

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH *COMPETITIVE ADVANTAGE* DAN RISIKO
TERHADAP NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG RANTAUPRAPAT**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.) pada program studi Ekonomi Islam



OLEH:

NUR AZIZAH
11725200776

PROGRAM S 1

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Competitive Advantage dan Resiko Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rantauprapat**”, yang ditulis oleh:

Nama : NUR AZIZAH
NIM : 11725200776
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin/ 26 Juni 2023
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Gedung Dekanat FASIH

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universtias Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Jenita, SE., MM

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Penguji I
Wali Saputra, SE.Ak., MA

Penguji II
Musnawati, SE.,M.Ak



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 00

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Competitive Advantage dan Resiko Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rantaupratat**”, yang ditulis oleh:

Nama : NUR AZIZAH
NIM : 11725200776
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin/ 26 Juni 2023
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Gedung Dekanat FASIH

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Jenita, SE., MM

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Penguji I
Wali Saputra, SE.Ak., MA

Penguji II
Musnawati, SE.,M.Ak



Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 00

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Azizah
NIM : 11725200776
Tempat/ Tgl. Lahir : Rantauprapat, 02 Desember 1999
Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi : Ekonomi Islam
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Hmiah lainnya*:

PENGARUH COMPETITIVE ADVANTAGE DAN RISIKO TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA CABANG RANTAUPRAPAT

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya-Hmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
 Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
 Oleh karena itu **Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Hmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.**
 Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan **Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya-Hmiah-lainnya)***saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
 Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Juli 2023
 yang membuat pernyataan

 Nur Azizah
 NIM: 11725200776



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nur Azizah, (2023):

PENGARUH *COMPETITIVE ADVANTAGE* DAN RISIKO TERHADAP NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA CABANG RANTAUPRAPAT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang niat konsumen menggunakan teknologi baru, dengan menguji aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini mengukur hubungan antara *competitive advantage* dan resiko keamanan yang dirasakan terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile banking*. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Rantauprapat. Penelitian ini merupakan penelitian surve dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa langkah, meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji *confirmatory*, uji *outlier*, uji *struktural equation model*, serta pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa *competitive advantage* berpengaruh secara positif terhadap niat perilaku nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian juga menemukan bahwa resiko kemanan yang diterima juga berpengaruh secara positif terhadap niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, yang artinya semakin tinggi resiko kemanan yang dirasakan oleh nasabah semakin rendah niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, penelitian juga menemukan bahwa niat yang tinggi akan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Kata Kunci: *Competition Advantage, Resiko Keamanan, Niat Perilaku, Adopting Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Resiko yang Diterima Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rantauprapat” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Prodi Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Perjalanan panjang telah penulis lalu dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Kedua orangtua yang bernama Akhmad Ludfi dan Nurbiyah Ritonga yang selalu mendoakan, menasehati, memberikan semangat, dan kasih sayangnya kepada penulis, merupakan suatu anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap bisa jadi sosok yang membanggakan dalam keluarga dan berguna bagi bangsa.

Bapak Prof. Dr. Khairunas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan para Wakil Rektor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

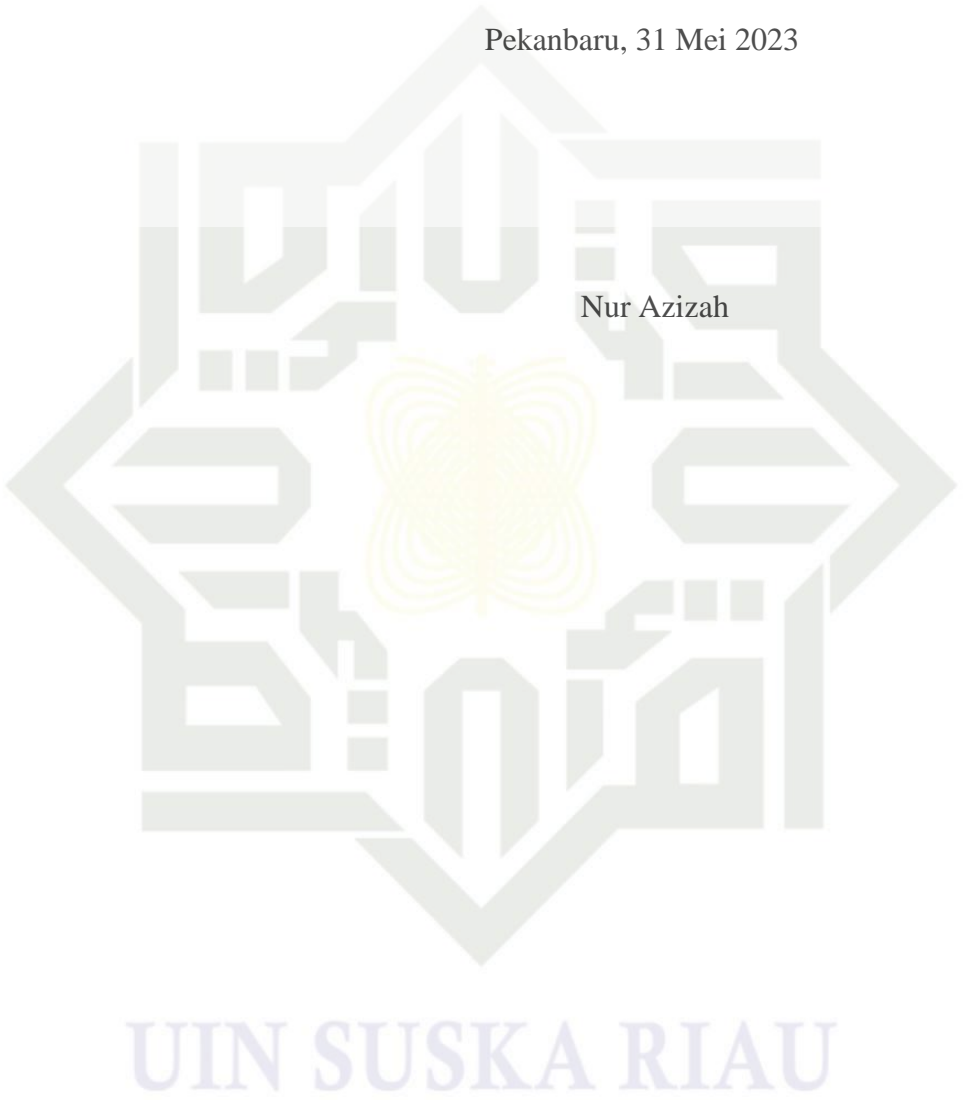
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan para Wakil Dekan.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi hingga selesai.
5. Bapak Syamsurizal, S.E., M.Sc.Ak,Ca. Selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi hingga selesai.
6. Bapak Dr. Jonnius, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Seluruh Personel Biro Rena Polda Riau yang selalu memberikan semangat, nasehat, ilmu dan pengalaman bekerja yang baru kepada penulis.
9. Seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, nasehat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga akhir.
10. Teman-teman penulis, Bila, Bela, Piyi, Ipi, Revi, Sasa, Aldi, Nisa, Irma terimakasih atas kesenangan, canda, tawa, nasehat dan menjadi keluarga baru bagi penulis.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Pekanbaru, 31 Mei 2023

Nur Azizah



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
2.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	12
2.1.1 Bank Syariah	12
2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah	14
2.1.3 Keunggulan Bank Syariah	16
2.2 Gambaran Umum Nasabah	17
2.2.1 Defenisi Nasabah	17
2.2.2 Jenis-jenis Nasabah	18
2.3 Mobile banking	19
2.3.1 Defenisi Mobile banking	19
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap mobile banking ...	19
2.4 Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing)	22
2.4.1 Pengertian Competitive Advantage	22
2.4.2 Indikator Competitive Advantage	24
2.5 Resiko yang diterima (Perceived Risk)	25
2.5.1 Defenisi Persepsi Resiko (Perceived Risk)	25
2.5.2 Indikator Persepsi Resiko (Perceived Risk)	28
2.6 Niat Perilaku (Behavioral Intention)	29
2.7 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2	Lokasi Penelitian	35
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel	36
3.4	Data dan Pengumpulan Data	37
3.5	Definisi Operasional Variasi Penelitian	38
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.7	Analisis Data	42
3.8	Uji Hipotesis	44
3.9	Model Penelitian	44
3.10	Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Bank Syariah	50
4.2	Deskripsi Data	53
4.3	Deskripsi Responden	53
4.4	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	57
4.5	Analisis Struktur Equation Model.....	63
4.6	Hasil Analisis Hipotesis.....	69
4.7	Pembahasan	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian		83
Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden		86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.5 Hasil Analisis Variabel Competitive Advantage	58
Tabel 4.6 Hasil Analisis Variabel Resiko	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Variabel Niat Prilaku.....	61
Tabel 4.8 Hasil Analisis Variabel Penggunaan Mobile Banking.....	62
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji <i>confirmatory</i>	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Normalitas	65
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Outlier.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Goodness Of Fit.....	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	69

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian, bank menjadi wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat.¹

Pertama kali Bank Syariah muncul pada tahun 1963 dan ditandai sebagai pilot projek yang muncul dalam bentuk tabungan pedesaan di Mit Gharm, Mesir. Selanjutnya disusu di Pakistan pada tahun 1965 yang berbentuk koperasi dan berlanjut berkembang hingga tahun 1970-an. Setelah itu, gerakan bank syariah mulai hidup kembali pada pertengahan tahun 1970-an. Hingga saat ini sudah lebih dari 200 bank ataupun lembaga keuangan

¹Jamal Wiwoho. "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat." *Masalah-Masalah Hukum*, Volume 43, No. 1., (2014), hal. 87.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syariah yang beroperasi hampir di 70 negara muslim dan nonmuslim dengan total portofolionya sekitar \$200 milyar.²

Kemunculan Bank Syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1990-an yakni Bank Muamalat Indonesia. Kemunculan Bank Syariah di Indonesia ternyata mampu memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pada penerapan prinsip syariah sesuai anjuran agama islam, diantaranya pelarangan praktik riba, kegiatan yang mengarah pada perjudian, ketidakadilan, serta ketidakjelasan serta kebutuhan penyaulran pembiayaan dan investasi yang etis dan halal secara syariah.³

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Merger ini menjadi salah satu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan mampu memberikan pilihan lembaga keuangan yang baru bagi masyarakat dan diharapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi secara nasional.⁴

Bank Syariah Indonesia memiliki visi yang salah satunya adalah menjadikan BSI sebagai bank syariah berskala international dengan target

²Soemitra Andri, “*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*”, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hal. 63.

