



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN FAKTOR SITUASIONAL
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI *MANDIRI SYARIAH MOBILE* PADA MASA PANDEMIK
*COVID-19***

DISUSUN OLEH:

AMIRAH

NIM. 4417020015

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN FAKTOR SITUASIONAL
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI *MANDIRI SYARIAH MOBILE* PADA MASA PANDEMIK
*COVID-19***

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan
Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
DISUSUN OLEH:
AMIRAH
NIM. 4417020015

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2021**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Amirah
NIM : 4417020015
Tanggal : 23 Juli 2021

Tanda tangan :



AMIRAH.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amirah

NIM : 4417020015


Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. ()

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Agustus 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Amirah
Nomor Induk Mahasiswa : 4417020015
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
NIP. 196206081991032001

Pembimbing 2

Aminah, S.E., M.M.
NIP. 195909091990032001

Ketua Program Studi

Keuangan dan Perbankan Syariah

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001

Hak Cipta :

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



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* Pada Masa Pandemi *Covid-19*”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Terapan Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing.HTL., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus selaku dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi program studi. Terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, serta arahan dalam penyusunan skripsi dengan sangat baik.
5. Ibu Aminah, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, serta arahan dalam penyusunan skripsi dengan sangat baik.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

7. Seluruh staf administrasi dan karyawan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah baik dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
8. Ibu dan Ayah tercinta selaku orangtua yang selama ini telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil dengan disertai do'a, kasih sayang, cinta hingga kerja keras yang tiada henti.
9. Kakak Maya, Kakak Zahra, dan Adik Ali selaku saudara kandung penulis yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta memberikan semangat tiada henti.
10. Sahabat-sahabat terdekat penulis selaku teman yang selalu menyemangati, memberi saran serta bantuan selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
11. Seluruh Keluarga Forum Studi Ekonomi Islam atas pengalaman organisasi.
12. Seluruh Keluarga Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi atas pengalaman organisasi.
13. Seluruh Keluarga Unit Kegiatan Mahasiswa POROS FM atas pengalaman organisasi.

Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari skripsi yang penulis susun ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Depok, 23 Juli 2021

Amirah

NIM. 4417020015



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amirah
NIM : 4417020015
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *E-Service Quality* dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* Pada Masa Pandemi Covid-19”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 23 Juli 2021

Yang menyatakan

Amirah



Amirah

Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh *E-Service Quality* dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* Pada Masa Pandemi *Covid-19*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan faktor situasional terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* pada masa pandemi *Covid-19*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri pengguna aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* dan nasabah telah melakukan pengaduan terhadap aplikasi tersebut. Hasil penelitian dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa *e-service quality* dan faktor situasional memiliki hubungan yang positif. Secara parsial variabel *e-service quality* dan faktor situasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* pada masa pandemi *Covid-19*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank Syariah Mandiri dalam menyusun strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya.

Kata kunci: *E-Service Quality*, Faktor Situasional, Loyalitas Nasabah

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

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



Amirah

Keuangan dan Perbankan Syariah

The Effect of E-Service Quality and Situational Factors on Customer Loyalty in Using the Mandiri Syariah Mobile Application During the Covid-19 Pandemic

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of e-service quality and situational factors on customer loyalty in using the Mandiri Syariah Mobile application during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is quantitative. This research data uses primary data through the questionnaires which was distributed to 100 respondents, who are customers of Bank Syariah Mandiri users of the Mandiri Syariah Mobile application and customers have made complaints against the application. The results of the research using multiple linear regression test showed that e-service quality and situational factors had a positive relationship. Partially, the e-service quality variable and situational factors have a positive and significant impact on customer loyalty in using the Mandiri Syariah Mobile application during the Covid-19 pandemic. The results of this research are expected to be useful for Bank Syariah Mandiri as an added information in developing strategies to increase customer loyalty.

