



Penulis:
LALA LUVITA SARI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH FITUR DIGITAL BANKING CHATBOT
TERHADAP PERILAKU NASABAH
PRODUK TABUNGAN EASY WADIAH
(Studi Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)**



Editor :
Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag
Katra Pramadeka, MEI

**PENGARUH FITUR DIGITAL *BANKING CHATBOT*
TERHADAP PERILAKU NASABAH
PRODUK TABUNGAN *EASY WADIAH*
(Studi Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)
SKRIPSI**



TUGAS AKHIR

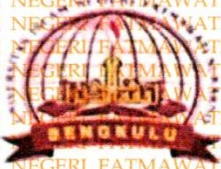
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelara Serjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

LALA LUVITA SARI

2111140149

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2025 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211, Telepon (0736)

51276-51171-51172, Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul " Pengaruh Fitur Digital Banking *Chatbot*
Terhadap Perilaku Nasabah produk Tabungan *Easy Wadiah* (Studi
Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu " yang disusun oleh:

Nama : Lala Luvita Sari

NIM : 2111140149

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing
Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam
Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2025 M

1446 H

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

Katra Pramadeka, MEI

NIP. 196504101993031007

NIP. 198807252020121003

Mengetahui Kajar Ekonomi Islam

Handwritten signature

Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Digital *Banking Chatbot* Terhadap Perilaku Nasabah Produk Tabungan *Easy Wadiah* (Studi Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)”.

yang disusun oleh:

Nama : Lala Luvita Sari
NIM : 2111140149
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Juni 2025

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 26 Juni 2025

30 Dzulhijjah 1446 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Desi Isnaini, MA

NIP. 197412022006042001

Citra Liza, M. Si

NIP. 198710252020122006

Penguji I

Penguji II

Dr. Desi Isnaini, MA

NIP. 197412022006042001

Dr. Yetti Afrida Indra, M. Ak

NIP. 198404142023212045

**Mengetahui,
Dekan**

Prof. Dr. H. Supardi, M. Ag

NIP. 196504101993031007



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Digital *Banking Chatbot* Terhadap Perilaku Nasabah Produk Tabungan *Easy Wadiah* (Studi Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu), adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
 2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
 3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dana ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar serjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu,

2025 M

1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Lala Luvita Sari

NIM. 2111140149

ABSTRAK

**Pengaruh Fitur Digital *Banking Chatbot* Terhadap
Perilaku Nasabah Produk Tabungan *Easy Wadiah*
(Studi Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)
Oleh Lala Luvita Sari, NIM 2111140149**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana fitur *chatbot* perbankan digital memengaruhi perilaku nasabah produk tabungan *Easy Wadiah*. Metode kuantitatif dengan rumus *Slovin* digunakan untuk mengambil sampel sebanyak 298 responden dalam penelitian ini, dan sampel dikurangi menjadi 92 menggunakan metode *purposive sampling*. Partisipan penelitian adalah mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang berjumlah 1038 orang. Penelitian ini menghasilkan banyak titik data X-Y1 yang dianalisis menggunakan SPSS 23, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang menyatakan bahwa fitur digital banking *chatbot* digital baking (X) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y1). Mirip dengan X-Y2, nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, penelitian ini menemukan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, yaitu fitur digital baking *chatbot* (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap frekuensi transaksi (Y2). Studi ini juga menemukan bahwa fitur *chatbot* perbankan digital dapat meningkatkan kebahagiaan nasabah dan menyederhanakan prosedur transaksi. Hasil ini menunjukkan bahwa fungsi *chatbot* perbankan digital mungkin menjadi alat yang berguna untuk menumbuhkan loyalitas nasabah dan frekuensi transaksi. Diharapkan penelitian ini dapat membantu terciptanya *chatbot* perbankan digital yang memiliki kemampuan lebih baik dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: Fitur Digital Banking Chatbot, Perilaku Nasabah, Loyalitas Nasabah, Frekuensi Transaksi.