³Yupitri, E., & Sari, R. L. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan, Volume 1., (2012) University of North Sumatra, hal. 46

⁴Fatinah, A., Fasa, M. I., & Suharto, S. ”Analisis Kinerja Keuangan, Dampak Merger 3 Bank Syariah Bumh Dan Strategi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Pengembangan Ekonomi Nasional” *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, Volume 34., No. 1., (2021), hal. 23.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masuk kedalam 10 besar bank syariah dengan nilai kapitalisasi 2025. Pencapaian target ini menjadi salah satu tantangan yang cukup besar dikarenakan sesuai dengan catatan dari Otoritas Jasa keuangan bahwa aset hanya di angka 3,97% jika dibandingkan dengan total aset bank umum. Selain itu, nilai pembiayaan Syariah BUS dan UUS baru 2,49% dari total pembiayaan bank umum. Tingkat inklusi keuangan syariah pada 2019 pun turun 200 bps dari semula 11,1% pada 2016 menjadi tinggal 9,10%. Sebaliknya, tingkat inklusi keuangan perbankan konvensional justru meningkat dari 65,6% pada 2016 menjadi 75,28% pada 2019.⁵ Namun ditegaskan bahwa BSI akan mendapat size yang sangat besar, baik dari sisi aset, kantor cabang, maupun sumber daya manusia yang sangat berkualitas.⁶

Menurut Sladin dalam Yupitri dan Sari menjelaskan bahwa nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana.⁷ Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah, misalnya tidak adanya riba, sistem bagi hasil yang adil, produk yang ditawarkan sesuai dengan syariat, bentuk investasi yang dipilih halal dan berkah, bentuk investasi mengarah pada peningkatan ekonomi dhuafa, memiliki pelayanan yang cepat, transparan, sikap karyawan yang ramah dan

⁵ Suhaimi, A. Studi Manajemen Risiko Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Jurnal Manajemen Risiko*, Volume 2., No. 3., (2021), hal 73.

⁶ Agus, M., Romdhoni, A. H., & Fitria, N. T. Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah STIE-AAS Surakarta*, Volume 1., No. 02., (2015), hal. 83.

⁷ Evi Yupitri, Raina Linda Sari. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. dalam *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Volume 1., No. 1., (2012), hal. 49.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sopan, adanya konsep yang saling menguntungkan, suku bunga di bank konvensional tidak tetap.⁸

Sektor perbankan dalam pelayanannya juga dikenal beragam, salah satunya adalah Mobile Banking. *Mobile banking* merupakan salah satu perubahan strategis yang terjadi pada sektor perbankan lebih dari satu dekade ini. Perubahan teknologi memaksa sektor keuangan untuk beralih dalam pemberian pelayanan yakni beralih pada teknologi informasi, misalnya internet banking, mobile banking ataupun Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Penggunaan *mobile banking* hampir sama dengan *internet banking* dengan menggunakan perangkat seluler (ponsel, *smartphone*, atau *tablet*)⁹. *Mobile banking* dan internet banking pada dasarnya dianggap sebagai dua bentuk pelayanan yang inovatif bagi nasabah dalam memaksimalkan transaksinya, an saat ini hampir keseluruhan bank mengalihkan nasabah untuk menggunakan kedua jenis layanan tersebut mengingat lebih mudah dan menghemat biaya¹⁰.

Mobile banking memberikan manfaat yang beragam kepada nasabah, melalui mobile banking kemudahan transaksi yang diperoleh oleh nasabah juga beragam, misalnya melalui transfer secara mandiri, cek rekening, pembayaran tagihan perubahan password ataupun cek rekening koran¹¹.

⁸ Andespa, R. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Volume 2., No. 1., (2017), hal. 43.

⁹ Shaikh, A. A., & Karjaluto, H. Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and informatics*, Volume 32., No. 1., (2015), hal. 130.

¹⁰ Al-Somali, Sabah Abdullah, Roya Gholami, and Ben Clegg. "An Investigation into the Acceptance of Online Banking in Saudi Arabia." *Technovation* Volume 29., No. 2., (2009), hal.130.

¹¹ Dahlberg, Tomi, Niina Mallat, Jan Ondrus, and Agnieszka Zmijewska. "Past, Present and Future of Mobile Payments Research: A Literature Review." *Electronic Commerce Research and Applications* Volume 7., No. 2., (2008), hal. 65

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya mobile banking memebrikan keuntungan bagi pengguna seperti fleksibilitas, aksesibilitas dan interaktivitas dan sekaligus membuktikan kepada sektor perbankan bahwa mobile banking menjadi salah satu media pemasaran yang dapat digunakan sekaligus meningkatkan interaksi antara lembaga dengan nasabah.¹²

Berdasarkan data yang dirilis oleh Institute for Development Economy and Finance (INDEF) pengguna mobile banking meningkat dari tahun ketahun, dimana pada tahun 2010 hanya 6% meningkat 35% pada akhir 2018 menjadi 41%, begitu pula dengan penurunan penggunaan mesin ATM yang pada 2017 sebsar 38% turun menjadi 37 % pada tahun 2018. Jika dibandingkan dengan 2010 di mana 62% frekuensi transaksi perbankan adalah transaksi dengan menggunakan ATM, angka ini menunjukkan penurunan 40,32%¹³. Namun demikian penggunaan *mobile banking* di Indonesia masih belum menyeluruh dilakukan.

Penelitian yang mengangkat tema *mobile banking* sebelumnya sudah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian ini dilakukan di negara-negara maju seperti korea, singapura, brazil, cina. Nmaun penelitian ini masih jarang dilakukan di Indonesia, dengan demikian penelitian ini menarik untuk dilakukan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking. Mislanya, faktor *competitive advantage*, Menurut Sudaryono (2016)

¹² Cheah, Ching Mun et al. "Factors Affecting Malaysian Mobile Banking Adoption: An Empirical Analysis." *International Journal of Network and Mobile Technologies* Volume 2., No. 3.(2011), hal. 150.

¹³ Widowati, Hari. 2019. "Transaksi Digital Menggeser Peran Kantor Cabang Dan ATM Bank." *databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/08/transaksi-digital-menggeser-peran-kantor-cabang-dan-atm-bank>. Di akses pada 6 November 2022.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Competitive advantage adalah suatu manfaat yang ada ketika perusahaan mempunyai dan menghasilkan suatu produk atau jasa yang dilihat dari pasar targetnya lebih baik dibandingkan para kompetitor terdekatnya. Ketika perusahaan mampu menciptakan nilai unggul pada produknya dibandingkan dengan para pesaing, secara otomatis akan mendatangkan banyak keuntungan bagi perusahaan, banyak 11 manfaat yang akan diperoleh seperti citra yang baik, loyalitas konsumen, dan ketika mampu meningkatkan penjualan maka berpeluang besar untuk memperoleh laba yang lebih besar pula.¹⁴

Faktor selanjutnya adalah faktor resiko (Perceived risk), menurut Peter dan Olson resiko didefinisikan sebagai konsekuensi yang tidak diharapkan oleh konsumen saat menggunakan jasa atau pembelian produk. Resiko yang dirasakan menjadi satu konsep fundamental yang terdapat pada perilaku konsumen terhadap ketidakpastian dari suatu produk atau jasa pada masa pra pembelian.¹⁵ Meningkatnya tingkat ketidakpastian tersebut tentunya akan meningkatkan tingkat persepsi risiko terhadap layanan *mobile banking*. Penelitian serupa menemukan bahwa persepsi risiko adalah penghalang penting yang akan membuat orang enggan menggunakan layanan *mobile banking*, meskipun Daud memberikan hasil yang kontradiktif¹⁶.

Meskipun tema penelitian *mobile banking* telah banyak dilakukan di negara maju, namun di Indonesia tema penelitian terkait *mobile banking*

¹⁴ Sudaryono. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. (Yogyakarta: C.V. Andi Offset. 2016)

¹⁵ Naiyi, Y. E. Dimensions of consumer's perceived risk in online shopping. Journal of Electronic Science and Technology, Volume 2., No. 3., (2004), hal. 177.

¹⁶ Arvidsson, N. Consumer attitudes on mobile payment services—results from a proof of concept test. *International Journal of Bank Marketing*. Volume 32., No. 2., (2014), hal. 150.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih terbatas terutama penelitian mengenai penggunaan *mobile banking* bank syariah. Sebagai contoh penelitian yang dilakukan oleh Koo dan Wati tentang bagaimana peran kepercayaan dalam layanan *mobile banking*¹⁷. Penelitian lain juga dilakukan oleh Susanto yaitu terkait faktor- faktor yang mempengaruhi pembentukan kepercayaan dalam mengadopsi *internet banking* di Indonesia¹⁸. Selain itu, Yunus meneliti mengenai model inovasi difusi yaitu sikap konsumen dan niat untuk menggunakan *mobile banking*. Dari penelitian terkait *mobile banking* yang sudah dilakukan di Indonesia masih jarang penelitian yang menguji secara langsung hubungan antar faktor yaitu *competitive advantage* dan resiko keamanan yang dirasakan (*perceived risk*) terhadap niat menggunakan *mobile banking*¹⁹.

Dari uraian permasalahan diatas peneliti tertarik dengan hal tersebut, dengan memilih topik penelitian yang terkait dengan *mobile banking* dengan judul **“Pengaruh *Competitive Advantage* dan Resiko Keamanan Terhadap Niat Perilaku Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rantauprapat”**.

¹⁷ Koo, Chulmo, and Yulia Wati. “Toward an Understanding of the Mediating Role of ‘Trust’ in Mobile Banking Service: An Empirical Test of Indonesia Case.” *Journal of Universal Computer Science* Volume 16., No. 13., (2010), hal. 1801.

¹⁸ Susanto, Aries, Hwansoo Lee, and Hangjung Zo. “Factors Influencing Initial Trust Formation in Adopting Internet Banking in Indonesia.” *ICACSIS 2011 - 2011 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, Proceedings*. (2011), hal. 305.

