

**ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN CUSTOMER
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI BSI MOBILE DI
LINGKUNGAN MAHASISWA IAIN KUDUS**



SKRIPSI

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

Oleh:

FARIDHA NAILA ULYA

NIM : 1950410044

**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: <https://febi.iainkudus.ac.id/> Website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa
Laporan Skripsi saudara :

Nama : Faridha Naila Ulya
NIM : 1950410044
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pengambilan Keputusan Customer
Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile di
Lingkungan Mahasiswa IAIN Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan
pembimbing sejak 18 April 2023 sampai dengan 13 Juni 2023 dan
disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 13 Juni 2023

Dosen Pembimbing,

Muzayyidatul Habibah, M.E.

NIP. 198405252019032018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan CongeNgebalrejo PO Box 51 Kudus 59322,
Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613

Email: <https://febi.iainkudus.ac.id/> Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Faridha Naila Ulya
NIM : 1950410044
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : **Analisis Pengambilan Keputusan Customer Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile di Lingkungan Mahasiswa IAIN Kudus**

Telah diujikan pada 11 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itmam, M.H.</u> NIP. 197902152009121003 Ketua/Penguji I	17-07-2023	
<u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP. 197402072007011026 Ketua/Penguji II	18-07-2023	
<u>Johan Afandi, M.E.</u> NIP. 199108092020121010 Sekretaris/Penguji III	17-07-2023	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Dosen Pembimbing	17-7-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Faridha Naila Ulya, NIM: 1950410044**, 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 penelitian skripsi ini.

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

Kudus, 14 Juni 2023
Yang Menyatakan,



Faridha Naila Ulya
NIM 1950410044

MOTTO

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan melewatkanmu”

-Umar Bin Khattab –



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih setulusnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Umi Hanik dan Bapak Shokib yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara finansial maupun mental.
2. Kedua adik saya, Arief Rachman Hakim dan Afifa Syahira yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa.
3. Keluarga besar saya dan keluarga dari Bani Ahyad Sulchan, yang selalu memberikan semangat serta doa.
4. Ahmad Faid Syihabuddin yang telah mendukung dan membantu saya.
5. Teman-teman “Tolak Nganggur”. Unsa, Elok, Vira, Elisa, Hanik, Rahma yang telah memberikan kegembiraan dalam setiap pertemuan.
6. Teman-teman, Ana Yuliana, Dina, Wasi, Sakinah, Alfina.
7. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah relah memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s/}	ض	D{/d/}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h/}	ظ	Z{/z/}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A 'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z/}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan ramhat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis, serta memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam selalu turunkan kepada Nabi Muhammad Saw yang dinantikan syafaatnya kelak di hari akhir kelak. Berkat karunia dan ridhoNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengambilan Keputusan Customer Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile di Lingkungan Mahasiswa IAIN Kudus” Guna memenuhi syarat tercapainya gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H Abdurrahman Kasdi, LC., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Wakhibur Rohman SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Surepno, M.Si, selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
4. Muzayyidatul Habibah M.E selaku dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingannya pada penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staff pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku dan seluruh keluarga yang telah memberikan do'a dan support selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan untuk kemajuan dan perbaikan penelitian selanjutnya.

Jepara, 08 Juni 2023

Penulis,



Faridha Naila Ulya

NIM : 1950410044