

ABSTRAK

Ishlahud Dimam, 1950410069, “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”.

Masyarakat Indonesia dari kalangan generasi milenial memiliki kebiasaan baru dalam sektor bisnis berbasis *e-commerce* yang mampu mendorong minat penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) sebagai metode pembayaran dalam transaksi berbelanja secara *online* di *platform e-commerce* yang dibuktikan dengan adanya peningkatan *fee based income* yang diperoleh oleh Bank Syariah Indonesia melalui transaksi tersebut. Namun, terdapat temuan yang menyatakan bahwa dalam transaksi *e-commerce*, masyarakat lebih cenderung menggunakan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) karena dinilai memiliki keunggulan dari segi kualitas dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya serta minimnya potensi kerugian yang akan dialami di masa mendatang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *service quality*, *compatibility*, dan *perceived risk* terhadap *intention of use* generasi milenial pada layanan BSI *Mobile* dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diambil yaitu generasi milenial pengguna layanan BSI *Mobile* dan pernah atau sering melakukan transaksi pembelian melalui *e-commerce* yang berdomisili di Kabupaten Kudus dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi IBM *Statistics SPSS* 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* memiliki pengaruh dan hubungan positif terhadap *intention of use* generasi milenial pada layanan BSI *Mobile* dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus. Variabel *compatibility* memiliki pengaruh dan hubungan positif terhadap *intention of use* generasi milenial pada layanan BSI *Mobile* dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus. Variabel *perceived risk* memiliki pengaruh dan hubungan positif terhadap *intention of use* generasi milenial pada layanan BSI *Mobile* dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus. Oleh karena itu, layanan digital perbankan syariah seperti BSI *Mobile* sebaiknya selalu memperhatikan peningkatan kualitas layanan yang dimiliki dan memberikan kesesuaian inovasi teknologi dengan gaya hidup dan kebutuhan pengguna saat ini, serta mengoptimalkan usaha pengendalian risiko kerugian dari penggunaan layanan tersebut, demi menggaet minat penggunaan ke ranah yang lebih luas.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Compatibility*, *Perceived Risk*, *Intention of Use*, Generasi Milenial, BSI *Mobile*, *E-Commerce*