Keywords: E-Service Quality, Situational Factors, Customer Loyalty

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.2 Faktor Situasional	13
2.1.3 Loyalitas Nasabah	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	17
2.4 Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	21

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	21
3.6	Definisi Operasional Variabel	22
3.7	Metode Analisis Data	24
3.7.1	Uji Validasi Kuesioner	25
3.7.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	25
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	26
3.7.4	Uji Hipotesis	27
3.7.5	Uji Regresi Linier Berganda	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	29
4.2	Gambaran Umum Responden.....	30
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri	33
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Aplikasi Mandiri Syariah Mobile	34
4.3	Hasil Penelitian.....	34
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	34
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
4.3.4	Uji Hipotesis	40
4.3.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	41
4.4	Pembahasan	43
4.4.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Pada Aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri	43
4.4.2	Pengaruh Faktor Situasional Nasabah Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri	44
BAB V PENUTUP		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot.....	38



Hak Cipta :

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



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pengaduan Berdasarkan Kategori Proses/Transaksi dan Fasilitas pada Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	23
Tabel 3.2 Pemeringkatan Skala Likert	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri.....	33
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Aplikasi Mandiri Syariah Mobile	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (Pre-Test)	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas (Pre-Test).....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji T (Parsial)	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	55
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	58
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	61
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	63
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan era globalisasi saat ini mendorong industri perbankan untuk menguasai sektor keuangan. Pesatnya pertumbuhan teknologi digitalisasi bank memudahkan operasional bank untuk melakukan aktivitas perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah melakukan strategi – strategi yang paling efektif untuk bersaing dalam menemukan inovasi. Inovasi tersebut diterapkan pada produk unggulan dan layanan yang diberikan agar meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun akibat isu kesehatan global, yakni pandemi *Coronavirus Disease-2019* atau lebih dikenal *Covid-19* menyebabkan kondisi internal bank mengalami perubahan dan persaingan antar bank menjadi semakin ketat.

Kasus penyebaran *Covid-19* yang telah dinyatakan sebagai pandemi oleh *World Health Organization (WHO)* terjadi pada negara – negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Kasus pertama *Covid-19* di Indonesia diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 dan penyebaran kasus *Covid-19* terus bertambah setiap harinya hingga saat ini. Menurut Syafrida dan Hartati (2020) wabah *Covid-19* menular sangat cepat dengan gejala ringan hingga berat. Gejala tersebut seperti demam, pusing di kepala, batuk, nyeri tenggorokkan hingga sulit bernafas jika virus *Covid-19* telah menginfeksi sampai ke paru - paru. Penularan yang sangat cepat tersebut mendorong pemerintah melakukan tindakan preventif untuk mencegah terjadinya penularan dalam skala besar.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah adalah dengan menerapkan kebijakan *Work from Home (WFH)* seperti yang disarankan oleh *WHO*. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi kegiatan diluar ruangan serta menerapkan *social* dan *physical distancing* pada lingkungan masyarakat. Kondisi wabah *Covid-19* saat ini memaksa masyarakat untuk menjalankan kehidupan dengan menerapkan *new normal*. Akibat penyebaran wabah *Covid-19* yang belum terselesaikan hingga saat ini mendorong seluruh

Hak Cipta :

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

sektor industri harus siap menghadapinya, termasuk industri perbankan. Dalam memberikan pelayanan, bank sebagai lembaga jasa keuangan harus selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Dalam pengertian bank yang diatur dalam Undang – Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank melibatkan masyarakat sebagai nasabah dalam setiap aktivitasnya baik dalam menghimpun dan menyalurkan dana serta bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Maka bank perlu selalu meningkatkan loyalitas nasabah karena sangat penting bagi kelangsungan hidup bank.