ABSTRACT

***The Influence of Digital Banking Chatbot Features
on Customer Behavior of Easy Wadiah Savings Products
(A Study of KIP-K Students at UIN Fatmawati Sukarno
Bengkulu) By Lala Luvita Sari, NIM 2111140149***

The purpose of this study was to investigate how the digital banking chatbot feature affects the behavior of Easy Wadiah savings product customers. The quantitative method with the Slovin formula was used to take a sample of 298 respondents in this study, and the sample was reduced to 92 using the purposive sampling method. The research participants were 1038 KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu students. This study produced many data points X-Y1 which were analyzed using SPSS 23, with a significance level of $0.000 < 0.05$. Therefore, this study concludes that the alternative hypothesis (H_a) is accepted which states that the digital baking chatbot digital baking feature (X) has a significant effect on customer loyalty (Y1). Similar to X-Y2, the significance value is $0.000 < 0.05$. Therefore, this study found that the alternative hypothesis (H_a) is accepted, namely the digital baking chatbot feature (X) has a significant effect on transaction frequency (Y2). This study also found that the digital banking chatbot feature can increase customer happiness and simplify transaction procedures. These results suggest that the function of digital banking chatbots may be a useful tool to foster customer loyalty and transaction frequency. It is hoped that this research can help create digital banking chatbots that have better capabilities and can meet customer needs.

Keywords: Digital Banking Chatbot Features, Customer Behavior, Customer Loyalty, Transaction Frequency.

MOTTO

“Amalan yang paling dicintai Allah adalah amalan yang dikerjakan secara terus-menerus meskipun sedikit.”

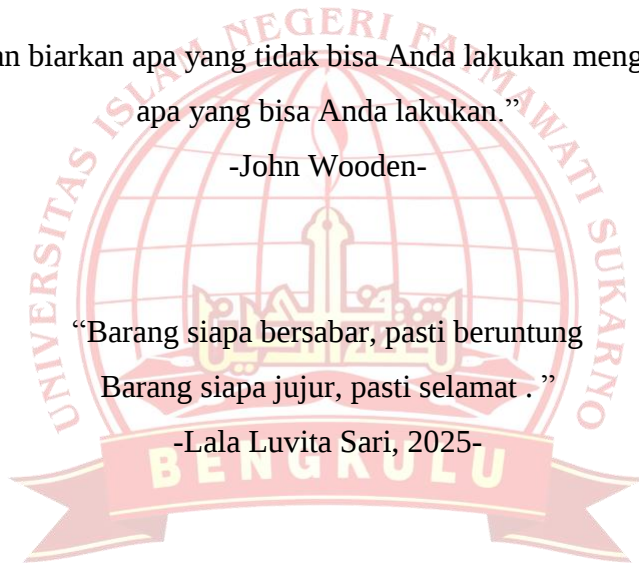
-(HR. Bukhari dan Muslim)-

“Jangan biarkan apa yang tidak bisa Anda lakukan mengganggu apa yang bisa Anda lakukan.”

-John Wooden-

“Barang siapa bersabar, pasti beruntung
Barang siapa jujur, pasti selamat .”

-Lala Luvita Sari, 2025-



PERSEMBAHAN

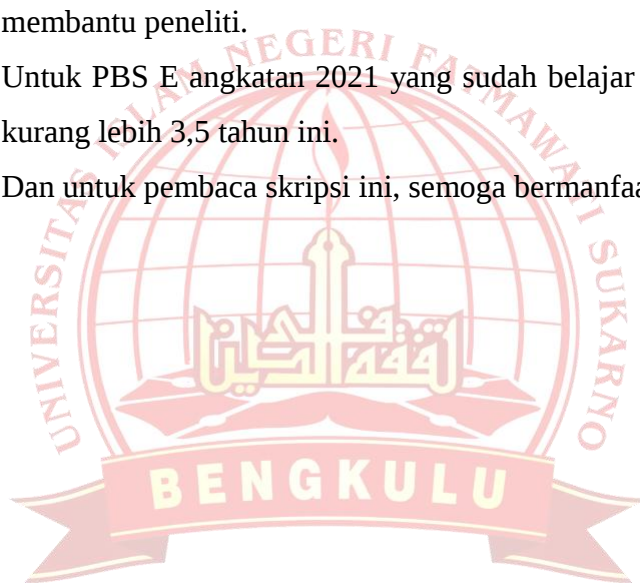
Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Penulis mempersembahkan karya ini dengan sepenuh hati kepada kedua orang tuanya, Bak (Pasker) dan Umak (Dianti), sebagai ungkapan terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, sumber daya, kesabaran, dan doa yang tak pernah henti diberikan. Penulis selalu diingatkan untuk bersabar, bersabar, dan bersabar. Mereka selalu berusaha memenuhi apa pun yang penulis butuhkan tanpa pernah mengeluh. Tanpa pengorbanan dan arahan dari Bak dan Umak, semua pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud. Semoga penulis dapat membalas pengorbanan yang telah diberikan.
2. Untuk Ayukku tersayang Julia Eka Pasdia (Alm), yang meski tidak lagi hadir secara fisik, namun cinta dan sayang tetap dalam hati. Meski engkau tak sempat menyaksikan pencapain ini, namun nasihatmu selalu menjadi kekuatan tersendiri bagiku, janji penulis semasa engkau masih ada akan menyelesaikan perkuliahan tepat waktu dan penulis sudah menepati janji itu. Semoga karya sederhana ini dapat membuat engkau tersenyum di tempat terindah di sisi-Nya.
3. Untuk Ayukku tersayang (Anjli Bunga Pasdia), yang selalu ada untuk penulis dalam suka dan duka. Terima

