

**TESIS**

**PREFERENSI KONSUMEN ATAS ATRIBUT APLIKASI *MOBILE*  
*BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA MENGGUNAKAN ANALISIS  
KONJOIN**

**(Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia Area Banjarmasin)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**

**Oleh:**

**Muhammad Ananda Luthfi Sya'bana**

**2020420310003**



**MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

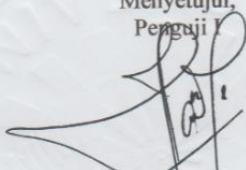
**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**PREFERENSI KONSUMEN ATAS ATRIBUT APLIKASI MOBILE  
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA MENGGUNAKAN  
ANALISIS KONJOIN**

Oleh:  
**MUHAMMAD ANANDA LUTHFI SYA'BANA**  
2020420310003

Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis  
Pada Tanggal 28 Juni 2024

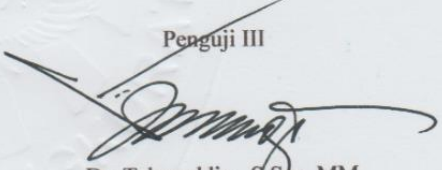
Menyetujui,  
Penguji I

  
Prof. Dr. H. Hairudinor, S. Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003

Penguji II

  
Dr. Suyatno, M.Si  
NIP. 19600707 198811 1 001

Penguji III

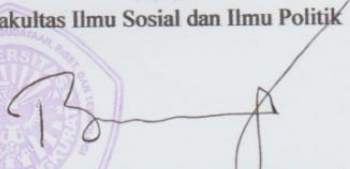
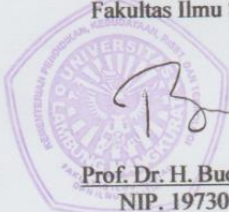
  
Dr. Taharuddin., S.Sos, MM  
NIP. 19740110 200003 1 001

Diketahui,

Koordinator  
Magister Administrasi Bisnis

  
  
Prof. Dr. H. Hairudinor, S. Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS**  
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123  
Telepon/Fax. : (0511) 3304595-3304968

## BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Jumat, Tanggal: Dua Puluh Delapan, Bulan: Juni, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Empat, Semester Genap tahun 2023/2024, bahwa:

- a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 928 /UN8.1.13/KP/2024 tanggal 26 Juni 2024.
- b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Muhammad Ananda Luthfi Sya'bana  
N I M : 2020420310003  
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 14.00 dan Selesai Jam: 15.15 WITA  
Tempat : Gedung Pascasarjana ULM Lantai 3  
Nilai : 80,33, dengan konversi huruf: ( A )  
Dinyatakan : (Lulus /Tidak Lulus)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 28 Juni 2024

Mahasiswa yang diuji,

(Muhammad Ananda  
Luthfi Sya'bana)

Dewan Penguji:

1. Penguji I: Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM
2. Penguji II : Dr. Suyatno, M.Si
3. Penguji III : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

Mengetahui & Membenarkan:  
Koordinator

  
Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

Nomor: 002/UN8.4/MAB/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:  
**Muhammad Ananda Luthfi Sya'bana**  
**NIM. 2020420310003**

Dengan Judul Tesis:

**“Preferensi Konsumen Atas Atribut Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia  
Menggunakan Analisis Konjoin” (Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia Area  
Banjarmasin)**

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$  dan  
dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 17 Februari 2025

Koordinator MAB,



Prof. Dr. Hainudinor, S.Sos, MM  
NIP. 197366161999031003

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya serta jalan pada setiap tantangan dalam penelitian tesis ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Preferensi Konsumen Atas Atribut Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Menggunakan Analisis Konjoin” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM. selaku Koordinator Program Magister Administrasi Bisnis, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, saran dan arahan selama penyusunan tesis sehingga dapat terselesaikan.
4. Dr. Suyatno., M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.