Griffin dalam Sigit dan Soliha (2017) mengungkapkan bahwa loyalitas nasabah adalah pembentukan sikap dan pola perilaku nasabah yang ditunjukkan pada pembelian dan penggunaan produk/jasa dari pengalaman nasabahnya. Dalam terbentuknya suatu loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013) berpendapat bahwa terdapat 5 faktor yang mempengaruhinya, yakni: *service quality*, *product quality*, *price*, *personal factor*, dan *situational factor*. Pengertian lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2014) adalah perasaan senang ataupun kecewa yang ditunjukkan nasabah setelah menerima/merasakan produk/jasa yang diberikan oleh bank, kemudian nasabah tersebut membandingkannya dengan produk/jasa yang diharapkan. Kemudian penjelasan mengenai kualitas layanan atau *service quality* (*S-QUAL*) adalah sebuah upaya yang dilakukan oleh bank dalam memenuhi atau melebihi harapan nasabahnya. *Service quality* (*S-QUAL*) ini memiliki lima dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Loyalitas nasabah memengaruhi pertumbuhan bisnis suatu bank. Dapat dikatakan demikian, karena pertumbuhan bisnis pada masa datang sangat tergantung kepada peningkatan perilaku loyalitas nasabah (Wahyoedi, 2019). Dengan loyalitas nasabah lebih tinggi biasanya bank akan mengalami pertumbuhan bisnis yang lebih cepat dibandingkan bank dengan loyalitas nasabah lebih rendah. Untuk mencapai loyalitas nasabah Griffin dalam Suryati



Hak Cipta :

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



(2015) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang harus terpenuhi oleh bank terhadap nasabahnya, yaitu: nasabah melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeat buyer*), nasabah melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service lines*), nasabah merekomendasikan kepada orang lain (*recommended to other*), dan nasabah menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates Immunity to The Full of Competitions*). Maka dari beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah, bank memerlukan peningkatan kepuasan nasabah dan kualitas layanan pada produk/jasa yang ditawarkan.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan terhadap suatu produk/jasa adalah faktor situasional. Zeithaml, et al., (2013) berpendapat bahwa faktor situasional ini bersifat kontemporer. Faktor situasional dibagi menjadi 2 jenis, antara lain: faktor situasional yang tidak terkendali (*uncontrollable situational factors*) dan faktor situasional pribadi (*personal situational factors*). *Uncontrollable situational factors* adalah suatu kondisi kinerja layanan yang dilihat dari sisi nasabah sebagai sesuatu yang berada diluar kendali penyedia layanan. Nasabah yang menyadari bahwa faktor situasional bukanlah kesalahan dari bank akan dapat menerima tingkat layanan yang memadai lebih rendah dari pada kondisi normal. Salah satu contoh *uncontrollable situational factors* adalah terjadinya bencana alam. Selanjutnya, *personal situational factors* adalah suatu faktor individu jangka pendek yang membuat nasabah lebih sadar akan kebutuhan terhadap suatu layanan. Suatu situasi darurat yang dialami oleh seorang individu membuat layanan sangat dibutuhkan dan meningkatkan tingkat harapan layanan yang lebih memadai, terutama dalam hal daya tanggap yang diperlukan dan dapat diterima pada layanan tersebut. Berdasarkan definisi yang telah diungkapkan di atas, peneliti menyimpulkan keadaan pandemik *Covid-19* dapat di kategorikan sebagai faktor situasional. Sementara terdapat pendapat lain mengenai faktor situasional, yakni menurut Belk dalam Brennan. Binney, Parker, Aleti, dan Nguyen (2014), yang mengungkapkan bahwa faktor situasional pada perilaku nasabah terdiri lima dimensi yakni: *physical surrounding* (lingkungan fisik), *social*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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

surrounding (lingkungan sosial), *temporal perspective* (perspektif waktu terhadap perilaku nasabah), *task definition* (alasan terjadinya transaksi), serta *antecedent state* (suasana hati nasabah).