¹⁹ Yunus, M. (2014). Diffusion of innovation, consumer attitudes and intentions to use mobile banking. In *Information and knowledge management*, Volume. 4., No. 10., (2014), hal. 12.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas dari topik yang telah diteliti, maka penulis membatasi pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan ini. Penulis hanya membahas tentang “ Pengaruh *competitive advantage* dan resiko keamanan terhadap niat perilaku menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Rantauprapat ”.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas penulis merumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah *Competitive advantage* berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking* di Bank Syari’ah Indonesia Cabang Rantauprapat?
2. Apakah resiko kemanan berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking* di Bank Syari’ah Indonesia Cabang Rantauprapat?
3. Apakah niat prilaku berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* di Bank Syari’ah Indonesia Cabang Rantauprapat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk menguji pengaruh *competitive advantage* terhadap niat menggunakan *mobile banking* di Bank Syari'ah Indonesia Cabang Rantauprapat.
2. Untuk menguji pengaruh resiko keamanan terhadap niat menggunakan *mobile banking* di Bank Syari'ah Indonesia Cabang Rantauprapat.
3. Untuk menguji pengaruh dari niat perilaku terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syari'ah Indonesia Cabang Rantauprapat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan gambaran kepada manajer atau pengelola bank tentang strategi untuk meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan *mobile banking* dengan memperhatikan faktor seperti *competitive advantage* dan resiko keamanan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap pengayaan literatur yang berkaitan dengan niat menggunakan *mobile banking* di Indonesia melalui pengujian *competitive advantage* dan resiko keamanan pada minat menggunakan *mobile banking*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang terdiri dari beberapa sub bab, yang mana keseluruhan uraian itu mempunyai hubungan dan saling berkaitan satu sama lainnya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, dan manfaat masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini terbagi menjadi dua bagian sub bab yaitu:

1) Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah upaya untuk mengidentifikasi teori, konsep-konsep, asas-asas dan lain-lain yang akan dipakai sebagai landasan untuk membahas permasalahan penelitian.

2) Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sarana peneliti untuk mengungkapkan penelitian terdahulu yang relevan dan telah dilakukan sebelumnya terhadap tema atau topik yang hampir mirip dengan penelitian yang direncanakan. Kajian penelitian terdahulu ini bertujuan untuk melihat dan menilai perbedaan peneliti yang rencanakan dengan penelitian sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Uraian dalam bab metodologi penelitian berisikan tentang, jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, lokasi, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pembahasan dari hasil penelitian yaitu pengaruh *competitive advantage* dan resiko keamanan terhadap niat perilaku menggunakan *mobile banking*.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir bab dimana penulis akan mengambil kesimpulan dan saran yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

2.1.1 Bank Syariah

Awal lahirnya sistem perbankan syariah didasarkan pada hadirnya dua gerakan renaissans Islam Modern (Neo-Revivalis dan Modernis). Tujuan utama didirikannya sektor keuangan (perbankan) berdasarkan etika ini tidak lain adalah upaya umat Islam untuk mendasarkan seluruh aspek kehidupan ekonominya berdasarkan Al-Qur'an dan As -Sunnah.²⁰ Praktek perbankan telah ada sejak Babilonia, Yunani dan Roma, meskipun bentuk praktek perbankan pada waktu itu tidak sama dengan sekarang. Pada mulanya kegiatan ini terbatas pada penukaran uang, kemudian berkembang menjadi menerima simpanan, menyimpan atau meminjamkan, mengumpulkan bunga pinjaman. Ini menjadi lebih dari perbankan modern yang dipraktikkan di seluruh dunia saat ini.

Perbankan Syari'ah atau Perbankan Syariah adalah sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Bank tersebut dinamakan perbankan syariah karena mengacu pada prinsip syariah yang mengatur akad-akad menurut hukum Islam. Dalam hukum Islam, satu-satunya sumber hukum adalah Alquran dan Sunnah. Sementara itu,

²⁰ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Tazkia Cendekia, 2001), hal. 18.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan tentang lembaga keuangan syariah Mis. perbankan, produk hukum.²¹

Mengutip gagasan Baqir al-Shadri bahwa ekonomi Islam bukanlah suatu disiplin ilmu melainkan suatu aliran pemikiran atau doktrin yang direkomendasikan oleh Islam. Ekonomi Islam sebagai doktrin harus dikaitkan dengan ekonom Islam yang berfokus pada lembaga perbankan Islam untuk berfungsi sebagai basis fungsional produk perbankan. Jika kemunculan ekonomi syariah hanya dijadikan fokus keilmuan, tidak ada hegemoni yang kuat untuk diterapkan pada lembaga perbankan syariah, akibatnya ekonomi syariah Indonesia masih tertinggal dari ekonomi tradisional.

Menekankan sifat holistik subjek dan berdasarkan nilai-nilai moral, ekonomi Islam mencoba untuk melihat kesejahteraan manusia (falah) yang dicapai melalui pengorganisasian sumber daya alam berdasarkan kerjasama dan partisipasi. Falah secara harfiah berarti bahagia; sejahtera atau berhasil, sedangkan dalam konsep kesejahteraan dunia konsep falah memiliki tiga makna utama, yaitu albaqa' (melayani), al-gana (bebas dari keinginan) dan izz (kekuasaan dan kehormatan). Makna konseptual kesejahteraan di akhirat berarti; Baqa Bila Fana (Kelangsungan Hidup Abadi), Gana Bila Faqr

²¹ Makki, M. Dekonstruksi Doktrin Ekonomi Islam dalam *Perbankan Syariah*. *Qawanin: Journal of Economic Syaria Law*, Volume 2., No. 2., (2018), hal. 40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Kemakmuran Abadi), *izz Bila Dull* (Kecerahan Abadi) dan *ilm Bila Jahl* (*knowledge from ignore*).²²

Konsep ekonomi Islam merupakan cara berpikir dan struktur berdasarkan visi atau penciptaan alam semesta. Ekonomi Islam dipandang tidak hanya sebagai seperangkat teori yang didasarkan pada asumsi-asumsi, tetapi sebagai pandangan hidup (*The Way of Life*) dan Umer Chapra dengan demikian menekankan bahwa ekonomi Islam didasarkan pada konsep dan rencana hidup Islam, yang meliputi segala sesuatu yang ada. . diperlukan untuk realisasi kebahagiaan (*Falah*) dan kehidupan yang baik (*Hayya Thayyibah*). Syariah mengatur pemeliharaan keyakinan (*belief*), jiwa atau nyawa, ruh, keturunan, harta kekayaan.²³

Selain itu, ekonomi Islam adalah ilmu yang membantu upaya mewujudkan kebahagiaan manusia dengan menyasar dan mendistribusikan sumber daya terbatas yang berada dalam koridor, dan dikaitkan dengan ajaran Islam tanpa memberikan kebebasan individu atau tanpa perilaku ekonomi makro yang berkelanjutan dan tanpa ketidakseimbangan ekologis.

2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Prinsip-prinsip bank syariah menurut Ismail diantaranya adalah sebagai berikut:

²² Shomad, A. *Hukum islam: Penormaan Prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*. (Jakarta, Kencana. 2017), hal. 51.

²³ Dumairi Nor, H. M. *Ekonomi Syariah Versi Salaf*. (Pasuruan: Pustaka Sidogiri, 2008), hal. 5.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Prinsip Keadilan (adl)
Prinsip ini diartikan sebagai penempatan sesuatu sesuai dengan tempatnya serta memberikan perlakuan sesuai dengan porsinya.
- 2) Prinsip Keseimbangan (tawazun) Keseimbangan disini dapat meliputi beberapa aspek misalnya, pada aspek publik, aspek keuangan, sektor rill, aspek bisnis dan sosial dan meliputi keseimbangan pada aspek pemanfaatan dana kelestarian.
- 3) Prinsip Amal (Maslahah), yang meliputi semua bentuk kebaikan, memiliki dimensi sekuler dan Ukhrawi, material dan spiritual, individu dan kolektif, dan harus memenuhi tiga unsur, yaitu kepatuhan Syariah (halal), bermanfaat dan dalam semua membawa kebaikan dan tidak merugikan.
- 4) Prinsip universalisme (alamiyah), yaitu sesuatu dapat dilakukan dan diterima dengan, dengan dan atas nama semua pihak yang berkepentingan (stakeholders), tanpa membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat rahmat semesta (rahmatan lil alamin).

Prinsip-prinsip dasar Perbankan Syariah Dalam operasinya, bank Syariah mengikuti aturan-aturan dan norma-norma Islam, seperti yang disebutkan dalam pengertian di atas, yaitu:²⁴

²⁴ Yumanita, D. Bank Syariah: Gambaran Umum. (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005), hal. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Bebas dari riba
- 2) Bebas dari perjudian
- 3) Bebas dari gharar
- 4) Bebas dari yang bathil
- 5) Dan hanya meninvestasikan pada jenis usaha yang halal

Secara singkat empat prinsip pertama biasa disebut anti MAGHRIB (maysir, gharar, riba, dan bathil).

2.1.3 Keunggulan Bank Syariah

Menurut Antonio menjelaskan tentang keunggulan dari bank syariah adalah sebagai berikut²⁵:

- 1) Kelebihan Bank Syariah terutama pada kuatnya ikatan emosional keagamaan antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabahnya. Dari ikatan emosional inilah dapat dikembangkan kebersamaan dalam menghadapi risiko usaha dan membagi keuntungan secara jujur dan adil.
- 2) Dengan adanya keterikatan secara religi, maka semua pihak yang terlibat dalam Bank Islam adalah berusaha sebaik-baiknya dengan pengalaman ajaran agamanya sehingga berapa pun hasil yang diperoleh diyakini membawa berkah.
- 3) Adanya Fasilitas pembiayaan (Al-Mudharabah dan Al-Musyarakah) yang tidak membebani nasabah sejak awal dengan kewajiban

²⁵ Antonio, M. S. Islamic Microfinance Initiatives to Enhance Small and Mediumsized Enterprises. In *Expressing Islam* ISEAS publishing., (2008), hal. 326.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membayar biaya secara tetap. Hal ini adalah memberikan kelonggaran psikologis yang diperlukan nasabah untuk dapat berusaha secara tenang dan sungguh-sungguh.

- 4) adanya sistem bagi hasil bagi seluruh nasabah yang telah menyimpan dananya, serta memperoleh informasi terkait naik turunnya bagi hasil yang diterima.
- 5) memberlakukan sistem bagi hasil dengan meninggalkan sistem bunga ditandai sebagai kemandirian bank islam dan memberikan gejolak moneter dalam maupun luar negeri.

2.2 Gambaran Umum Nasabah

2.2.1 Defenisi Nasabah

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa “pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank.” Menurut kamus perbankan, “nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.” Nasabah juga diartikan sebagai seseorang yang dapat menjadi konsumen bank, dalam hal ini kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, baik buruknya kinerja perbankan dapat dipengaruhi oleh jumlah nasabah, tingkat produktivitas nasabah.²⁶

²⁶ Fernandes, Y. D., & Marlius, D. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang Akademi Keuangan dan Perbankan Padang, (2018), hal. 9.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kenyamanan nasabah juga dijadikan sebagai prioritas perusahaan, semakin nyaman nasabah dalam suatu bank maka akan berdampak langsung pada jumlah pendapatan yang diperoleh oleh bank. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh bank diantaranya dengan memberikan rangsangan berupa bunga. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.²⁷

2.2.2 Jenis-jenis Nasabah

Menurut Usanti dan Shomad, jenis-jenis nasabah dibagi kedalam tiga bagian yakni sebagai berikut:

- 1) Nasabah deposan. Nasabah deposan merupakan nasabah yang menyimpan uangnya kedalam suatu bank, dapat berbentuk tabungan maupun deposito.
- 2) Nasabah pengambil layanan kredit, dalam hal ini dapat berupa kredit usaha kecil, pinjaman pembiayaan maupun bentuk pinjaman lainnya.
- 3) Nasabah yang memanfaatkan semua fitur transaksi dalam bank, misalnya pada proses jual beli, melakukan transaksi dengan pihak lain.

Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka letter of

²⁷ Yupitri, E., & Sari, R. L. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan* (Vol. 1). University of North Sumatra. hal. 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

credit (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.²⁸

2.3 Mobile banking

2.3.1 Defenisi Mobile banking

Mobile banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*.²⁹

2.3.2 Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap *mobile banking*

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *m-Banking*. Syamsul membagi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap seseorang menggunakan *mobile banking* kedalam enam bagian, yaitu.³⁰

1) Keamanan sistem *Mobile Banking*

Keamanan melalui sisten online, pada bagian ini nasabah memiliki persepsi bahwa, yang dibutuhkan dalam transaksi online adalah jaminan

²⁸ Usanti, T. P., & Shomad, A. (2017). *Hukum Perbankan*. (Jakarta: Kencana, 2017). hal. 24.

²⁹ Riswandi, B. A. *Aspek Hukum Internet Banking*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 83.

³⁰ Hadi, S., & Novi, N. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, Volume 5., No. 1., (2015), hal. 56.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atas rasa aman, artinya nasabah mengharapkan bahwa tidak terjadi kekeliruan atau kebocoran data dalam proses transaksi.

- 2) Kemudahan suatu website untuk diakses

Kebergunaan sistem layanan online melalui media mobile banking menjadi faktor yang menentukan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Semakin mudah konsumen mengakses website atau website perusahaan jasa perbankan melalui perangkat mobile, maka semakin besar sikap konsumen terhadap layanan perusahaan, dan layanan perusahaan mendukung sikap konsumen.

- 3) Privasi pengguna

Dalam sistem layanan perbankan/transaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

- 4) Keandalan layanan (layanan 24 jam)

Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan (*m-Banking*) adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *mobile banking*-nya.

6) Kecepatan koneksi jaringan

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan signal.

Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah sebagai berikut:³¹

1) Kegunaan

Kegunaan diartikan sebagai benefit yang diperoleh oleh nasabah ketika menggunakan teknologi baru, semakin meningkat kegunaannya maka semakin tinggi niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

³¹ Salsabila, S. (2020). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada generasi milenial* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim), hal. 76.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Kemudahan

Kemudahan yang dirasakan, diartikan sebagai aplikasi yang mudah untuk digunakan, mudah dipahami. Maka semakin mudah untuk digunakan mampu mempengaruhi niat nasabah dalam mengadopsi mobile banking.

3) Resiko

Persepsi nasabah terhadap resiko menjadi salah satu faktor yang mampu mempengaruhi niat nasabah menggunakan mobile banking, semakin rendah persepsi terhadap resiko maka semakin meningkatkan niat mereka menggunakan mobile banking.

4) Keamanan

Rasa aman dalam menggunakan mobile banking menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking. Aman diartikan sebagai keamanan dana yang tersimpan, kebocoran data.

2.4 Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing)

2.4.1 Pengertian *Competitive Advantage*

Menurut Darmanto, dkk (2015), *competitive advantage* adalah kapabilitas yang dimiliki oleh suatu usaha atau bisnis dalam strategi mendapatkan laba yang lebih banyak dibandingkan pesaingnya dalam industri sejenis.³² Menurut Saiman (2009), *competitive advantage* adalah

³² Darmanto, dkk. *Bauran Orientasi Strategi dan Kinerja Organisasi Penerapan Variabel Anteseden, Moderasi dan Mediasi Dalam Penelitian Ilmiah*. (Yogyakarta: Deepublish. 2015)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu manfaat yang ada ketika suatu perusahaan mempunyai dan menghasilkan suatu produk atau jasa yang dilihat dari pasar targetnya lebih baik dibandingkan dengan para kompetitor terdekat.³³

Strategi competitive advantage adalah hal yang paling penting dalam pemasaran. Membangun competitive advantage berarti sedang membangun benteng yang kuat di dalam kompetisi pasar sehingga kompetitor akan sulit dalam merebut pasar dan pelanggan. Competitive advantage adalah keunggulan atas kompetisi yang ada yang tidak dapat dilakukan oleh kompetitor dan dapat diterapkan dalam jangka waktu yang lama (Pakpahan, 2016). Keunggulan bersaing akan menciptakan nilai baik bagi perusahaan dalam waktu yang lama, hal tersebut juga akan mampu meningkatkan income bagi perusahaan.³⁴

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa competitive advantage adalah suatu keunggulan yang dapat dicapai perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya, dimana perusahaan menerapkan strategi dan produk yang mempunyai nilai berbeda dalam persaingan.

³³ Saiman, Leonardus. 2009. *Kewirausahaan: Teori, Praktik, dan Kasus-kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

³⁴ Pakpahan, Manuntun. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Medan: Rural Development Service.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2 Indikator *Competitive Advantage*

Menurut Porter dalam Arianty, et al (2016) indikator yang digunakan dalam mengukur keunggulan bersaing adalah sebagai berikut:

1) Keunggulan diferensiasi

Perbedaan mengenai segala sesuatu yang menyangkut berbagai unsur dalam sebuah produk yang menciptakan nilai unggul dimata konsumen dibandingkan para pesaingnya.

2) Keunggulan biaya/harga rendah

Bagaimana menciptakan produk dengan harga yang murah dibandingkan para pesaing sehingga nantinya dapat merebut pangsa pasar yang lebih baik.

3) Keunggulan memasuki pasar

Keunggulan perusahaan dalam menyalurkan produk pada konsumen sesuai dengan keinginan, kebutuhan, kemampuan atau tanggapan pelanggan sehingga menciptakan kepemimpinan pasar.³⁵

³⁵ Porter Arianty, dkk. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Medan: Perdana Publishing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Resiko yang diterima (*Perceived Risk*)

2.5.1 Defenisi Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

Resiko yang dirasakan diartikan sebagai konsekuensi negatif yang muncul dari penggunaan produk atau layanan baru, seperti *mobile banking*.³⁶ Pendapat lain dikemukakan oleh Chen (2012) yang berpendapat persepsi resiko adalah nilai evaluasi subyektif dari konsumen yang berkaitan dengan konsekuensi yang terjadi ketika pengambilan keputusan yang salah.³⁷

Persepsi risiko digunakan untuk meneliti perilaku konsumen yang dilihat dari sisi ketidakpuasan konsumen terhadap produk.³⁸ Bauer (1960) menambahkan persepsi risiko sebagai persepsi konsumen mengenai ketidakpastian dan potensi kerugian sebagai akibat dari konsekuensi pembelian barang maupun jasa.³⁹ Menurut Akturan persepsi risiko menunjukkan ketidakpastian, sebelum, selama dan setelah penggunaan jasa maupun barang.⁴⁰

³⁶ Karjaluoto, H., Töllinen, A., Pirttiniemi, J., & Jayawardhena, C. (2014). Intention to use mobile customer relationship management systems. *Industrial Management & Data Systems*, hal. 4.

³⁷ Chen, Y.S., dan Chang, C.H., Enhance Green Purchase intentions The Roles of Green Perceived Value, Green Perceived Risk, and Green Trust, *Management Decision*, Volume 50., No. 3. (2012), hal. 503.

³⁸ Hassan, S. . (2017). The Role of Customer Innovativeness in The New Products Adoption Intentions: An Empirical Study on Mobile Phone Customers of The Egyptian Universities Students. *International Business Research*, Volume 10., No. 4., (2017), hal. 117–130.

³⁹ Bauer, R.A. (1960), "Consumer Behaviour As Risk Taking", in Cox, D.F. (Ed.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behaviour*, Harvard University Press, Cambridge, MA, hal. 22.

⁴⁰ Akturan, U., & Tezcan, N. "Mobile Banking Adoption of The YouthMarket: Perceptions and Intentions". *Marketing Intelligence & Planning*, Volume 30., No. 4., (2012), hal. 444-459.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tan dalam penelitiannya menemukan persepsi risiko sebagai faktor utama dalam mempengaruhi pengadopsian elektronik banking.⁴¹ Feathermanet mendefinisikan persepsi risiko sebagai kerugian yang potensial atas keinginan untuk memperoleh hasil yang terbaik dalam penggunaan elektronik banking.⁴² Sebagian besar penelitian menemukan persepsi risiko konsumen sebagai konsep yang multi-dimensional, dan keragaman dimensi tersebut didasarkan pada tipe-tipe produk dan jasa.⁴³ Penelitian tentang persepsi risiko dan dimensi risiko mulai terus menerus dilakukan dan masing-masing penelitian mempunyai kategori sendiri-sendiri.

Adapun jenis-jenis dari dimensi persepsi risiko tersebut, dirangkum di bawah ini:⁴⁴

1. Risiko Privasi

Risiko privasi didefinisikan sebagai potensi kehilangan kendali atas informasi pribadi.

⁴¹ Tan, M. dan Teo, T.S.H. "Factors Influencing The Adoption Of Internet Banking", *Journal of the Association for Information Systems*, Volume 1., No. 5., (2000), hal. 1.

⁴² Featherman, M.S. dan Pavlou, P.A. (2003), "Predicting e-Services Adoption: a Perceived Risk Facets Perspective", *International Journal of Human Computer Studies*, Volume 59., No. 4., (2003), hal. 471.

⁴³ Bagadia, Prerna, & Bansal, Alok. "Risk Perception and Adoption of Mobile Banking Services: A Review" (2016), hal. 52.

⁴⁴ Akturan, U., & Tezcan, N. Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence & Planning* (2012), hal. 448.

2. Risiko Keamanan

Risiko keamanan didefinisikan sebagai potensi kehilangankendali atas informasi transaksi dan keuangan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Risiko Waktu

Risiko waktu didefinisikan sebagai kemungkinan hilangnya waktu saat mempelajari cara menggunakan produk.

4. Risiko Kinerja

Risiko kinerja didefinisikan sebagai kemungkinan kegagalan pemakaian produk.

5. Risiko Keuangan

Risiko keuangan didefinisikan sebagai potensi pengeluaran keuangan yang terkait dengan harga beli awal serta biaya perawatan selanjutnya.

6. Risiko Sosial

Risiko sosial didefinisikan sebagai potensi kehilangan status atau pengakuan dari suatu kelompok sosial sebagai akibat dari pengadopsian suatu produk.