kasih telah menjadi pelindung, penasehat, dan sahabat terbaik dalam hidup penulis dan selalu membantu Bak dan Umak Menguliahkan penulis.

4. Untuk KeponakanKu Tersayang (M. Rasya Prakasa), yang selalu memberi tawa dan semangat di tengah perjuangan menyelesaikan studi ini. Semoga kelak kamu juga dapat meraih mimpi-mimpimu setinggi langit.
5. Atas kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu, dan memberikan inspirasi selama proses pembuatan karya ini, saya mengucapkan terima kasih kepada dosen Pembimbing 1 Bapak Supardi dan pembimbing 2 Bapak Kutra. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak sekalian dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya.
6. Untuk Sahabat seperjuangan terkasih dan terbaik Keryna Desasty dan Hepni Aliyah Putri, yang selalu mengulurkan tangan saat penulis membutuhkan, yang telah berbagi tawa, air mata, semangat, dan kekuatan. Terima kasih telah menjadi bagian tak tergantikan dalam perjalanan hidup penulis. Semoga persahabatan kita abadi selamanya dan karya ini adalah bukti bahwa perjuangan kita tidak pernah sia-sia.
7. Untuk Sahabat serta adik tercinta Riska Yulandari, Terima kasih selalu kebersamaan dan menjadi tempat berkeluh kesah di kost, semoga selalu kuat dan semangat.

8. Untuk Jerri Juliansyah, Terima kasih selalu memberi dukungan dan semangat tanpa henti, selalu meyakinkan penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
9. Untuk almamater tercinta yang sudah memberi banyak pelajaran, baik akademik atau non-akademik.
10. Untuk semua mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang sudah ikut serta dalam penelitian dan membantu peneliti.
11. Untuk PBS E angkatan 2021 yang sudah belajar bersama kurang lebih 3,5 tahun ini.
12. Dan untuk pembaca skripsi ini, semoga bermanfaat.



KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, kami sampaikan kepada Allah SWT atas semua nikmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan Tugas akhir berjudul “Pengaruh Fitur Digital *Banking Chatbot* Terhadap Perilaku Nasabah Produk Tabungan *Easy Wadiah* (Studi pada Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)”. Salam serta pujian selalu kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah berupaya keras menyebarkan ajaran Islam agar umatnya bisa mendapatkan petunjuk di jalan yang benar, baik di dunia ini maupun di kehidupan setelahnya.

Tujuan dari dilaksanakan Penyusunan tugas akhir ini karena untuk mengungkap apakah ada atau tidak pengaruh fitur digital *banking chatbot* terhadap perilaku nasabah produk tabungan *easy wadiah* (Studi Mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu) dan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Penulis telah menerima dukungan dari berbagai pihak selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan

dukungan di setiap tahap upaya peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

2. Dr. H. Supardi, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dan juga sebagai dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan mendampingi penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Yenti Sumarni, MM., Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan dukungan di setiap tahap yang dilalui peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Katra Pramadeka, MEI., Sebagai dosen pembimbing 2, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua dan kakak penulis yang selalu mendoakan agar penulis meraih kesuksesan.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, membimbing, dan memberikan berbagai ilmu dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam urusan administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai aspek. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa mendatang.

Bengkulu,

Penulis,

Lala Luvita Sari

NIM. 2111140149

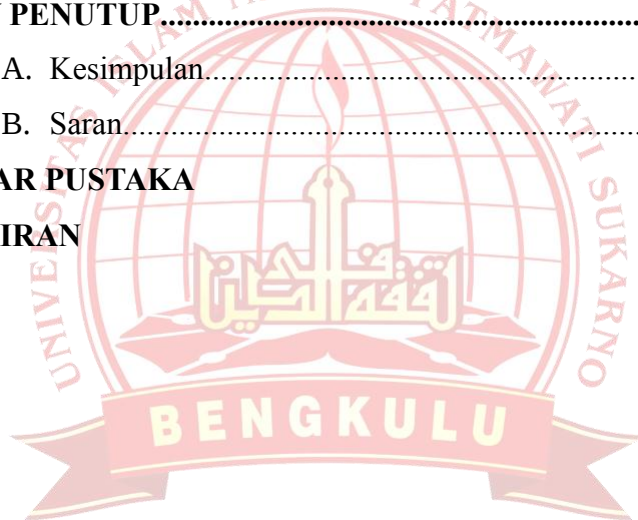


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACK</i>.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Kegunaan penelitian.....	9
E. Penelitian terdahulu.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR....	19
A. Perilaku Konsumen.....	19

