

**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING* DI DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**WIDIAWATI
NIM.20108020126**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI YOGYAKARTA
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2024

**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING* DI DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA SEBAGAI SALAH
SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

WIDIAWATI
NIM.20108020126

PEMBIMBING:

DR. JOKO SETYONO, SE., M.SI.
NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117

Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-784/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2024

Tugas Akhir dengan judul : DETERMINAN LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA DALAM
MENGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING* DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WIDIAWATI
Nomor Induk Mahasiswa : 20108020126
Telah diujikan pada : Selasa, 28 Mei 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta



Ketua Sidang

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.SIGNED

Valid ID: 665ecf63572f9



Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 665ec534468ab



Penguji II

Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si, M.E.I.
SIGNED

Valid ID: 665e74152464f



Yogyakarta, 28 Mei 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 665fd1adcd259

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Widiawati

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Widiawati

NIM : 20108020066

Judul : Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* di Daerah Istimewa Yogyakarta

Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam ilmu ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 08 Mei 2024
Pembimbing



Dr. Joko Setyono, SE., M. Si
19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widiawati

NIM : 20108020126

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan BSI *Mobile Banking* di Daerah Istimewa Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terjadi adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Yogyakarta, 08 Mei 2024

Penyusun,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIDJARA
YOGYAKARTA



Widiawati
NIM. 20108020126

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Widiawati
Tempat dan Tanggal Lahir : Cilacap, 13 Mei 2002
NIM : 20108020126
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Karangreja, RT 02/ RW 03,
Cimanggu, Cilacap, Jawa Tengah,
No. HP : 083873107189

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pasfoto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALAMATI
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 08 Mei 2024




Widiawati
20108020126

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widiawati
NIM : 20108020126
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

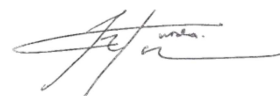
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Menggunakan BSI Mobile Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama terikat mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 08 Mei 2024

Hormat saya,



Widiawati
NIM. 20108020126

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam yang selalu
tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua yang saya sayangi,
Bapak Sukardi dan Ibu Watini yang tiada hentinya mendukung dan mendoakan
saya untuk menjadi kebanggaan keluarga, bangsa, dan negara.

Terima kasih kepada Dr. Joko Setyono, SE., M. Si. selaku Dosen Pembimbing
Skripsi yang senantiasa membimbing dan memberi arahan kepada saya.
Terima kasih kepada Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah
memberikan saya kesempatan dan ruang belajar.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Tidak usah takut gagal. Bekerjalah semaksimal mungkin dan percayalah bahwa semua jerih payah kita akan diperhitungkan oleh Tuhan

-Merry Riana



PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Şad	ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ðad	đ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik (di atas)

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “*al*”). Ketentuan ini tidak diperlakukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
أولياءك كرامة	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- [◌] ---	Fathah	Ditulis	a
--- ^{◌◌} ---	Kasrah	Ditulis	i
--- ^{◌◌◌} ---	Dammah	Ditulis	u

فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
	جاهليّة	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>
	تَنَسَّى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>I</i>
	كَرِيم	Ditulis	<i>Karim</i>
4.	Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
	فُرُوض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrop

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شُكْرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “*al*”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *syamsiah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *syamsiah* tersebut.

السماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penyusunan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BSI di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan memperoleh sampel yang sesuai kriteria sebanyak 187 responden. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, fitur, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile Banking*. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BSI *Mobile Banking*. Sedangkan kemudahan dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menggunakan BSI *Mobile Banking*.

Kata Kunci: Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur, Kualitas Layanan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of Bank Syariah Indonesia (BSI) customers' decisions in using BSI Mobile Banking. The population of this research is BSI customers in the Special Region of Yogyakarta. Sampling in this study used a purposive sampling technique. The data in this research was obtained through distributing questionnaires and obtaining a sample that met the criteria of 187 respondents. The data analysis tool used in this research is SmartPLS 3.0. The results of this research show that perceived of use, feature and security have a significant effect on the consumer satisfaction to use BSI Mobile Banking. Consumer Satisfaction has a significant influence on consumer loyalty to use BSI Mobile Banking. Meanwhile, perceived ease of use and service quality do not have a significant effect on the consumer satisfaction to use BSI Mobile Banking.

Keywords: *Perceived of use, Perceived ease of use, Feature, Service Quality, Security, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan.

Setelah melalui proses yang cukup panjang, dengan mengucapkan syukur tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulisan tugas akhir ini merupakan rangkaian akhir dari proses belajar penulis selama menjadi mahasiswa di program studi perbankan syariah. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan strata satu pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung serta memberikan bimbingan baik moral, material, maupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I.,M.E.K., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. Joko Setyono, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak ilmu serta

motivasi kepada saya dalam melaksanakan proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan selama menempuh bangku perkuliahan.
7. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang telah membantu saya dalam urusan administrasi akademik perkuliahan saya.
8. Bapak saya, Sukardi. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Pintu Surgaku, Ibu Watini. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun semangat, motivasi, serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anaknya.
10. Kedua adik saya, Diah Ratna Sari dan Setyo Purnomo. Terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, motivasi serta terimakasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat saya yang sangat cantik dan baik hati, Shabrina Qolbi Hutami. Terima kasih untuk selalu memberikan support selama proses penulisan
12. Kepada seseorang yang pernah bersama saya, Temaram. terima kasih atas segala bentuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi, yang saat itu menjadi pengingat bagi saya sehingga dapat membuktikan bahwa anda akan tetap menjadi alasan saya untuk terus berproses menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan dan menyakitkan dari proses pendewasaan penulis.
13. Anabul kesayangan saya, Cemeng. Terima kasih telah menemani dan menghadirkan Bahagia-bahagia kecil selama proses penyusunan skripsi.
14. Teman saya Minsyaatul Mardiyah, Arum Komala Sari, Ani Ulwiyati, Hana