2.2 Indikator Persepsi Resiko (*Perceived Risk*)

Adapun beberapa indikator yang mempengaruhi dalam persepsi risiko menggunakan mobile banking yaitu sebagai berikut⁴⁵ :

1. Risiko Finansial

Risiko finansial berkaitan dengan jumlah biaya yang dilakukan pada saat bertransaksi menggunakan mobile banking.

⁴⁵ Wibiadila, I. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Surve Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016), hal. 23.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Risiko Keamanan

Risiko keamanan berkaitan dengan keamanan data dan informasi yang terdapat dalam mobile banking.

3. Risiko Produk

Risiko produk berkaitan dengan teknik-teknik penggunaan serta kehandalan dalam mobile banking sebagai salah satu alat transaksi online.

2.6 Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Jang dan Namkung menjelaskan bahwa behavioral intention adalah perilaku konsumen yang loyal atau loyal terhadap suatu perusahaan, sehingga bersedia merekomendasikannya kepada orang lain karena mendapat pelayanan yang baik dari perusahaan tersebut. Niat perilaku adalah suatu keadaan dimana pelanggan memiliki niat atau sikap loyalitas terhadap merek, produk dan perusahaan, serta suka menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Sedangkan menurut Schiffman, behavioral intention menentukan kemungkinan konsumen akan melakukan tindakan tertentu di masa depan.⁴⁶

Dharmesta mendefinisikan bahwa behavioral intention adalah perilaku atau sikap konsumen yang ingin menggunakan jasa secara terus menerus. Saha dan Theingi mendefinisikan niat perilaku sebagai kemampuan pelanggan untuk melakukan perilaku tertentu, seperti mengatakan kata positif

⁴⁶ Schiffman, J. D., & Schauer, C. L. A review: electrospinning of biopolymer nanofibers and other applications. *Polymer reviews*, Volume 48., No. 2., (2008), hal. 320.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang penyedia layanan kepada orang lain, niat pembelian ulang, dan loyalitas kepada penyedia layanan jasa.⁴⁷

Mobile banking didefinisikan sebagai cara melakukan layanan keuangan, di mana proses dan penggunaannya menggunakan teknologi komunikasi seluler atau perangkat seluler. Anderson kemudian menyebutkan bahwa mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang dapat diakses nasabah melalui telepon genggam untuk urusan keuangan. Nysveen percaya bahwa mobile banking akan dilihat sebagai layanan yang dapat menguntungkan lembaga keuangan dan industri telekomunikasi.

Kekhawatiran pelanggan tentang masalah keamanan dan biaya awal yang terlibat dalam membangun koneksi Internet sebagai hambatan utama untuk menggunakan mobile banking. Menurut Yu dan Hanafizadeh, pelanggan cenderung menerima mobile banking ketika mereka merasakan biaya moneter yang lebih tinggi dibandingkan saluran tradisional lainnya. Selain itu, Jeong dan Yoon menemukan bahwa biaya finansial merupakan faktor yang paling tidak penting dalam memprediksi niat pelanggan untuk menggunakan mobile banking.

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai pertimbangan dan melihat perbedaan dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu penelitian terdahulu digunakan

⁴⁷ Saha, G. C., & Thengi. Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, Volume 19., No. 3., (2009), hal. 362.

sebagai bahan referensi pengembangan teori untuk penelitian yang akan dilakukan. Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dan relevan telah peneliti klasifikasikan pada tabel berikut ini:

No	Peneliti	Tahun	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
1.	Ashari, N. F.	2019	Pengaruh Kegunaan dan Risiko terhadap Kepuasan Nasabah dengan Moderasi Religiusitas pada Mobile Banking Bank BCA Syariah di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE	1. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengaruh religiusitas pada mobile banking. 2. Perbedaan pada penelitian ini yaitu, lokasi penelitian	Risiko berpengaruh negatif terhadap Kepuasan mobile banking Bank BCA Syariah, karena seseorang yang memiliki pengetahuan lebih tentang sedikitnya risiko dari penggunaan layanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			Perbanas Surabaya).	dan PT. yang diteliti berbeda.	mobile banking Bank BCA Syariah akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan mobile banking Bank BCA Syariah.
2.	Novitas ari, femmy, et al.	2021	Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi	1. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang resiko menggunakan mobile banking.	Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa faktor persepsi risiko (perceived risk) dan religiusitas (relegiosity) tidak berpengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			Covid-19.	2. Perbedaan penelitian ini adalah Novitasari, femmy, membahas semua factor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking.	signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan M-Banking Syariah pada masa pandemi Covid-19.
3.	Irfantol abi, Muhamad	2021	Pengaruh Islamic Service Quality, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat	1. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengaruh resiko	Variabel risiko (X3) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				Menggunakan Mobile Banking BRI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Magelang).	menggunakan mobile banking.	memakai mobile banking BRI Syariah (BRIS Online) (Y). Dengan demikian hipotesis (H3) ditolak.
--	--	--	--	---	-----------------------------	---

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kali ini merupakan suatu penelitian yang berjenis survei dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif, yaitu suatu penelitian menggunakan data yang akan menyajikan angka dan menggunakan analisis statistik. Sedangkan survei yaitu penelitian yang dilakukan dalam skala populasi besar ataupun kecil, tetapi data yang digunakan merupakan suatu data yang diambil dari skala populasi yang sudah ditentukan, agar ditemukan hubungan dari masing-masing variabel yang digunakan.⁴⁸

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Rantauprapat, dengan mengambil sampel yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang di Jl. Ahmad Yani No. 235 Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah yang di dalamnya terdapat objek maupun subjek yang memiliki kualitas dan karakter tertentu untuk dipelajari

⁴⁸ Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Karya, 2008), hal. 86.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan akan ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut.⁴⁹ Pada penelitian kali ini penulis menggunakan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *mobile banking* sebagai populasi penelitian.

3.3.2 Sampel

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Cooper dan Schindler mengatakan bahwa metode ini dapat digunakan jika peneliti menggunakan kriteria tertentu untuk memilih anggota sampel⁵⁰. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini antara lain:

- a. Sampel merupakan nasabah dari Bank Syari'ah Indonesia Cabang Rantauprapat.
- b. Nasabah yang sudah memiliki aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
- c. Nasabah yang sudah menggunakan *Mobile Banking* minimal satu tahun karena untuk mengukur bagaimana persepsi nasabah terkait kemudahan, resiko dan kinerja usaha.

Hair et al mengatakan bahwa jumlah sampel tidak dapat dianalisis jika berjumlah kurang dari 50 sampel. Sampel yang baik harus berjumlah 100 atau lebih. Aturan umum yang digunakan, jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah pertanyaan. Dalam penelitian ini, jumlah pertanyaan yg akan diajukan

⁴⁹ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Manajemen Bisnis. Edisi Ketiga, (Bandung: Alfabeta, 2017),

⁵⁰ Cooper, D. R., & Schindler, P. S. Business research methods. (New York: McGraw-Hill Education, 2014) hal. 221.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah 16 pertanyaan dan akan dikalikan 10, maka dari itu sampel yang akan digunakan pada penelitian kali ini berjumlah 160.

3.4 Data dan Pengumpulan Data

Penelitian kali ini menggunakan kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data yang akan dibagikan langsung oleh peneliti kepada responden. Dan setelah itu, data yang dikumpulkan akan diukur dengan tanggapan responden atas pertanyaan yang sudah diajukan. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian kali ini menggunakan skala *Likert*. Priyono menyatakan bahwa skala *Likert* merupakan pertanyaan yang disusun secara sistematis kepada responden guna menunjukkan sikap responden terhadap pertanyaan yang diajukan.⁵¹

Skala *rating* dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan 5 point, di mana 1 point adalah sangat tidak setuju, 2 point adalah tidak setuju, 3 point adalah netral, 4 point setuju dan 5 point adalah sangat setuju.

Tabel 3.1 Skor Penilaian

No	Kategori	Skala
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3

⁵¹ Priyono, M. M. Metode penelitian kuantitatif. (Taman Sidoarjo: Zifatama, 2016), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3. Definisi Operasional Variasi Penelitian

Ada empat *variable independent* (variabel bebas) dalam penelitian ini, *Competitive Advantage* (CA), Resiko Keamanan (R), Niat Perilaku (NP), dan *Adopting Mobile Banking* (AMB). Untuk membantu teknik pengukuran dan memberikan kemudahan dalam pengumpulan data yang ada di lapangan, perlu dilakukannya dimensional variabel. Dari masing-masing variabel yang tertera, terdapat definisi operasional dan indikator di dalamnya, yaitu:

1. *Competitive Advantage*

Porter (1980) tentang *competitive advantage* bahwa “*Competitive advantage is about being different. It means deliberately choosing to perform activities differently or to perform different activities than rivals to deliver a unique mix of value*” yakni strategi bersaing adalah menjadi pembeda. Maksudnya sengaja memilih untuk melakukan kegiatan berbeda atau melakukan kegiatan berbeda dari saingan untuk memberikan campuran nilai yang unik⁵², indikator dari *competitive advantage* adalah:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan
3. Inovasi

⁵²Porter, Michael E, 1980, *Competitive Strategy*. First Edition. New York: Free Press.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Resiko Keamanan

Resiko merupakan harapan subjektif pengguna untuk menanggung kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan.⁵³ Menurut Lee, persepsi resiko terdiri dari lima aspek: resiko kinerja, resiko sosial, resiko keuangan, resiko waktu, dan resiko keamanan. Resiko-resiko tersebut yang memberikan pemahaman tentang karakteristik resiko yang terdapat di dalam *mobile banking*.⁵⁴

Tan mengatakan bahwa ada beberapa indikator pengukur variabel resiko, yaitu sebagai berikut:

- 1) Masalah atau *error*.
- 2) Sistem keamanan.
- 3) Performa *mobile banking*.
- 4) Tingkat kinerja yang diharapkan.
- 5) Kesalahan pada server.
- 6) Kehilangan uang.
- 7) Penipuan.
- 8) Kerugian keuangan.
- 9) Privasi informasi.
- 10) Internet hacker.⁵⁵

⁵³ Pavlou, P. (2001). Integrating trust in electronic commerce with the technology acceptance model: model development and validation. *Amcis 2001 proceedings*. hal. 159.

⁵⁴ Lee, Kun Chang, and Namho Chung. "Understanding Factors Affecting Trust in and Satisfaction with Mobile Banking in Korea: A Modified DeLone and McLean's Model Perspective." *Interacting with Computers* Volume 21., No. 5–6., (2009), hal. 387.

