

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, KREDIBILITAS TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
PENGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG WARU SIDOARJO**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR
AHLI MADHYA (A.Md.) MANAJEMEN PERBANKAN
PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**



DIAJUKAN OLEH:

GALUH SANDHYA PRAMUDITA

NIM: 151710913011

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

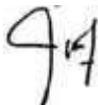
KARTU TANDA MAHASISWA



TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN,
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KREDIBILITAS TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG WARU SIDOARJO

Dipersiapkan dan Disusun oleh:
GALUH SANDHYA PRAMUDITA
NIM: 151710913011

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, kami berpendapat bahwa tulisan ini baik ruang lingkup dan kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

PENGUJI	Tandatangan	Tanggal
1. Eka Lestari Hafqi Putri, SE., M.SM	 _____	27 Mei 2020 _____
2. Himmatul Kholidah, S.El., M.SEI	 _____	28 Mei 2020 _____

Telah dipertaruhkan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Mei 2020

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Manajemen Perbankan

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir Diploma III


Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.
NIP 197609232008012016


Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.
NIP 198911282019031019

LEMBAR PENGESAHAN

Surabaya, 29 April 2019

Tugas Akhir telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Novyandri Taufik Bahtera, S.E., M.Sc.

NIP 198911282019031019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya (Galuh Sandhya Pramudita, 151710913011) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar - benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi - sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 28Mei 2020



GALUH SANDHYA PRAMUDITA

151710913011

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kredibilitas Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Waru Sidoarjo “ sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan studi Diploma III di Fakultas Vokasi Manajemen Perbankan

Tugas Akhir ini menjabarkan beberapa persepsi yang mempengaruhi minat menggunakan layanan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri. Persepsi tersebut terdiri dari persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kredibilitas, persepsi tersebut manakah yang lebih mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri.

Terwujudnya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membimbing penulis, baik tenaga, waktu, maupun pemikiran. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada Novyandri Taufik Bahtera S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, koreksi, saran maupun nasihat sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga disampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si. Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

2. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
3. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si. selaku dosen wali Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan.
4. Novyandri Taufik Bahtera S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing penulisan Tugas Akhir yang telah banyak membantu memberi bimbingan dengan sabar serta memberi saran perbaikan untuk penulisan Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen dan staff karyawan Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk mahasiswa.
6. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Waru telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mendapatkan ilmu dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Yayah (R. Wahyu Hidayat) dan ibu (Yuyun Hesti Ningsih) yang selalu memberikan doa, memberikan semangat dan kasih sayang yang tiada henti untuk memberikan kemudahan dalam segala hal dalam melaksanakan pembelajaran selama di Universitas Airlangga, terutama melaksanakan kegiatan penelitian Tugas Akhir.
8. Putri Astri Candrika yang memberikan semangat dan dukungan yang penuh kasih sayang dan memberikan arahan pada penelitian ini.
9. Muhammad Al Fatih Firdaus yang memberikan semangat dan banyak menghibur saat kejenuhan mengerjakan penelitian Tugas Akhir ini.
10. Tegar Dwi Shaputra yang menyemangati penulis dan memberika masukan saat mengerjakan Tugas Akhir.

11. MABAKUT memberikan semangat dan dukungan tiada henti. Cintia, Zadani, Wahyudiana, Alfira dan Melyta yang selalu menemani penulis disaat susah sedih dan senang.
12. Teman satu angkatan Manajemen Perbankan 2017 yang selama ini saling mendukung dalam kegiatan penelitian Tugas Akhir. Dan kepada sahabat- sahabat terdekat saya yang tidak lupa selalu mendukung dan memberi semangat untuk menjalankan Tugas Akhir.
13. Teman-teman KENTANK (Melinda, Nurlailatul, Galuh) yang saling menyemangati dan mendukung dalam mengerjakan penelitian Tugas Akhir.
14. Semua pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dengan ikhlas hingga terselesainya penelitian Tugas Akhir.

Kami menyadari, bahwa penelitian Tugas Akhir yang saya buat ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Semoga penelitian Tugas Akhir ini bisa menambah wawasan serta memberikan informasi para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 28Mei 2020



GALUH SANDHYA PRAMUDITA

151710913011