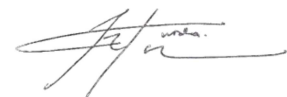
Yusriya, Rita Fitriani, Gita Purnawati, Putri Kusumaningtyas, dan Ismahani Fauziah yang juga selalu memberikan support penulisan skripsi.

15. Sahabat semasa sekolah saya Suhesti Dwi Pebriyani dan Dede Farokah Padilia yang selalu memberi dukungan penulis selama ini, khususnya dalam proses penulisan skripsi.
16. Teman-teman KKN 111 Tanjungrejo, Kota Malang yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
17. Teman-teman kost Wisma Asri yang senantiasa memberikan dukungan.
18. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga khususnya teman-teman program studi Perbankan Syariah angkatan 2020 yang selalu mendoakan, mendukung, dan berjuang bersama.
19. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semoga kebaikan bernilai sebagai amal ibadah. *Aamiin.*
20. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri, Widiawati. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih untuk semangat di hari dan bulan-bulan saat proses penyusunan, terima kasih karena terus berusaha, berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan semua ini.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk referensi bagi pihak-pihak yang nantinya melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.

Yogyakarta, 08 Mei 2024

Hormat saya,



Widiawati

2010802016

DAFTAR ISI

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA	3
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	6
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	7
HALAMAN PERSEMBAHAN	8
MOTTO	9
PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN	x
ABSTRAK	xiv
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Pembahasan	14
BAB II	16
LANDASAN TEORI	16
A. Kerangka Teori	16
1. Perbankan Syariah	16
2. Digital Banking	18
3. Loyalitas Pelanggan	20
4. Kepuasan Pelanggan	22
5. Technology Acceptance Model (TAM)	24

6. Fitur	29
7. Kualitas Layanan.....	35
8. Keamanan.....	38
B. Tinjauan Pustaka	39
C. Kerangka Pemikiran	46
D. Pengembangan Hipotesis	48
BAB III	61
METODE PENELITIAN.....	61
A. Jenis Penelitian.....	61
B. Objek Penelitian	61
C. Definisi Operasional Penelitian.....	62
D. Populasi Dan Sampel	66
E. Teknik Pengumpulan Data	67
F. Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV	76
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	76
B. Analisis Deskriptif.....	77
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	82
D. Hasil Penelitian	89
E. Pembahasan	104
BAB V.....	132
PENUTUP.....	132
A. Kesimpulan	132
B. Keterbatasan dan Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	152
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	152
Lampiran 2 Demografi Responden	158
Lampiran 3 Data Kuesioner	161
Lampiran 4 Hasil Pengujian PLS Algorithm	169
Lampiran 5 Hasil Pengujian PLS <i>Bootstrapping</i> (inner Model).....	170

Lampiran 6 Nilai Outer Loading.....	171
Lampiran 7 Nilai Cross Loading.....	172
Lampiran 8 Nilai Average Extracted (AVE)	173
Lampiran 9 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	173
Lampiran 10 Nilai Model Fit	174
Lampiran 11 Nilai R-Square	174
Lampiran 12 Nilai Q-Square.....	174
Lampiran 13 Nilai T-Statistics dan P Values.....	174
Lampiran 14 Transkrip Wawancara.....	175
Lampiran 15 Dokumentasi wawancara.....	179
Lampiran 16 Biodata Penulis	180



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan (Agustus 2018-Agustus 2023).....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4. 1 Hasil Outer Model.....	89
Gambar 4. 2 Hasil Inner Model.....	95
Gambar 6. 1 Dokumentasi Wawancara Narasumber 1	179
Gambar 6. 2 Dokumentasi Wawancara Narasumber 2	179



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna BSI mobile banking Tahun 2020-2023	4
Tabel 1. 2 Ulasan Positif dan Negatif Pengguna BSI Mobile Banking di Appstore dan Playstore	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking Berdasarkan Usia	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking Berdasarkan Domisili	80
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking Berdasarkan Lama Penggunaan	80
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	81
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	83
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian per-Item	84
Tabel 4. 9 Nilai <i>Outer Loading</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	90
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i>	92
Tabel 4. 11 <i>Cronbrach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	94
Tabel 4. 12 Uji Model Fit	96
Tabel 4. 13 Hasil Nilai R-Square	96
Tabel 4. 14 Hasil Nilai Q-Square	97
Tabel 4. 15 Hasil Path Analysis	98
Tabel 4. 16 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Kemanfaatan	105
Tabel 4. 17 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Kemudahan	109
Tabel 4. 18 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Fitur	115
Tabel 4. 19 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Kualitas Layanan	119
Tabel 4. 20 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Keamanan	124
Tabel 4. 21 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Kepuasan	129
Tabel 4. 22 Tabulasi Distribusi Responden Variabel Loyalitas	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