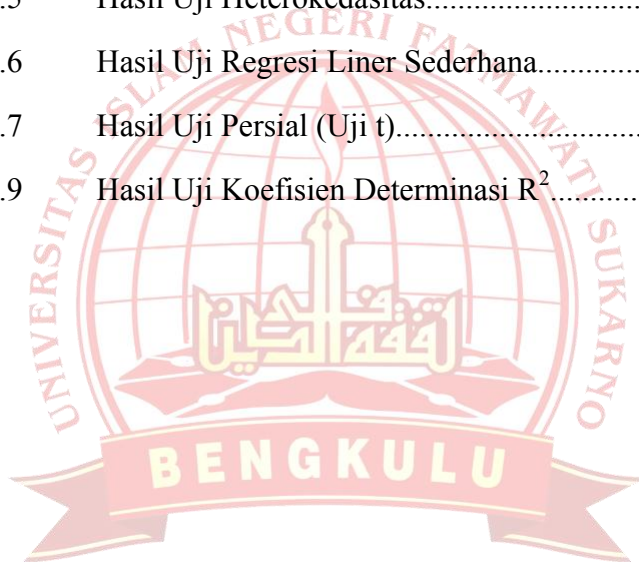
B. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	27
C. <i>Digital Banking</i>	34
D. <i>Artificial Intelligence</i> dan <i>Telnologi Chatbot</i>	36
E. Akad Wadiah.....	38
F. Kerangka Berpikir Penelitian.....	42
G. Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel.....	46
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Variabel dan Defenisi Operasional.....	49
F. Teknik Aanalisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian.....	56
1. Diskripsi Karakteristik Responden.....	56
a. Jenis Kelamin Responden.....	56
b. Rata-rata Usia Responden.....	57
c. Pendidikan Terakhir Responden.....	57
d. Nasabah Responden.....	57
2. Uji Kualitas Data.....	59
a. Uji Validitas.....	59
b. Uji Realibilitas.....	60
3. Uji Asumsi Dasar.....	62
a. Uji Normalitas.....	63

b. Uji Liearitas.....	64
c. Uji Heterokedasitas.....	67
4. Uji Hipotesis.....	68
a. Uji Regresi Linear Saderahan.....	69
b. Uji Persial (Uji t).....	72
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
5. Uji Hipotesis.....	76
B. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 3.2	Hasil Uji Realiabilitas.....	60
Tabel 3.3	Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 3.4	Hasil Uji Linearitas.....	64
Tabel 3.5	Hasil Uji Heterokedasitas.....	67
Tabel 3.6	Hasil Uji Regresi Liner Sederhana.....	69
Tabel 3.7	Hasil Uji Persial (Uji t).....	72
Tabel 3.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	74



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Berpikir.....	42
Bagan 2.2	Variabel dan Indikator.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pengajuan Judul Tugas Akhir Skripsi.....	97
Lampiran 2.	Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa.....	98
Lampiran 3.	Catatan Perbaikan Proposal.....	100
Lampiran 4.	Surat Penunjukkan Pembimbing.....	101
Lampiran 5.	Mohon Izin Penelitian.....	102
Lampiran 6.	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1.....	103
Lampiran 7.	Lembar Pembimbing Dosen Pembimbing 2.....	104
Lampiran 8.	Surat Keterangan Kelengkapan SKPI.....	105
Lampiran 9.	Surat Bebas Plagiasi.....	106
Lampiran 10.	Daftar Nilai Dosen Pembimbing 1.....	107
Lampiran 11.	Daftar Nilai Dosen Pembimbing 2.....	108
Lampiran 12.	Fitur Digital Banking <i>Chatbot</i>	110
Lampiran 13.	Halaman Persetujuan Penelitian.....	111
Lampiran 14.	Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 15.	Data Tabulasi Variabel X.....	113
Lampiran 16.	Data Tabulasi Variabel Y1.....	116
Lampiran 17.	Data Tabulasi Variabel Y2.....	119