

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *COMPATIBILITY*, DAN
PERCEIVED RISK TERHADAP *INTENTION OF USE* GENERASI
MILENIAL PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK
SYARIAH INDONESIA DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE DI KABUPATEN KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh:
Ishlahud Dimam
NIM 1950410069**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291)
432677 Fax. (0291) 441613
Email: febi@iainkudus.ac.id Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ishlahud Dimam
NIM : 1950410069
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality*, *Compatibility*, dan *Perceived Risk* Terhadap *Intention of Use* Generasi Milenial pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *E-Commerce* di Kabupaten Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 03 November 2022 sampai dengan 18 April 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 16 Mei 2023

Pembimbing

Ibnu Muttaqin, M.E.
NIP. 198610042020121005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan CongeNgembalrejo PO Box 51 Kudus 59322, Telepon (0291)
 432677 Fax. (0291) 441613
 Email: febi@iainkudus.ac.id Website: <http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa Skripsi Saudara :

Nama : Ishlahud Dimam
 NIM : 1950410069
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Compatibility*, dan *Perceived Risk* Terhadap *Intention of Use* Generasi Milenial pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *E-Commerce* di Kabupaten Kudus

Telah diujikan pada 30 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhaimin, M.H.I.</u> NIP. 197506202005011007 Penguji I	05 Juni 2023	
<u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP. 197402072007011026 Penguji II	06 Juni 2023	
<u>Riyan Andni, M.E.</u> NIP. 199305172020122022 Sekretaris Sidang	06 Juni 2023	
<u>Ibnu Muttaqin, M.E.</u> NIP. 198610042020121005 Dosen Pembimbing	06 Juni 2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	07 Juni 2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Ishlahud Dimam

NIM : 1950410069

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 21 April 2023

Yang menyatakan,



Ishlahud Dimam
NIM. 1950410069

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya.”

(Q.S. al-Baqarah: 282)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kenikmatan dan keberkahan dalam hidup ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak di *Yaumul Qiyamah* akan mendapatkan syafaatnya. Setelah melewati perjalanan panjang, dengan penuh kebahagiaan serta rasa syukur akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang telah menjadi kewajiban bagi seorang mahasiswa dan merupakan salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S1). Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Achmad Sholikin dan Ibu Kusbandriyah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan selama menjalani segala proses di bangku perkuliahan hingga pada akhirnya telah sampai pada tahap ini.
2. Adik saya tercinta Ashlihatur Rosyada dan segenap keluarga besar dari Ibu dan Bapak yang selalu memberikan motivasi dan semangat agar selalu sabar dan *istiqomah* dalam melakukan pekerjaan apapun.
3. Teman-teman Tadika Mesra (Rafi, Haris, Yoga, Heru, Qodar, Uswatun, Qoyyimah, Vita, dan Nanda) yang selalu kebersamai dalam suka maupun duka selama di bangku perkuliahan.
4. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus angkatan 2019 yang telah menerima dan kebersamai sebagai teman seperjuangan dari awal hingga akhir.
5. Seluruh responden yang berasal dari kalangan generasi milenial pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Kudus yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian data penelitian.
6. Seluruh pihak yang telah turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Sekali lagi saya ucapkan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk semua pihak yang telah disebutkan di atas dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat di masa depan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Seholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa dinanti-nantikan syafaatnya di *Yaumul Qiyamah* nanti.

Sehubungan dengan pemenuhan tugas akhir dan kewajiban untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Penulis menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Quality*, *Compatibiüty*, dan *perceived Risk* Terhadap *Intention of Use* Generasi Milenial pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *E-Commerce* di Kabupaten Kudus”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan serta saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan persetujuan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan mengenai skripsi ini.
3. Bapak Surepno, M.Si. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan mengenai skripsi ini.
4. Bapak Ibnu Muttaqin, M.E. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Pendidik di lingkungan IAIN Kudus yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
6. Seluruh responden yang berasal dari kalangan generasi milenial penggunaan layanan BSI *Mobile* di Kabupaten Kudus yang telah berkontribusi pada pengisian data penelitian dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala jasa serta jerih payah berbagai pihak, penulis ingin mengucapkan terimakasih dan hanya bisa memanjatkan doa kepada Allah SWT semoga amal kebajikannya dapat diberikan balasan yang berlipat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terutama pembaca dan peneliti selanjutnya di masa depan. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Kudus, 21 April 2023

Penulis



Ishlahud Dimam
NIM. 1950410069