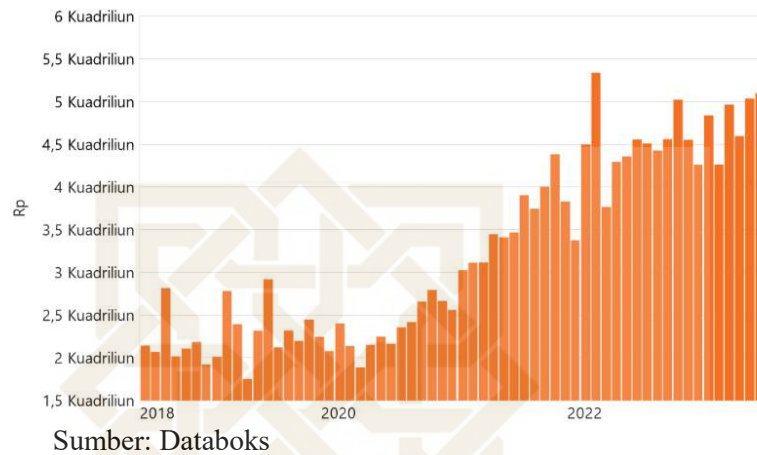
Layanan teknologi informasi saat ini menjadi pendorong perubahan yang cukup signifikan di tingkat global. Sejak adanya penemuan komputer pertama kali pada tahun 1955, dunia telah memasuki era informasi. Aspek kehidupan telah berubah karena adanya teknologi informasi, yang digerakkan oleh komputer. (Mandiri A & Metekohy E, 2021). Pengolahan data dan informasi yang berbasis komputer mulai dikenal oleh masyarakat, dan saat ini telah tersedia banyak perangkat lunak yang dapat digunakan sebagai alat pengolah data untuk menghasilkan informasi. Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi terlihat dari adanya perubahan perbankan tradisional ke perbankan elektronik, ini menjadi hal yang menarik dan dianggap sebagai bagian penting dari strategi bank dalam merumuskan model adopsi teknologi informasi yang menyediakan layanan nasabah.

Revolusi Industri 4.0 menjadi peluang bagi industri perbankan di Indonesia untuk lebih memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah dengan lebih inovatif. Pelayanan inovatif dalam hal ini adalah dengan memanfaatkan teknologi digital. Bank sebagai lini bisnis jasa, dalam hal ini meningkatkan layanannya melalui pengenalan *digital banking* (Maulani et al., 2023). Jenis layanan perbankan yang menggunakan alat elektronik atau digital yang dimiliki bank disebut layanan perbankan digital. Dalam hal ini

calon nasabah dan nasabah bank dapat melakukan registrasi, membuat rekening, dan melakukan berbagai jenis transaksi perbankan, tanpa sepenuhnya dibantu oleh petugas atau karyawan bank (Ananda Hersya & Sutabari, 2023). Pesatnya perkembangan digital dalam teknologi perbankan merupakan tantangan baru bagi dunia perbankan. Akses layanan perbankan digital dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat mengurangi kontak langsung dengan pegawai bank. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional bank dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Menurut data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi *digital banking* nasional sepanjang bulan Agustus 2023 mencapai Rp5.098,6 triliun, atau sekitar Rp5,1 kuadriliun, meningkat 1,3% dari bulan Juli 2023 dan tumbuh 11,9% dari tahun sebelumnya. Nilai transaksi *digital banking*, juga dikenal sebagai perbankan digital, dihitung dari kombinasi transaksi *internet banking*, SMS/*mobile banking*, dan *phone banking*. Menurut definisi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *internet banking* adalah transaksi perbankan menggunakan komputer dan internet melalui situs web khusus milik bank.

**Gambar 1. 1 Nilai Transaksi *Digital Banking* di Indonesia per Bulan
(Agustus 2018-Agustus 2023)**



Mobile banking menjadi salah satu cakupan layanan dalam teknologi *digital banking* yang di dalamnya menyediakan layanan nasabah yang efektif dan efisien. *Mobile banking* adalah layanan inovatif dalam perbankan yang disediakan untuk nasabahnya guna melakukan berbagai transaksi melalui fitur-fitur yang ada pada *smartphone* (Febrianti, et al., 2021). Beberapa pelayanan yang ditawarkan dalam *mobile banking* adalah transfer, pembayaran, dan mutasi dana. Pelayanan ini memudahkan nasabah melakukan transaksi menggunakan *smartphone* tanpa terbatas ruang dan waktu (Sudrajat, et al., 2023), dengan berbagai kemudahan, diharapkan pelanggan akan merasa puas dengan berbagai barang dan jasa yang disediakan oleh bank (Pujianto & Trisakti, 2018)

Sebagai salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia turut mengembangkan inovasi baru dan digitalisasi produk

yang efektif dan efisien agar dapat memberikan pelayanan terbaik (Mahmudi, 2023). Salah satu inovasi baru itu disebut *BSI Mobile Banking*. *BSI Mobile Banking* ini merupakan layanan digital dari Bank Syariah Indonesia yang menawarkan berbagai fitur menarik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. *BSI Mobile Banking* merupakan salah satu aplikasi dari Bank Syariah Indonesia yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi, dengan fitur-fitur pada aplikasi *BSI Mobile Banking* yang sangat mudah digunakan dan dipahami menjadikannya platform yang memudahkan nasabah, tampilan *BSI Mobile Banking* yang menarik dan nyaman sangat membantu pelanggan dalam beraktivitas sehari-hari. Tren penggunaan *mobile banking* saat ini semakin meningkat, seiring dengan tingginya kesadaran masyarakat akan kemudahan dan kenyamanan melakukan transaksi di era digital.