5. Dr. Taharuddin., S.Sos, M.M. selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak H. Rustamaji., S.E, M.A.P dan Ibu Hj. Siti Nuryani Olfah serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat, dukungan baik material maupun non material serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin 11 Juni 2024

Penulis

## ABSTRAK

Muhammad Ananda Luthfi Syabana, 2020420310003, 2024. Preferensi Konsumen Atas Atribut Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Menggunakan Analisis Konjoin, di bawah bimbingan: Hairudinor

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui peringkat kepentingan serta utilitas tiap taraf atribut pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan analisa konjoin

Lokasi penelitian dipilih pada kota Banjarmasin. 100 responden ditentukan dan dipilih secara purposive sampling yang berkriteria sebagai pengguna Bank Syariah Indonesia yang aktif menggunakan *mobile banking*. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data konjoin dengan menggunakan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam atribut pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan preferensi konsumen yaitu pada atribut kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, kelengkapan fitur, fitur Islami, desain tampilan aplikasi dan tingkat *error* aplikasi, dengan peringkat paling penting pada atribut tingkat keamanan sebesar 24,333%, atribut tingkat error aplikasi sebesar 21,969%, atribut kemudahan penggunaan sebesar 20,367%, atribut kelengkapan fitur online sebesar 17,037%, atribut fitur Islami sebesar 10,234% dan atribut desain tampilan aplikasi sebesar 6,067%.

Kata kunci: Preferensi Konsumen, Atribut Mobile Banking, Analisa Konjoin

## **ABSTRACT**

*Muhammad Ananda Luthfi Syabana, 2020420310003, 2024. Consumer Preferences for Indonesian Sharia Bank Mobile Banking Application Attributes Using Conjoint Analysis, under the guidance of: Hairudinor*

*This research aims to analyze and determine the ranking of importance and utility of each attribute level in the Bank Syariah Indonesia mobile banking application using conjoint analysis*

*The research location was chosen in the city of Banjarmasin. 100 respondents were determined and selected using purposive sampling with the criteria of being Bank Syariah Indonesia users who actively use mobile banking. Questionnaires were used to collect conjoint data using a Likert scale.*

*The results of the research show that there are six attributes in the Bank Syariah Indonesia mobile banking application with consumer preferences, namely the attributes of ease of use, level of security, completeness of features, Islamic features, application display design and application error rate, with the most important ranking being the security level attribute of 24.333 %, the application error rate attribute is 21.969%, the ease of use attribute is 20.367%, the online feature completeness attribute is 17.037%, the Islamic feature attribute is 10.234% and the application appearance design attribute is 6.067%.*

*Keywords: Consumer Preferences, Mobile Banking Attributes, Conjoint Analysis*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Bank Syariah .....	11
2.2 <i>Mobile Banking</i> .....	11
2.3 Preferensi Konsumen .....	13
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Desain Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling .....	24
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7 Teknik Analisa Data.....	30
1. Skala Pengukuran.....	30
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
3. Metode Analisa Konjoin .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
4.1 Deskriptif Responden.....	34
4.2 Statistik Deskriptif .....	39
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.4 Analisa Konjoin .....	43
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL</b> .....	<b>59</b>
5.1 Pembahasan.....	59
5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	63
<b>BAB VI PENTUP</b> .....	<b>64</b>
6.1 Kesimpulan .....	64
6.2 Saran Penelitian.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nilai Transaksi BSI Mobile.....	3
Tabel 1.2 Atribut dan Taraf Atribut <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia ....	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi atribut aplikasi <i>mobile banking</i> .....	27
Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner .....	30
Tabel 4.1 Interval Usia Responden .....	35
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	37
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	38
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Mobile Banking</i> .....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 Hasil Utilitas Tiap Atribut.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tingkat Kepentingan Atribut <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	44
Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan Atribut <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Usia Responden.....	45
Gambar 4.3 Tingkat Kepentingan Atribut <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	47
Gambar 4.4 Tingkat Kepentingan Atribut <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	50
Gambar 4.5 Tingkat Kepentingan Atribut <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia secara Agregat .....	51
Gambar 4.6 Grafik Nilai Utilitas Atribut Kemudahan Penggunaan .....	53
Gambar 4.7 Grafik Nilai Utilitas Atribut Tingkat Keamanan.....	54
Gambar 4.8 Grafik Nilai Utilitas Atribut Kelengkapan Fitur Online .....	55
Gambar 4.9 Grafik Nilai Utilitas Atribut Fitur Islami .....	56
Gambar 4.10 Grafik Nilai Utilitas Atribut Desain Tampilan Aplikasi .....	57
Gambar 4.11 Grafik Nilai Utilitas Tingkat <i>Error</i> Aplikasi.....	58