⁵⁵ Tan, Y. (2016). The impacts of risk and competition on bank profitability in China. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, Volume 40. (2016), hal. 93.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Niat Prilaku

Niat prilaku adalah suatu sikap atau keinginan menggunakan suatu jasa secara terus-menerus. Saha dan Theingi mendefenisikan bahwa niat prilaku sebagai kemungkinan bagi konsumen untuk menggunakan jasa atau produk tertentu, memiliki niat untuk membeli ulang produk atau menggunakan jasa dengan terus-menerus dalam arti kesetiaan terhadap penyedia jasa.⁵⁶

4. Adopting *Mobile Banking*

Niat untuk menggunakan adalah kecenderungan seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu terhadap suatu produk. Niat menandakan perilaku pelanggan yang dapat diperkirakan di masa depan terkait dengan mengkonsumsi suatu produk⁵⁷. Menurut suhartanto *variabel Intention to use* bisa diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

- 1) Terus menggunakan *mobile banking*
- 2) Tidak mengganti layanan *mobile banking*

⁵⁶ Saha, G. C., & Thengi. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, Volume 19., No. 3., (2009), hal. 360.

⁵⁷ Suhartanto, D. and Leo, G. (2018), "Small business entrepreneur resistance of ICT adoption: a lesson from Indonesia", *International Journal of Business and Globalisation*, Vol. 21 No. 1. hal. 9.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Uji validitas merupakan suatu penilaian yang dilakukan untuk menguji suatu instrumen guna mengetahui seberapa baik instrument atau tingkat ketepatan dan kecermatan dari sebuah intrumen yang diuji tersebut, yang dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu untuk mengukur variabel yang diukur.⁵⁸ Sebuah kuesioner dapat diketahui valid atau tidaknya dengan indicator yang digunakan dalam variabel. Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila setiap indicator yang ada dalam variabel dapat mengukur atau mengungkapkan penelitian yang sedang diteliti. Dan uji validitas menjadi tinggi atau rendah bergantung dengan hasil tes, relevan atau tidaknya tes yang dilakukan.

2. Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat kestabilan dan konsistensi digunakan uji reliabilitas agar konsep bias dapat diminimalkan.⁵⁹ Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban dari setiap pertanyaan yang ada konsisten (tidak berubah-ubah). Apabila semakin besar atau mendekati angka satu koefisien yang diperoleh pada saat dilakukannya pengukuran, maka semakin kecil kesalahan yang terdapat dalam pengukuran, begitupun sebaliknya.⁶⁰

⁵⁸ Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill Bulding Approach*. In *Seventh Edition* (7th ed.), hal. 36.

⁵⁹ *Ibid.*, Hal 36.

⁶⁰ Azwar, S. *Reliabilitas dan validitas*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal. 45.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3 Analisis Data

Pada penelitian kali ini, analisis yang digunakan adalah metode analisis *Structural Equation Model (SEM)*. SEM merupakan Teknik statistic yang dapat menganalisis hubungan yang ada antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan konstruk laten yang lainnya, juga kesalahan yang ada pada saat dilakukannya pengukuran secara langsung. SEM juga dapat ditunjuk dari beberapa kombinasi analisis yang ada, seperti analisis factor, regresi, dan path.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan suatu statistik yang digunakan dalam menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan secara umum dan berlaku sebagai generalisasi. Analisis secara deskriptif digunakan dengan tujuan agar dapat mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap pertanyaan yang ada. Teknik analisis kali ini, seluruh variable yang diteliti dideskripsikan dengan menggunakan nilai rata-rata dan presentase dari jawaban yang telah responden isi. Untuk menganalisis presentase, dilakukan dengan bantuan computer dengan program AMOS. Tujuan dari analisis deskriptif yaitu untuk mengubah data mentah yang terkumpul menjadi lebih mudah dipahami dalam bentuk yang lebih ringkas. Data yang dikumpulkan berupa kuesioner yang biasanya berupa nilai yang beragam, sehingga digunakan nilai sentral yang mewakili semua nilai yang ada dalam kuesioner. Data yang di ada biasanya tercantum dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bentuk tabel dan analisis berdasarkan data yang tercantum di tabel tersebut.⁶¹

2. *Struktural Equation Model* (SEM)

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM). Menurut Hasanah (2017), SEM merupakan Teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan konstruk laten dan indikator yang ada, konstruk laten dan konstruk laten lainnya, dan kesalahan pengukuran yang ada secara langsung. juga kesalahan yang ada pada saat dilakukannya pengukuran secara langsung. SEM juga dapat ditunjuk dari beberapa kombinasi analisis yang ada, seperti analisis factor, regresi, dan path. Tujuan dari analisis deskriptif yaitu untuk mengubah data mentah yang terkumpul menjadi lebih mudah dipahami dalam bentuk yang lebih ringkas. Data yang dikumpulkan berupa kuesioner yang biasanya berupa nilai yang beragam, sehingga sebagai alternative digunakan nilai sentral yang mewakili semua nilai yang ada dalam kuesioner. Data yang di ada biasanya tercantum dalam bentuk tabel dan analisis berdasarkan data yang tercantum di tabel tersebut.

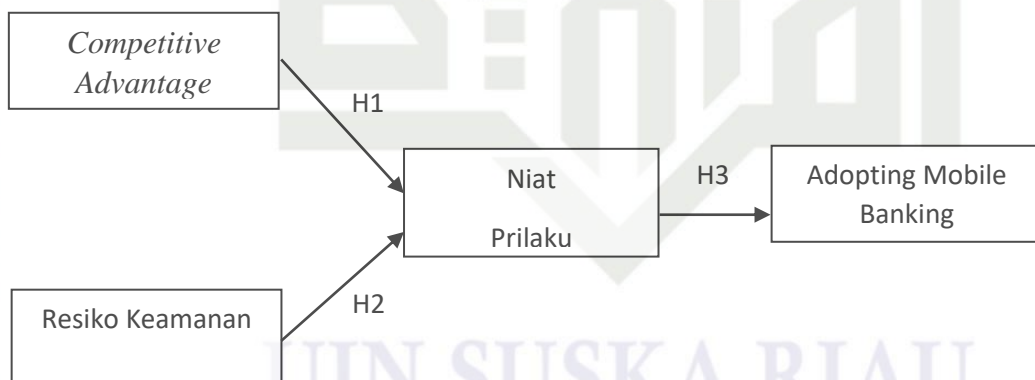
⁶¹ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung : Alfabeta, 2017), hal. 232.

3.8 Uji Hipotesis

Hipotesis-hipotesis akan diuji dengan melihat hasil analisis dengan nilai CR (*Critical Ratio*) dan P (*Probability*). Suatu hipotesis alternatif akan diterima apabila memenuhi dua kriteria. Jika nilai P pada hasil analisis $< 0,05$ maka hipotesis alternative dinyatakan terbukti/diterima, sedangkan bila nilai $P > 0,05$ maka hipotesis alternatif ditolak. Untuk nilai CR jika hasil analisis > 1.96 maka hipotesis dinyatakan terbukti/diterima, sedangkan bila nilai $CR < 1.96$ hipotesis alternatif akan ditolak.

3.9 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa atribut penelitian yaitu ekspektasi kinerja dan resiko yang diterima pada niat perilaku untuk menggunakan mobile banking. Berikut adalah kerangka model penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Penelitian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji. Nasir (1990) menyatakan bahwa hipotesis tersusun berdasarkan teori; maka belum tentu isinya selalu mutlak benar. Untuk itulah diperlukan data empiris untuk menguji apakah jawaban yang tertera dalam hipotesis itu masih relevan kebenarannya. Sugiyono juga mengungkapkan bahwa "Hipotesis merupakan jawaban teoritis, karena belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data."⁶²

1. *Competitive Advantage* dan Niat Perilaku untuk Menggunakan *Mobile Banking*

Menurut Kotler dan Armstrong (2014) keunggulan bersaing adalah sebuah keunggulan atas pesaing yang didapatkan dengan menawarkan konsumen nilai lebih. Keunggulan bersaing seperti prestasi yang diperoleh dalam sebuah perlombaan, itu mengapa perusahaan harus terus merumuskan dan melakukan berbagai strategi guna mencapai keunggulan bersaing. Ketika perusahaan mampu menciptakan nilai unggul dalam persaingan maka perusahaan akan mendapat banyak keuntungan, mulai dari pandangan baik konsumen terhadap produknya sampai pada meningkatnya keuntungan perusahaan, dimana tujuan dari sebuah bisnis adalah mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Strategi keunggulan bersaing bisa dijadikan landasan menuju kemajuan perusahaan

⁶² Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung : Alfabeta, 2019), hal. 99.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi competitive advantage adalah hal yang paling penting dalam pemasaran. Membangun competitive advantage berarti sedang membangun benteng yang kuat di dalam kompetisi pasar sehingga kompetitor akan sulit dalam merebut pasar dan pelanggan. Competitive advantage adalah keunggulan atas kompetisi yang ada yang tidak dapat dilakukan oleh kompetitor dan dapat diterapkan dalam jangka waktu yang lama (Pakpahan, 2016). Keunggulan bersaing akan menciptakan nilai baik bagi perusahaan dalam waktu yang lama, hal tersebut juga akan mampu meningkatkan income bagi perusahaan.⁶³ Oleh karena itu, Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1: Ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile banking*.

2. Resiko keamanan yang dirasakan dan Niat Perilaku untuk Menggunakan *Mobile Banking*

Resiko yang dirasakan merupakan konsekuensi negatif yang muncul dari penggunaan suatu jasa atau penggunaan suatu produk seperti *mobile banking*.⁶⁴ Pada tahun 1960-an telah dipelajari tentang resiko yang dirasakan dalam literatur pemasaran dan system informasi. Beberapa penelitian telah meneliti dampak dari resiko pada proses

⁶³ Zhou, Tao, Yaobin Lu, and Bin Wang. 2010. "Integrating TTF and UTAUT to Explain Mobile Banking User Adoption." *Computers in Human Behaviour* Volume 26., No. 4., (2010), hal. 767.

⁶⁴ Karjaluoto, H., Töllinen, A., Pirttiniemi, J., & Jayawardhena, C. Intention to use mobile customer relationship management systems. *Industrial Management & Data Systems*, Volume 14., No. 6., (2014), hal. 966.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengambilan sebuah keputusan dari konsumen tradisional (seperti, Karjalouto *et al.*, 2014; Lee, 2009). Layanan internet dalam dunia perbankan juga rentan terhadap resiko yg sama.⁶⁵ Lee (2009) melakukan sejumlah penelitian tentang hubungan yang mempengaruhi antara adopsi *internet banking* di Taiwan, dia menemukan bahwa secara negatif, penggunaan perbankan secara online dipengaruhi oleh resiko privasi, keamanan, dan keuangan. Mengingat kedekatan hubungan antara *internet* dan *mobile banking*, mengasumsikan bahwa persepsi resiko yang ada mempengaruhi suatu sikap dan niat dari konsumen dalam menggunakan *mobile banking*. Meskipun demikian, Karjalouto *et al.*, (2014) dalam penelitiannya menemukan hubungan yang negative antara persepsi resiko yang ada, niat dan sikap untuk mengadopsi teknologi seluler, yang utama dalam konteks penerimaan suatu teknologi.