Tabel 1. 1 Pengguna BSI *mobile banking* Tahun 2020-2023

Tahun	Registered User ('000)	Active User ('000)
Dec-20	1,530	581
Dec-21	3,460	1,720
	125.73%	196.39%
Dec-22	4,810	2,380
	39.17%	39.18%
Dec-23	6,310	2,990
	31.19%	25.63%

Sumber: bankbsi.co.id (data diolah)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa perkembangan jumlah pengguna *BSI Mobile Banking* dari Tahun 2020 hingga Tahun 2023 menunjukkan tren pertumbuhan yang sangat positif. Pada Tahun 2021, terjadi

lonjakan yang luar biasa dengan peningkatan pengguna terdaftar sebesar 125.73% dan pengguna aktif mencapai pertumbuhan sebesar 196.39%. Peningkatan yang signifikan di tahun tersebut diatribusikan karena adanya merger yang melibatkan tiga bank syariah yakni, Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Data resmi dari web Bank Syariah Indonesia menyebutkan bahwa perhitungan pengguna BSI *Mobile Banking* dimulai dari jumlah pengguna Mandiri Syariah di Tahun 2020. Dengan adanya *merger*, nasabah dari ketiga bank syariah tersebut melakukan migrasi rekening, sehingga menyebabkan lonjakan pengguna di tahun berdirinya Bank Syariah Indonesia.

Tabel 1. 2 Ulasan Positif dan Negatif Pengguna BSI *Mobile Banking* di *Appstore* dan *Playstore*

	<i>Appstore</i>	<i>Playstore</i>
Positif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi semakin canggih dengan kelengkapan fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi 2. Aplikasi cukup mudah dipahami sekalipun bagi pengguna baru. 3. Dilengkapi waktu shalat dan arah kiblat. 4. Aktivasi BSI <i>Mobile Banking</i> di iOS lebih mudah dan cepat, tidak perlu ke CS lagi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi sangat mudah digunakan dan responsive. 2. Fitur-fiturnya sangat bermanfaat dan intuitif. 3. Multifungsi, tidak hanya untuk bertransaksi tetapi bisa juga melihat arah kiblat dan mencari masjid terdekat 4. Terdapat fitur bagus yakni fitur pengingat shodaqoh

	5. Fiturnya lengkap, <i>Top Up E-wallet</i> apapun bisa.	5. Aplikasi <i>interface</i> yang ramah pengguna
Negatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Update iOS 14 kebawah tidak terdapat pembaruan 2. Akun sering ke <i>logout</i> dan selalu harus aktivasi ulang, sehingga membuat nasabah merasa tidak nyaman. 3. Jika aplikasi ter <i>logout</i> harus aktivasi ulang dan data sering <i>incorrect</i> walaupun sudah dicoba berkali-kali 4. Aplikasi sering <i>trouble</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat sulit untuk login. Diharuskan menggunakan pendeteksi wajah sampai video call pihak CS tetap tidak bisa 2. Aplikasi tidak friendly, sudah melakukan aktivasi tetapi ketika <i>logout</i> harus melakukan aktivasi lagi 3. Aplikasi tidak bisa dibuka, setiap akan membuka aplikasi tertulis permintaan kehabisan waktu

Sumber: *Appstore* dan *playstore* 2023

Berdasarkan ulasan yang diutarakan oleh nasabah melalui aplikasi *playstore* ataupun *Appstore* dapat diketahui bagaimana nasabah merasa nyaman dan tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile Banking* untuk bertransaksi. Pemaparan diatas menunjukkan bahwa berkembangnya pemakaian *mobile banking* dipengaruhi oleh faktor kemudahan dan manfaat (Sudrajat, et al., 2023)

Fenomena tersebut menjelaskan bahwa perkembangan jumlah pengguna *BSI Mobile Banking* dari tahun ke tahun menunjukkan tren

pertumbuhan yang sangat positif, hingga terjadi peningkatan yang signifikan dikarenakan karena adanya *merger* yang melibatkan tiga bank syariah yakni, Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tahun 2019 sebanyak 22 bank termasuk BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah berhasil meraih penghargaan “*Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Awards 2019*” (Infobank.com). Survey tersebut diselenggarakan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) yang bekerja sama dengan Infobank, namun Bank Muamalat masih menempati posisi pertama bank syariah paling loyal. Oleh karena itu dengan adanya merger tiga bank syariah tersebut dan adanya lonjakan jumlah pengguna BSI *Mobile Banking*, serta ulasan positif dan negatif dari nasabah, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji loyalitas dari nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*.

