

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP
MINAT MAHASISWA GENERASI Z DI FAKULTAS SYARIAH
IKHAC MOJOKERTO**

SKRIPSI

Oleh:

FIRDANA SAFITRI

NIM. 20191700231009



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO**

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP MINAT MAHASISWA
GENERASI Z DI FAKULTAS SYARIAH IKHAC MOJOKERTO**

Skripsi

Diajukan Kepada:

Fakultas Syari'ah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Perbankan Syariah



Oleh:

Firdana Safitri

NIM: 20191700231009

Dosen Pembimbing I: Lutvi Alamsyah, S.E., M.M.

NIY: 2016.01.128

Dosen Pembimbing II: Amir Ambyah Zakaria, S.E., M.SE

NIY: 2021.01.136

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO**

2023

ABSTRAK

Safitri, Firdana. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Mahasiswa Generasi Z di Fakultas Syariah IKHAC Mojokerto. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah. Institut KH. Abdul Chalim Mojokerto. Pembimbing 1 : Lutvi Alamsyah, S.E., M.M. Pembimbing 2 : Amir Ambyah Zakaria, S.E., M.SE.

Kata kunci: *Mobile banking*, Kualitas Layanan, Promosi, Kemudahan dan Minat

Mobile banking syariah, merupakan salah satu layanan perbankan yang ditawarkan melalui teknologi digital, karena layanan *m-banking* dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengutamakan mobilitas, maka *mobile banking* dapat dikatakan berkembang paling pesat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas layanan, promosi, dan kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah 2020-2021 Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan pembayaran *mobile banking* pada perbankan syariah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 69 responden menggunakan SPSS versi 22, berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan menunjukkan secara parsial kualitas layanan, promosi dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat mahasiswa generasi Z fakultas syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto. Sedangkan secara simultan variabel kualitas layanan, promosi dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat.



ABSTRACT

Safitri, Firdana. 2023. *Determinants of Interest of Generation Z Students by Using Mobile Banking Payments in Islamic Banking. Thesis of Sharia Banking Study Program, Faculty of Sharia. Institute KH. Abdul Chalim Mojokerto. Supervisor 1 : Lutvi Alamsyah, S.E., M.M. Supervisor II : Amir Ambyah Zakaria, S.E., M.SE.*

Keywords: *Mobile banking, Quality of Service, Promotion, Convenience and Interest*

Sharia mobile banking is one of the banking services offered through digital technology. Because m-banking services can meet all the needs of people in today's digital era that always prioritizes mobility, mobile banking can be said to grow the fastest. The formulation of the problem in this study is whether there is an influence of service quality, promotion, and ease of use on the interest of generation Z students of the Sharia Faculty 2020-2021 of the KH Islamic Boarding School. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto by using mobile banking payments in Islamic banking. This type of research is quantitative with a sample of 69 respondents using SPSS version 22, based on the results of research and testing conducted showing partially the quality of service, promotion and ease of use affect the interest of generation Z students of the sharia faculty of the KH Islamic Boarding School. Abdul Chalim Mojokerto. While simultaneously verifiable quality of service, promotion and ease of use affect interest.



ABSTRAK

صافيتري، فردانة. 2023. محددات اهتمام طلاب الجيل Z باستخدام مدفوعات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الخدمات المصرفية الإسلامية. أطروحة برنامج دراسة المصارف الشرعية، كلية الشريعة. معهد. عبد الحليم موجوكيرتو. المشرف 1 : لطفي العمسية ، س. م. م. المشرف 2 : أمير أمبيا زكريا ، س. M.SE.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، جودة الخدمة ، الترويج ، الراحة والفائدة

الخدمات المصرفية الشرعية عبر هواتف المحمول هي واحدة من الخدمات المصرفية المقدمة من خلال التكنولوجيا الرقمية. نظرا لأن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يمكن أن تلي جميع احتياجات الأشخاص في العصر الرقمي اليوم الذي يعطي الأولوية دائما للتنقل، يمكن القول إن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تنمو بشكل أسرع. صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي ما إذا كان هناك تأثير لجودة الخدمة والترويج وسهولة الاستخدام على مصلحة طلاب الجيل Z من كلية الشريعة 2020-2021 من المدرسة الداخلية الإسلامية. عبد الحليم (IKHAC) موجوكيرتو باستخدام المدفوعات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الخدمات المصرفية الإسلامية. هذا النوع من الأبحاث كمي مع عينة من 69 مستجيبا باستخدام SPSS الإصدار 22 ، بناء على نتائج الأبحاث والاختبارات التي أجريت والتي أظهرت جزئيا جودة الخدمة والترويج وسهولة الاستخدام تؤثر على اهتمام طلاب الجيل Z من كلية الشريعة في مدرسة KH الإسلامية الداخلية. عبد الحليم موجوكيرتو في حين أن جودة الخدمة التي يمكن التحقق منها في نفس الوقت ، فإن الترويج وسهولة الاستخدام يؤثران على الاهتمام.