Pada penelitian sebelumnya menunjukkan jika resiko yang ada memiliki efek negatif pada niat dan sikap dalam menggunakan suatu layanan teknologi. Arvidson, (2014) menemukan dalam penelitiannya bahwa resiko yang dirasakan konsumen merupakan suatu alasan yang bisa menjadi penghalang penting yang dapat membuat konsumen enggan menggunakan suatu layanan *mobile banking*.⁶⁶ Daud *et al.*,(2011) memiliki pernyataan yang berbeda dan memberikan hasil yang kontradiktif. Oleh karena itu, penelitian ini berhipotesis bahwa:

⁶⁵ Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision support systems*, Volume 49., No. 2., (2010), hal. 222.

⁶⁶ Arvidsson, N. Consumer attitudes on mobile payment services—results from a proof of concept test. *International Journal of Bank Marketing*. Volume 32., No. 2., (2014), hal. 151.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H2 : Persepsi risiko keamanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile banking*.

3. Niat Perilaku Nasabah Untuk Menggunakan *Mobile Banking* pada Penggunaan *Mobile Banking*

Niat merupakan suatu kecenderungan perilaku seseorang dalam menggunakan suatu produk barang atau jasa. Suhartanto *et al.*, (2018) mengatakan bahwa suatu niat dapat menjadi sebuah pertanda dan dapat memperkirakan bagaimana suatu perilaku nasabah di masa yang akan datang terkait dengan penggunaan suatu produk tertentu. Selanjutnya, niat perilaku merupakan suatu alat yang dapat memprediksi secara relative dan akurat dari retensi nasabah pada pelayanan perbankan di bank Syariah.⁶⁷ Pada studi sebelumnya, menjelaskan tentang niat merupakan suatu factor kunci dalam memutuskan penerimaan pelanggan pada suatu teknologi tertentu. Wallace dan Sheetz (2014) memiliki pendapat bahwa niat yang ada pada pelanggan juga merupakan suatu factor yang penting dalam menentukan suatu penggunaan teknologi tertentu. Terkait dengan *adopting* pada *mobile banking*, pada penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa niat nasabah merupakan suatu elemen

⁶⁷ Aziz, S., Md Husin, M., Hussin, N. and Afaq, Z. "Factors that influence individuals' intentions to purchase family Takaful mediating role of perceived trust", Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 31 No. 1., (2019), hal. 81.

utama bagi para nasabah untuk memilih suatu layanan yang ada pada produk perbankan.⁶⁸

H3 : Niat perilaku nasabah untuk menggunakan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶⁸ Wallace, L.G. and Sheetz, S.D. "The adoption of software measures: a technology acceptance model (TAM) perspective", Information and Management, Vol. 51 No. 2., (2014), hal. 249.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan bab-bab penelitian diatas, peneliti menemukan bahwa :

1. *Competitive Advantage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan nilai hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu nilai koefisien regresi standar (*p value*) lebih kecil dari nilai 0,05 dan nilai CR (*critical rasio*) = 3,968 lebih besar dari nilai t tabel = 1,96, sehingga H_0 ditolak H_1 diterima.
2. Resiko yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan nilai hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu nilai koefisien regresi standar (*p value*) lebih kecil dari nilai 0,05 dan nilai CR (*critical rasio*) = 5,917 lebih besar dari nilai t tabel 1,96, sehingga H_0 ditotak dan H_2 diterima.
3. Niat prilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopting mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan nilai hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu nilai koefisien regresi standar (*p value*) lebih kecil dari nilai 0,05 dan nilai CR (*critical rasio*) = 6,799 lebih besar dari nilai t tabel = 1,96, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian ini memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi menuntut semua perusahaan untuk melakukan inovasi khususnya pada industri perbankan dengan demikian perbankan dapat mempertimbangkan variabel-variabel dalam penelitian ini untuk mengadopsi teknologi baru dikemudian hari.
2. Penelitian ini merekomendasikan kepada seluruh managerial dalam perbankan untuk melihat permintaan nasabah terhadap kecepatan layanan dengan demikian teknologi yang sudah diadopsi harus terus memperhatikan maintenance dan kebutuhan layanan lain.
3. Diharapkan bagi mahasiswa atau pun peneliti lainnya agar terus mengembangkan penelitian yang terkait dalam penelitian ini.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, M., Romdhoni, A. H., & Fitria, N. T. (2015). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah STIE-AAS Surakarta*, 1(02).
- Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Al-Somali, Sabah Abdullah, Roya Gholami, and Ben Clegg. 2009. "An Investigation into the Acceptance of Online Banking in Saudi Arabia." *Technovation* 29(2): 130–41.
- Alalwan, Ali Abdallah, Yogesh K. Dwivedi, and Nripendra P. Rana. 2017. "Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust." *International Journal of Information Management* 37(3): 99–110.
- Andespa, R. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 2(1), 43-57.
- Andri Soemitra. (2009). "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group).
- Antonio, M. S. (2008). 14. Islamic Microfinance Initiatives to Enhance Small and Mediumsized Enterprises. In *Expressing Islam* (pp. 251-266). ISEAS publishing.
- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Avlidsson, N. (2014). Consumer attitudes on mobile payment services—results from a proof of concept test. *International Journal of Bank Marketing*. 32 (2), pp. 150-170.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Ba, S., & Pavlou, P. A. (2002). Evidence of the effect of trust building technology in electronic markets: Price premiums and buyer behavior. *MIS quarterly*, 243-268.
- Bendi, K. J., & Andayani, S. (2013). Penerapan model UTAUT untuk memahami perilaku pengguna sistem informasi akademik. *Jurnal HOAQ-Teknologi Informasi*. 2(1), 50-151



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donovan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of marketing research*, 39(1), 110-119.
- Chuah, Ching Mun et al. 2011. "Factors Affecting Malaysian Mobile Banking Adoption: An Empirical Analysis." *International Journal of Network and Mobile Technologies* 2(3): 149–60. <http://ijnmt.com/>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods*. New York: McGraw-Hill Education.
- Dahlberg, Tomi, Niina Mallat, Jan Ondrus, and Agnieszka Zmijewska. 2008. "Past, Present and Future of Mobile Payments Research: A Literature Review." *Electronic Commerce Research and Applications* 7(2): 165–81.
- De Oliveira, G. A., de Castilhos, F., Renard, C. M. G. C., & Bureau, S. (2014). Comparison of NIR and MIR spectroscopic methods for determination of individual sugars, organic acids and carotenoids in passion fruit. *Food research international*, 60, 154-162.
- Fatinah, A., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Analisis Kinerja Keuangan, Dampak Merger 3 Bank Syariah Bumn Dan Strategi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Pengembangan Ekonomi Nasional. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 34(1), 23-33.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Ghalandari, K. (2012). The effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions on acceptance of e-banking services in Iran: The moderating role of age and gender. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(6), 801-807.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55-65.
- Hanafizadeh, P., Hojati, A., & Karimi, A. (2015). Experimental investigation of oil–water two phase flow regime in an inclined pipe. *Journal of Petroleum Science and Engineering*, 136, 12-22.
- Hijriyah, R. L. (2021). *Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Dan Social Influence Terhadap Minat Penggunaan Fintech Dengan Gender*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Mahasiswa Stie Malangkuçewara) (Doctoral Dissertation, Stie Malangkuçewara).

Jacoby, J., Olson, J. L., & Kaplan, L. B. (1970). Operationalizing an Attitudinal Model of Multi-brand Loyalty. *Unpublished proprietary report prepared for the Pillsbury Company*.

Karjaluto, H., Töllinen, A., Pirttiniemi, J., & Jayawardhena, C. (2014). Intention to use mobile customer relationship management systems. *Industrial Management & Data Systems*.

Koo, Chulmo, and Yulia Wati. 2010. "Toward an Understanding of the Mediating Role of 'Trust' in Mobile Banking Service: An Empirical Test of Indonesia Case." *Journal of Universal Computer Science* 16(13): 1801–24.

Lahiri, S., Kim, H., Garcia-Perez, I., Reza, M. M., Martin, K. A., Kundu, P., ... & Pettersson, S. (2019). The gut microbiota influences skeletal muscle mass and function in mice. *Science translational medicine*, 11(502), eaan5662.

Lee, Kun Chang, and Namho Chung. 2009. "Understanding Factors Affecting Trust in and Satisfaction with Mobile Banking in Korea: A Modified DeLone and McLean's Model Perspective." *Interacting with Computers* 21(5–6): 385–92

Lewis, M. K., & Algaoud, L. M. (2001). Islamic banking. *Books*.

Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2015). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02).

McCluskey, S., Brooks, J., King, N., & Burton, K. (2011). The influence of 'significant others' on persistent back pain and work participation: a qualitative exploration of illness perceptions. *BMC Musculoskeletal Disorders*, 12(1), 1-7.

Muhammad Syafi'I Antonio. (2001)., Bank Syariah Dari Teori ke Praktik, (Jakarta: Tazkia Cendekia).

Muharam, A., Hutagalung, D. K., Lubis, D., Pandiangan, L., Tanjung, M. R. S., Sijabat, N. A. A., ... & Fatimah, S. PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH.

Niyi, Y. E. (2004). Dimensions of consumer's perceived risk in online shopping. *Journal of Electronic Science and Technology*, 2(3), 177-182.

Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387 -409.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pavlou, P. (2001). Integrating trust in electronic commerce with the technology acceptance model: model development and validation. *Amcis 2001 proceedings*, 159
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluo, H., & Pahlila, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet research*.
- Pousttchi, K., & Schurig, M. (2004, January). Assessment of today's mobile banking applications from the view of customer requirements. In the 37th *Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the* (pp. 10-pp). IEEE.
- Priyono, M. M. (2016). Metode penelitian kuantitatif. *Taman Sidoarjo: Zifatama*.
- Riswandi, B. A. (2005). Aspek Hukum Internet Banking.
- Saha, G. C., & Theingi. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, 19(3), 350–372. <https://doi.org/10.1108/09604520910955348>
- Saladin, D. (1994). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank. *Jakarta: Mandiri Maju*.
- Schiffman, J. D., & Schauer, C. L. (2008). A review: electrospinning of biopolymer nanofibers and their applications. *Polymer reviews*, 48(2), 317-352.
- Sekaran, U. (2006). Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Buku 2 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business : A Skill Building Approach. In *Seventh Edition* (7th ed.).
- Shaikh, A. A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and informatics*, 32(1), 129-142.
- Singh, S., & Srivastava, R. K. (2018). Predicting the intention to use mobile banking in India. *International Journal of Bank Marketing*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suhaimi, A. (2021). Studi Manajemen Risiko Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(III), 73-78.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Shartanto, D. and Leo, G. (2018), "Small business entrepreneur resistance of ICT adoption: a lesson from Indonesia", *International Journal of Business and Globalisation*, Vol. 21 No. 1, pp. 5-18, doi: 10.1504/IJBG.2018.10015253.
- Surachman, A., Sukmaningtyas, A., & Mutiarani, D. (2010). Program kreatifitas mahasiswa integrasi bimbingan manajemen keuangan keluarga dalam program keluarha harapan (PKH) sebagai upaya pengentasan kemiskinan di Indonesia. *Bidang Kegiatan PKM-GT*.
- Susanto, Aries, Hwansoo Lee, and Hangjung Zo. 2011. "Factors Influencing Initial Trust Formation in Penggunaan Internet Banking in Indonesia." *ICACISIS 2011 - 2011 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, Proceedings*: 305–10.
- Tan, E., & Lau, J. L. (2016). Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation. *Young Consumers*.
- Tan, Y. (2016). The impacts of risk and competition on bank profitability in China. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 40, 85-110.
- Totok, B., & Triandaru, S. (2006). Bank dan lembaga Keuangan lainnya. *Edis ke-2. Jakarta. Salemba Empat*.
- Usanti, T. P., & Shomad, A. (2017). *Hukum Perbankan*. Kencana.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.
- Wallace, L. G., & Sheetz, S. D. (2014). The adoption of software measures: A technology acceptance model (TAM) perspective. *Information & Management*, 51(2), 249-259.
- Wibiadila, I. (2016). *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Widowati, Hari. 2019. "Transaksi Digital Menggeser Peran Kantor Cabang Dan ATM Bank." *databoks*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/08/transaksi-digital-menggeser-peran-kantor-cabang-dan-atm-bank>

Wiwoho Jamal. (2014). "Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat." *Masalah-Masalah Hukum* (43) 1. Hal. 87.

Yumanita, D. (2005). *Bank Syariah: Gambaran Umum. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.*

Yupitri, E., & Sari, R. L. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan* (Vol. 1). University of North Sumatra.

Zhao, D., Yuan, D., Yakovenko, A., & Zhou, H. C. (2010). A NbO-type metal-organic framework derived from a polyyne-coupled di-isophthalate linker formed in situ. *Chemical communications*, 46(23), 4196-4198.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *COMPETITIVE ADVANTAGE* DAN RISIKO
TERHADAP NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG RANTAUPRAPAT

1. *COMPETITIVE ADVANTAGE*

No	Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
1	Saya menemukan bahwa Mobile banking bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari saya.					
2	Menggunakan Mobile banking meningkatkan peluang saya untuk mencapai tugas yang penting bagi saya.					
3	Menggunakan Mobile banking membantu saya menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.					
4	Menggunakan Mobile banking meningkatkan produktivitas saya.					

2. RESIKO

No	Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
1	<i>Mobile banking</i> kemungkinan error dan menciptakan masalah pada transaksi saya.					
2	Sistem keamanan yang dibangun pada <i>mobile banking</i> masih memiliki kelemahan.					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3	Akan ada kesalahan dengan performa <i>mobile banking</i> .					
4	Mempertimbangkan tingkat kinerja yang diharapkan dari <i>mobile banking</i> akan beresiko bagi saya untuk mendaftar dan menggunakannya.					
5	Kemungkinan akan terjadi kesalahan pada server <i>mobile banking</i> .					
6	Anda akan kehilangan uang jika anda menggunakan <i>mobile banking</i> .					
7	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk pembayaran tagihan Anda, berpotensi penipuan					
8	Menggunakan <i>mobile banking</i> akan mengakibatkan kerugian keuangan bagi saya.					
9	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk pembayaran tagihan Anda, mempunyai risiko keuangan.					
10	Menggunakan <i>mobile banking</i> akan menyebabkan anda kehilangan kontrol atas privasi informasi dari pembayaran anda.					

3. NIAT PERILAKU

No	Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
1	Saya bermaksud menggunakan Mobile banking di masa depan.					
2	Saya akan selalu mencoba menggunakan Mobile banking dalam kehidupan sehari-hari saya.					
3	Saya berencana menggunakan Mobile banking di masa depan.					
4	Saya memperkirakan bahwa saya akan menggunakan Mobile banking di masa depan.					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. PENGGUNAAN MOBILE BANKING

No	Pernyataan	STS	TS	TT	S	SS
1	Saya menggunakan mobile banking untuk pertanyaan terkait saldo dan laporan bank.					
2	Saya menggunakan mobile banking untuk Transfer uang.					
3	Saya menggunakan mobile banking untuk Meminta cek atau sertifikat bank.					
4	Saya menggunakan mobile banking untuk Membayar tagihan.					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Karakteristik Responden			Competitive Advantage				Resiko										Niat Perilaku				Adopsi Mobil Banking			
	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	CA1	CA2	CA3	CA4	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	NP1	NP2	NP3	NP4	AMB1	AMB2	AMB3	AMB4
1	Laki-laki 21-30 tahun	Pengusaha	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
2	Perempuan 21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	Laki-laki < 20 tahun	Mahasiswa	SMA	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4
4	Laki-laki 31-40 tahun	Wiraswasta	Diploma	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4
5	Laki-laki 21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3
6	Perempuan 31-40 tahun	Wiraswasta	Magister	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5
7	Laki-laki 21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4
8	Laki-laki < 20 tahun	Mahasiswa	SMP	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
9	Laki-laki 21-30 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Diploma	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki-laki 41-45 tahun	Wiraswasta	Magister	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
11	Laki-laki 21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
12	Perempuan 41-45 tahun	Wiraswasta	Magister	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Laki-laki 21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
14	Laki-laki 21-30 tahun	Pengusaha	Magister	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
15	Perempuan 31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Diploma	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	5
16	Laki-laki 31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

17	Laki-laki	Pengusaha	Magister	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
18	Laki-laki	Wiraswasta	Diploma	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	Laki-laki	Wiraswasta	Magister	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3
20	Laki-laki	Mahasiswa	SMP	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	Perempuan	Mahasiswa	SMA	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
23	Laki-laki	Wiraswasta	Diploma	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
24	Laki-laki	Wiraswasta	Magister	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
25	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	Laki-laki	Wiraswasta	Sarjana	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
28	Laki-laki	Wiraswasta	Sarjana	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
30	Perempuan	Pengusaha	Sarjana	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
31	Perempuan	Wiraswasta	Sarjana	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
32	Perempuan	Pengusaha	Sarjana	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33	Perempuan	Wiraswasta	Sarjana	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4
34	Perempuan	Pengusaha	Sarjana	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Diambil dan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan buku, atau untuk keperluan lain yang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - b. Diperbolehkan untuk mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

35	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2		
36	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	
37	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
38	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
39	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
40	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
41	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	
42	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
43	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
44	Perempuan	41-45 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	
45	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	
46	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
47	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
48	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
49	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
51	Laki-laki	41-45 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
52	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	
53	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

54	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4		
55	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
56	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	
57	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
58	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
59	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	
60	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
61	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5
62	Perempuan	41-45 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
63	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
64	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4
65	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4
66	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	
67	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	
69	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
70	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	3	4	4	
71	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penyalinan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan buku, dan publikasi ilmiah
 - b. Penyalinan tidak meruikan kepentingan yang melanggar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

72	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	
73	Laki-laki	41-45 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5	4
74	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	5
75	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4
76	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
77	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4
78	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
79	Perempuan	41-45 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
80	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
81	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
82	Perempuan	41-45 tahun	Wiraswasta	Sarjana	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
83	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3
84	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
85	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
86	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
87	Laki-laki	41-45 tahun	Lain-lain	Sarjana	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
88	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3
89	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
90	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau untuk mendokumentasi
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

91	Laki-laki	Pegawai Negeri Sipil	Magister	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
92	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
93	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4
94	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5
95	Perempuan	Pengusaha	Magister	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
96	Perempuan	Pengusaha	Sarjana	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
97	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil	Magister	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
98	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4
99	Perempuan	Pengusaha	Sarjana	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
100	Laki-laki	Lain-lain	Sarjana	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3
101	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
102	Perempuan	Wiraswasta	Magister	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4
103	Laki-laki	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
104	Laki-laki	Wiraswasta	Magister	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2
105	Laki-laki	Mahasiswa	SMA	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3
106	Perempuan	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
107	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil	Magister	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
108	Perempuan	Wiraswasta	Sarjana	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencari sumber:
 - a. dengan tujuan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan dan penyusunan laporan, penerbitan dan penyusunan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa merugikan pihak yang bersangkutan.
 - b. dengan tujuan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan dan penyusunan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa merugikan pihak yang bersangkutan.
2. Dianggap mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa merugikan pihak yang bersangkutan.

109	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	2	3	2	4	4
110	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Magister	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
111	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Perempuan	41-45 tahun	Lain-lain	Sarjana	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
113	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	Diploma	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
114	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
115	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
116	Laki-laki	41-45 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Magister	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4
117	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Magister	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	5
118	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
119	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4
120	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	Diploma	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
121	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Magister	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
122	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa	SMA	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5
123	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Magister	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
124	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
125	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa	SMA	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
126	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Sarjana	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3
127	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Magister	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diar... meng... sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa meng... sumber:
- a. Pengu... untuk... laporan, p...
- b. Pengu... ke... wa... UN Suska R...
2. Diar... dan... sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

128	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Magister	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
129	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
130	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Diploma	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
131	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Diploma	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
132	Laki-laki	41-45 tahun	Lain-lain	Sarjana	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4
133	Laki-laki	31-40 tahun	Pengusaha	Magister	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
134	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
135	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4
136	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa	SMA	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
137	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
138	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Magister	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4
139	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Magister	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
141	Perempuan	31-40 tahun	Pengusaha	Sarjana	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
142	Perempuan	41-45 tahun	Wiraswasta	Magister	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Magister	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
144	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
145	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	5	4	3



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarng mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencari sumber dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan buku, atau keperluan lain yang wajar.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarng mengemukakan dan memperbahayak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

146	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5
147	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	Diploma	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2
148	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	SMA	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
149	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Diploma	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
150	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
151	Perempuan	21-30 tahun	Pengusaha	Magister	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
152	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Diploma	3	5	5	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
154	Laki-laki	21-30 tahun	Pengusaha	Diploma	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
155	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Magister	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
156	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
157	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
158	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai Negeri Sipil	Sarjana	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4
159	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
160	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa	SMA	5	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5