Penelitian ini menggunakan Teori Loyalitas Pelanggan sebagai teori utama. Choudhary et al. (2023) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai kecenderungan pelanggan untuk berulang kali memilih merek atau perusahaan tertentu dibandingkan pesaingnya. Menurut (Lathifah, 2021) Loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk berlangganan kembali atau membeli produk atau jasa tertentu secara teratur di masa mendatang, meskipun perubahan lingkungan dan upaya pemasaran mengubah perilaku. Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses dalam jangka panjang dan dapat mencapai keunggulan bersaing secara berkelanjutan.

Pemakaian Teori Loyalitas Pelanggan dalam penelitian telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti di beberapa produk atau jasa yang berbeda. (Saputri, 2022) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada E-Commerce Shopee)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lain dilakukan oleh Ashifa I (2020) mengenai “Pengaruh dari *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat penggunaan *Mobile Banking* secara berkelanjutan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dasmawih, 2023) mengenai “penggunaan *mobile banking* BTN syariah melalui fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dengan metode TAM”, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pada konsep *perceived usefulness* menunjukkan tidak terdapat pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BTN Syariah, namun variabel *perceived ease of use*, fitur layanan, dan kepuasan nasabah membuktikan adanya pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BTN Syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Monica & Marlius (2023) mengenai pengaruh kualitas layanan pada kepuasan nasabah menunjukkan hasil bahwa secara simultan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah N, Andriyanti S, et al. (2022) mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking*”, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, namun variabel kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Penggunaan variabel-variabel dalam penelitian ini melihat pada faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Zephan (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Ngubelanga & Duffett (2021) yang meneliti mengenai kepuasan pelanggan Aplikasi *Mobile Commerce* (AMC) di kalangan milenial menggunakan perspektif TAM yang diperluas, hasil penelitiannya menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Penggunaan variabel keamanan melihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Lubis & Lukman

(2023). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian mengenai fitur *BSI Mobile Banking* yang fokus pada inovasi dan keberagaman layanan yang ada masih minim dilakukan. Dalam penelitian ini terdapat pemisahan komponen fitur dan kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini sangat penting untuk mengukur produk digital Bank Syariah Indonesia, yaitu *BSI Mobile Banking*. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang produk digital Bank Syariah ini. Dalam menghadapi era digitalisasi Bank Syariah Indonesia menggunakan strategi meningkatkan stabilitas sistem *mobile*, dengan menawarkan *BSI Mobile Banking* yang menawarkan berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan fenomena meningkatnya jumlah pengguna *mobile banking* yang dijelaskan diatas serta adanya perbedaan hasil dari berbagai macam penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengulas kembali dalam penelitian yang berjudul **Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia dalam Menggunakan *BSI Mobile Banking* di Daerah Istimewa Yogyakarta.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti menguraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BSI *Mobile Banking*?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna BSI *Mobile Banking*?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
4. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
5. Apakah fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
6. Apakah fitur berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
8. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
9. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?
10. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?

11. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
2. Untuk menguji pengaruh kemanfaatan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
3. Untuk menguji pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
4. Untuk menguji pengaruh kemudahan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
5. Untuk menguji pengaruh fitur terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
6. Untuk menguji pengaruh fitur terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
7. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
8. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.
9. Untuk menguji pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.

10. Untuk menguji pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile Banking*.
11. Untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait proses penelitian, mulai dari pencarian ide dan isu penelitian hingga pengumpulan, pengolahan serta penyajian data.
 - b. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
2. Bagi Akademisi
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan yang berhubungan dengan topik analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
3. Bagi Praktisi
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Bank Syariah Indonesia terkait layanan *Mobile Banking*, dengan melihat faktor-faktor yang paling berpengaruh. Bank dapat fokus pada

peningkatan aspek-aspek tertentu yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah BSI *Mobile Banking*.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman serta memperjelas pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika pembahasan. Dalam skripsi ini, terdapat lima bab pembahasan, yaitu sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi gambaran secara singkat mengenai latar belakang masalah yang menjadi fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan. Bagian ini bertujuan untuk memperkenalkan topik penelitian dan memberikan gambaran umum tentang isi penelitian.

BAB II: Landasan Teori

Bab dua berisi tentang landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari sub bab, antara lain kajian teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bab tiga dalam penelitian ini berisi metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, variabel dan operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan, dan metode pengujian hipotesis.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian keempat ini berisi hasil dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian atau sampel, analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan. Pada bagian ini, dilakukan pengujian hipotesis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan. Analisis statistik digunakan dalam pengujian hipotesis dengan teknik-teknik. Pada bagian ini, hasil penelitian akan dibahas dan diinterpretasikan dalam pembahasan. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hasil penelitian dan memperkuat kebenaran hipotesis yang telah diajukan.

BAB V: Penutup

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hipotesis dan diskusi sebelumnya, dapat dibuat kesimpulan, dapat diambil kesimpulan mengenai beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kemanfaatan, Fitur, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
2. Kemudahan dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
3. Fitur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
4. Kemanfaatan, Kemudahan, Kualitas layanan, dan Keamanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.

B. Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan pada penelitian ini adalah meliputi sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Meskipun setiap kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki

perwakilan sampel, namun jumlah perwakilan sampel pada kabupaten Gunung Kidul tercatat yang paling rendah.

2. Peneliti hanya meneliti terkait satu produk yang ada di Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile Banking*.
3. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang hanya menggunakan dua faktor utama yakni kemanfaatan dan kemudahan.

Sehingga, saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Memastikan kesetaraan jumlah responden di setiap kabupaten atau kota dan aktif mencari informasi mengenai data nasabah di masing-masing daerah agar responden yang diperoleh memiliki distribusi yang merata.
2. Mempertimbangkan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menyertakan produk-produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia.
3. Menggunakan teori TAM yang telah mengalami pengembangan dengan penambahan variabel lain atau menggabungkan teori-teori terkini yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Ghani, M., Rahi, S., Mohd Yasin, N., & Alnaser, F. M. (2017). Adoption of Internet Banking: Extending the Role of Technology Acceptance Model (TAM) with E-Customer Service and Customer Satisfaction. *World Applied Sciences Journal*, 35(9), 1918–1929. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2017.1918.1929>
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya*. 5(2).
- Ahmed, I., & Amir, M. (2011). Service Quality; Service Features; and Customer Complaint Handling As the Major Drivers of Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan. In *International Review of Business Research Papers* (Vol. 7, Issue 1).
- Alamsyah, N., & Saino. (2021). Pengaruh fitur produk dan promosi cashback terhadap keputusan pembelian. *Alamsyah, N., & Saino, S. (2021). Pengaruh Fitur Produk Dan Promosi Cashback Terhadap Keputusan Pembelian. AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 18(4), 624-634., 18(4), 624–634. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam

Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). In *Islamic Sciences, Sumenep* (Vol. 1).

Ananda Hersya, D., & Sutabari, T. (2023). *Perkembangan Industri Perbankan Di Era Modern*. 2. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>

Annabila, A. N., Rachma, & Primanto, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pada Pengguna M-Banking Di Bank BNI KCP Situbondo. *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 11(11).

Apau, R., & Singh Lallie, H. (n.d.). *Measuring User Perceived Security of Mobile Banking Applications*.

Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1066–1087. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>

Aril Luthansyah. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Fitur Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil X-Pander (*Studi Pada Pengguna Mobil X-Pander Di Kota Malang*).

Artina, N. (2021). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang*.

- Ashifa I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *Jurnal TECHNOBIZ*, 3(1), 25–29.
- Berger, T., Lettner, D., Rubin, J., Grünbacher, P., Silva, A., Becker, M., Chechik, M., & Czarnecki, K. (2015). What is a feature? A Qualitative study of features in industrial software product lines. *ACM International Conference Proceeding Series*, 20-24-July-2015, 16–25. <https://doi.org/10.1145/2791060.2791108>
- Candra, T., Chandra Steffani, & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (I. C. Gunawan, Ed.). CV IRDH.
- Castañeda, J. A., Muñoz-Leiva, F., & Luque, T. (2007). Web Acceptance Model (WAM): Moderating effects of user experience. *Information and Management*, 44(4), 384–396. <https://doi.org/10.1016/j.im.2007.02.003>
- Choiriah, & Liana, L. (2019). *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers 2019 Isu-isu Riset Bisnis dan Ekonomi di Era Disrupsi: Strategi Publikasi di Jurnal Bereputasi Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sepeda Motor Honda di Kota Semarang)*. www.motorbloginfo.wordpress.com

- Choudhary, S., Rane, N. L., & Achari Anand. (2023). Enhancing Customer Loyalty Through Quality Of Service: Effective Strategies To Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, And Engagement. *International Research Journal Of Modernization In Engineering Technology And Science*, 5(5). <https://doi.org/10.56726/Irjmets38104>
- Daengs, A., Mahjudin, G. S., & Hufron, M. (2012). Increasing The Service Quality For Customer Satisfaction. In *Journal Of Economics* (Vol. 15, Issue 3).
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-SURABAYA. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Dary, I., Putra, G. L., & Prisma², E. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *JEISBI*, 03. https://www.ksei.co.id/files/Statistik_Publik_Juni_2021.pdf,
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dehghan, A., & Shahin, A. (2011). Customer Loyalty Assessment A Case Study in MADDIRAN, the Distributor of LG Electronics in Iran. *Business Management and Strategy*, 2(1). www.macrothink.org/bms

- Esmail Waebuesar, A., Binti Rosli, A., & Najwa Binti Mohd Azmi, A. (2022). Customer Satisfaction and Brand Loyalty: A Survey of Nestlé. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 5(2), 20–37. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i2.157>
- Febina, G., Purba¹, B., Sir², K., Ikrom³, M., & Manajemen, J. (2023). Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bertransaksi Menggunakan Bca Mobile (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika FMIPA UNIMED). In *Kreativitas dalam Ekonomi* (Vol. 6, Issue 4).
- Febrianti, D., Azara Lailatul Hidayah, S., & Fathurrahmi Lawita, N. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5 No. 2, 3686–3693.
- Febrianti, D., Hidayah, S. A. L., & Fathurrahmi Lawita, N. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686–3693.
- Frastawan, D., Sup, A., & Hartanto, S. (2020). *SEJARAH PERBANKAN SYARIAH (DARI KONSEPTUAL HINGGA INSTITUSIONAL)*.
- George, A., & Kumar, G. S. G. (2013). Antecedents of Customer Satisfaction In Internet Banking: Technology Acceptance Model (TAM) Redefined.