Pada masa pandemi *Covid-19* masyarakat memiliki keterbatasan untuk melakukan aktifitas diluar ruangan sehingga mendorong masyarakat melakukan kegiatan secara daring dengan fitur digital. Transformasi digital pada industri perbankan telah terjadi secara global baik pada negara maju maupun negara berkembang. Menurut Xue Liu (2021), perbandingan antar lintas negara menunjukkan bahwa digitalisasi bank lebih banyak digunakan di negara-negara berpenghasilan tinggi. Negara yang menggunakan layanan digital bank tertinggi sebagian besar berada di Amerika Utara, Eropa Barat, dan Eropa Utara. Sepuluh negara teratas adalah Norwegia, Denmark, Finlandia, Swedia, Belanda, Selandia Baru, Amerika Serikat, Estonia, Korea Selatan, dan Kanada, di mana pangsa nasabah perbankan yang menggunakan ponsel atau internet untuk mengakses akun mereka berkisar dari 70% hingga 85%. Indonesia sebagai negara berkembang juga telah melakukan transformasi digital pada industri perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa layanan perbankan digital atau lebih dikenal digitalisasi bank merupakan layanan atau kegiatan perbankan yang dalam pelaksanaannya menggunakan sarana elektronik berbasis digital milik bank dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah bank yang dapat dilakukan secara mandiri.

Perubahan yang terjadi secara signifikan pada layanan perbankan karena perkembangan teknologi mendorong nasabah untuk menggunakan fitur digitalisasi bank untuk dapat menggunakan layanan perbankan (Ananda, Devesh dan Al Lawati, 2018). Maka suatu bank perlu meningkatkan kualitas layanan pada fitur digital guna meningkatkan loyalitas nasabahnya.

Dalam mengadaptasi transformasi teknologi digital, perusahaan-perusahaan di dunia merasa perlu untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis elektronik, atau yang dikenal sebagai *E-Service Quality*. *E-S-QUAL* diartikan sebagai sebuah fitur digital elektronik yang menyediakan fasilitas layanan produk/jasa yang efisien dan efektif. Suatu bank harus dapat mengevaluasi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

layanan digital yang difasilitasinya untuk nasabah bank tersebut. Zeithaml, et al., (2013) mengungkapkan terdapat empat dimensi yang digunakan nasabah untuk menilai fitur digital yang digunakannya, antara lain; kemudahan dan kecepatan mengakses situs yang diinginkan (*efficiency*), pemenuhan janji delivery dan tersedianya produk/jasa sesuai yang dijanjikan (*fulfillment*), berfungsinya secara teknis dengan benar situs yang diinginkan (*system availability*), dan tingkat keamanan dan proteksi informasi pelanggan oleh situs tersebut (*privacy*).

Bank Syariah Mandiri memiliki layanan fitur digital yang dapat membantu nasabahnya, salah satunya adalah *Mandiri Syariah Mobile*. Fitur digital ini merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik bank yang difasilitasi akses rekening yang dimiliki oleh nasabah pada Bank Syariah Mandiri melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. *Mandiri Syariah Mobile* menawarkan manfaat kemudahan, cepat, dan *real time* dalam penggunaannya.

Dalam era perkembangan digital, Bank Syariah Mandiri melalui pilar *fixing the fundamental* tahun 2020 melakukan perbaikan pada strategi bisnisnya melalui proses digitalisasi dalam berbagai proses bisnis yang ada di Bank Mandiri Syariah. Digitalisasi bank memiliki pengaruh yang besar dalam meningkatkan nasabah baru sebesar 40%. Tidak hanya itu, transaksi yang dilakukan secara digital mencapai angka 95%. Data menunjukkan sampai dengan tanggal 19 September 2020, sudah terdapat 1.4 juta pengguna aplikasi *Mandiri Syariah mobile* serta sebanyak 1.500 rekening per hari melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Pada tahun 2018 hingga tahun 2020, transaksi *mobile* mencapai angka 94% secara year on year, sedangkan transaksi pada kantor cabang turun menjadi 36% yoy (Alfi, 2020). Pada tahun 2020 juga mulai mewabahnya virus *Covid-19*, hal ini mengindikasikan bahwa pandemik *Covid-19* dapat menjadi penyebab angka kenaikan transaksi *mobile* dan penurunan transaksi pada kantor cabang.