Global Business Review, 14(4), 627–638.
<https://doi.org/10.1177/0972150913501602>

Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Y. Sumiharti, R. Medya, & W. Kristiaji, Eds.; Revisi dan Terbaru). Erlangga.

Guido, G. (2015). Customer Satisfaction. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–8). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090287>

Gultom K, Arif M, & Fahmi M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*.

Hair, J. F. Jr., G. Thomas M. Hult., Christian M. Ringle., & Marko Sarstedt. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*.

Handoko, A. D., & Rony. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Mobile Bankin. *Journal IMAGE*, 9(2), 79–91.

Hidayah N, Andiyati S, Rismayani V, & Victoria V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4 (2), 139–159.

Hidayah N, Andriyanti S, Rsimayani V, & Victoria V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4 No. 2, 139–159.

Jannah, M., Dewinta, N., Ritonga, A., & Farhan, M. (2024). *Tantangan Komunikasi Antar-generasi dalam Lingkungan Kerja Organisasi Modern*. 2(1), 70–81. <https://doi.org/10.59841/saber.v2i1.648>

Jannah, S. N., Sobandi, A., & Suwatno, S. (2020). The Measurement of Usability Using USE Questionnaire on the Google Classroom Application as E-learning Media (A Case study: SMK Negeri 1 Bandung). *Teknodika*, 18(2), 94. <https://doi.org/10.20961/teknodika.v18i2.42486>

Kamarudin, J., Novianti, M., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju, F. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 2656–6265. <https://www.pinhome.id/blog/bank-terbesar-di-indonesia/>

Kamarudin, J., Novianti, M., & Nursiah. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 2656–6265.
<https://www.pinhome.id/blog/bank-terbesar-di-indonesia/>

Kamarudin, J., Nursiah, & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 2656–6265.
<https://www.pinhome.id/blog/bank-terbesar-di-indonesia/>

Kartiko, A. (2019). Konsep Bagi Hasil Dalam Perspektif Islam. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 2(1), 2621–606.
<https://doi.org/10.31538/ijse.v1i3.268>

Kenyta, C. (2022). Analysis of the Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Trust of Security on Customer Loyalty through Customer Satisfaction on the OVO Application. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 2(2), 14–25. <https://doi.org/10.37715/rmbe.v2i2.3347>

Khairawati, S. (2019). Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 9(1), 15–23.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.603>

- Khan, S. A., & Buraimi, A. (2020). Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Online Shopping: Astudy On University Students Of Bhutan. *XXI Annual International Conference Proceedings*.
http://www.internationalconference.in/XXI_AIC/INDEX.HTM
- Khoirunnisa. (2015). Pengaruh Rekening Dormant Dan Dana Pihak Ketiga (Dpk) Terhadap Laba Bank Di Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Etikonomi*, 14(1), 69–86. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/etikonomi>
- Khotijah, N. S., Mawardi, C., & Hidayanti, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(1), 541–551.
- Lathifah, N. (2021). Analysis Of The Effect Of Service Quality And Price On Loyalty Through Customer Satisfaction In Padang Restaurant In Makassar.
- Lestari, I. A., & Umilah, L. (2022). Persepsi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 37–45.
<https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Lin, G. T. R., & Sun, C. C. (2009). Factors influencing satisfaction and loyalty in online shopping: An integrated model. *Online Information Review*, 33(3), 458–475. <https://doi.org/10.1108/14684520910969907>

- Lubis, D. Y., & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456.
- Lubis Y, & Lukman S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2 (1), 443–456.
- Lutfiah, D., Ahmad,), & Dalimunte, A. (2022). Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan. In *Journal of Indonesian Management* (Vol. 2, Issue 2).
- Makmuriyah A, & Vanni K. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)*.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>

- Mandiri A, & Metekohy E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (BRIMO). In *Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy Account* (Vol. 8, Issue 1).
- Mandiri A.C. & Metekohy E.Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). In *Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy Account* (Vol. 8, Issue 1).
- Manurung, H., & Wijaya, L. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan Aplikasi Ebranch Bca Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada Pt Bank Central Asia Tbk., KCU TANJUNG PRIOK. *Journal Of Bussiness and Entrepreneurship*, 9(1), 15–23.
- Matulessy, Andik. Z. S. (2012). *Persepsi terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen* (Vol. 1, Issue 2).
- Maulani, D., Hasnin, H. R., & Kirana, N. C. (2023). Understanding Customer Satisfaction of Mobile Banking: A Case Obstacles Transactions Using BSI Mobile Applications. In *Journal of International Trade* (Vol. 1, Issue 2). <https://ejournal2.uika-bogor.ac.id/index.php/JIT/about>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *JURNAL PUNDI*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>

- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta. *Equilibrium, 2 No. 1*, 12–21.
- Najmudin, M., Ghaniy, A., & Putra, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Layanan Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Universitas Janabadra Yogyakarta, 6(3)*, 978–623.
- Nawang Sigit, K., Soliha, E., & Stikubank Semarang Jl Kendeng Bendan Ngisor Semarang, U. V. (2017). | 157 | Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. In *Jurnal Keuangan dan Perbankan* (Vol. 21, Issue 1). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp>
- Ngubelanga, A., & Duffett, R. (2021). Modeling mobile commerce applications' antecedents of customer satisfaction among millennials: An extended tam perspective. *Sustainability (Switzerland), 13(11)*. <https://doi.org/10.3390/su13115973>
- Nur'aeni, N., Susanti, S., & Mintarsih, M. (2021a). Pengaruh Fitur, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek. *Indonesian Journal of Economics and Management, 2(1)*, 1–15. <https://doi.org/10.35313/ijem.v2i1.3586>
- Nur'aeni, N., Susanti, S., & Mintarsih, M. (2021b). Pengaruh Fitur, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan

Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.35313/ijem.v2i1.3586>

Nurul, S., Anggrainy, S., & Aprelyani, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review SIM). *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* , 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5>

Octavia R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13 No. 1, 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35–39>

Oliver, R. L. (1977). Effect of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evaluations: An Alternative Interpretation. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 62, Issue 4).

Pambudi, & Sholiha E. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4 (3), 1267–1287.

Pujianto, S., & Trisakti, S. (2018). *Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile* (Vol. 20, Issue 2). <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>

- Purwanto A, Ratnaningtyas E, & Peny T. (2023). Analisis Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi*, 2(1), 46–61.
- Qamara, L., Syahidah Nasution, F., & Maharani, D. (2023). SURPLUS : JURNAL EKONOMI DAN BISNIS Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile. *SURPLUS : JURNAL EKONOMI DAN BISNIS*, 2(1), 122.
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semarang Sudiarto). *CAKRAWALA*.
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Azis, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *Media Online*, 3(3). <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Rhamdhani, M. I. (2020). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Continuance Intention terhadap Loyalitas pada Pengguna Mobile Banking. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 167–175. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Rustantono, H., Mustika Ani, H., Rofiah, L., & Al Maida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang. *Jurnal*

Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial, 17(1). <https://doi.org/10.19184/jpe.v17i1.35997>

- Sandy, K. H., & Bharata, W. (2024). YUME : Journal of Management Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kredibilitas dan Kegunaan terhadap Loyalitas Pengguna BNI Mobile Banking dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. In *YUME : Journal of Management* (Vol. 7, Issue 1).
- Sanjaya, R., Milanie, F., & Indrawan, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dan Citra Perusahaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bima Finance Medan. *Ensiklopedia Education Review*, 4(1), 51–64.
- Saputri, A. D. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Manfaat, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bri Di Kabupaten Gresik (Doctoral Dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Saputri, F. S. & S. M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada E-commerce Shopee).
- Saraswati, P., & Baridwan, Z. (2012). Penerimaan sistem e-commerce: pengaruh kepercayaan, persepsi manfaat dan persepsi risiko. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 1–19.

Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023a). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023b). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023c). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

Shamsuddoha, M. (2003). *Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis*. <http://ssrn.com/abstract=1320144>

Shima Abdul Rani, N., Suradi, Z., & Haslina Yusoff, N. (n.d.). An Analysis of Technology Acceptance Model, Learning Management System Attributes, E-satisfaction, and E-Retention. *International Review of Management and Business Research*, 3, 4. <https://www.researchgate.net/publication/271387713>

- Siregar, H. R., & Tambunan, K. (2023). Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 6341–6350.
- Sudrajat M A, & Roslina. (2023). Penerapan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi M-Banking Bni Di Bandar Lampung. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3 No. 4, 7538–7597.
- Suryani. (2012). Sistem Perbankan Islam di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan. *Jurnal Muqtasid*, 3(1), 111–131.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>
- Susanti, E., Sugianto, W., Putera Batam, U., Ledjen Soeprapto, J., & Riau, K. (2019). Pengaruh Iklim Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Perilaku Kerja Aman Pada Pekerja Shipyard Batam. *Oktober*, 4(ISSN), 2541–2647. <https://doi.org/10.3652/jt-ibsi.v4i2.45>
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, Hingga E-Marketing* (3rd ed.). ANDI.

- Wahyunie, D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Branchless Banking (Studi Kasus Bank Cimb Niaga Kantor Cabang Pinangsia Tangerang). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1), 17–29.
- Wettstein1, N., Hanf, J. H., & Wettstein, N. (2009). What are “true” loyal consumers in the food sector? Insights from an empirical study. *INTI: Research Papers in Economic*, 1–9.
- Wicaksono, R. S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Widdy Frima, dan. (2018). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Lpse (The Analysis Of Ease, Usefulness Perception And Trust On Lpse User). In *Jurnal Digest Marketing* (Vol. 3, Issue 1).
- Wong, K.-L., Ong, S.-F., Kuek, T.-Y., Tunku, U., & Rahman, A. (2012). Constructing a Survey Questionnaire to Collect Data on Service Quality of Business Academics. In *European Journal of Social Sciences* (Vol. 29, Issue 2). <http://www.europeanjournalofsocialsciences.com>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. 3(2).
- Zephan, N. (2018). *Relationship Between Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study: Hilton Hotel Yaounde, Cameroon)*. Centria University.