Dari data yang telah dikemukakan di atas, peneliti dapat melihat bahwa Bank Syariah Mandiri memiliki potensi besar dalam meningkatkan



Hak Cipta :

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

pertumbuhan nasabah baru melalui digitalisasi bank. Dengan mewabahnya *Covid-19* tentu menyebabkan perubahan situasi pada siklus bisnis bank, sehingga mempengaruhi nasabah untuk menggunakan aplikasi *mandiri syariah mobile* sebagai salah satu fitur digitalisasi Bank Syariah Mandiri pada masa pandemi *Covid-19*. Namun, terdapat data yang menyatakan bahwa jumlah pengaduan proses atau transaksi dan fasilitas pada aplikasi *mandiri syariah mobile* juga cukup banyak, terutama sejak adanya pandemik *Covid-19*. Hal ini berarti bahwa *e-service quality* atau layanan digital elektronik di bank ini masih bermasalah. Sehingga akan berdampak pada kepuasan nasabah, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitasnya. Data berikut diambil dari laporan tahunan Bank Syariah Mandiri dari tahun 2018 sampai tahun 2020, selain itu data menunjukkan kecenderungan yang meningkat. Dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pengaduan Berdasarkan Kategori Proses/Transaksi dan Fasilitas pada Aplikasi *Mandiri Syariah Mobile*

Nasabah Pengaduan Berdasarkan Kategori Proses/Transaksi dan Fasilitas pada Aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i>	
Tahun	Jumlah Nasabah
2018	9.492
2019	10.392
2020	23.379

Sumber: Bank Syariah Mandiri

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pengaduan berdasarkan kategori proses atau transaksi dan fasilitas pada aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* pada tahun 2018 terdapat 9.492 nasabah dengan kenaikan nasabah sebesar 9,48% di tahun 2019. Tahun 2019 nasabah pengaduan meningkat menjadi 10.392 nasabah dengan kenaikan nasabah sebesar 125% di tahun 2020. Peningkatan angka pengaduan ini tentu menjadi masalah bagi Bank Syariah Mandiri untuk mempertahankan *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile*, karena hal ini tentunya dapat memengaruhi keputusan nasabah

untuk menjadi nasabah yang loyal pada banknya. Bank Syariah Mandiri perlu melakukan evaluasi terkait dengan *e-service quality* aplikasi *mandiri syariah mobile* terhadap loyalitas nasabah bank.

Permasalahan peningkatan jumlah nasabah pengaduan proses atau transaksi dan fasilitas pada aplikasi *mandiri syariah mobile* pada era digital saat ini tentu mengganggu perkembangan dan keberlangsungan bisnis perbankan, karena hal ini merupakan indikator keberhasilan maju atau tidaknya proses digitalisasi suatu perusahaan perbankan. Semakin meningkatnya jumlah pengaduan maka semakin menurun pula kepuasan yang dirasakan nasabah, apabila kepuasan nasabah semakin lama semakin berkurang menunjukkan bahwa nasabah merasa kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka tidak dapat terpenuhi yang mengakibatkan tidak terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Menurut Zeithaml, et al., (2013) terdapat tiga dimensi yang digunakan nasabah untuk menilai layanan penyelesaian pengaduan ketika nasabah memiliki masalah pengaduan terhadap layanan yang diterimanya. Dimensi tersebut antara lain: daya tanggap terhadap penanganan masalah yang efektif oleh suatu situs tertentu (*responsiveness*), seberapa bagus kompensasi yang diberikan untuk masalah yang dihadapi pelanggan (*compensation*), dan tersedia atau tidaknya bantuan apakah melalui telepon, atau secara *online* (*contact*). Suatu bank yang memberikan layanan penyelesaian pengaduan yang sangat baik dan mudah dipahami menjadikan bank tersebut unggul dalam menjaga hubungan loyalitasnya dengan nasabah.

Dengan penerapan *new normal* akan mengubah pola pikir dan lingkungan sosial masyarakat, salah satunya percepatan transformasi digital. Xue Lie (2021) berpendapat bahwa pandemi *Covid-19* telah mendorong percepatan adopsi teknologi digital di semua bidang termasuk bidang jasa keuangan. Untuk tetap kompetitif dengan para pesaing, bank-bank di dunia telah menetapkan transformasi digital sebagai prioritas bisnis pada masa mendatang. Oleh karenanya, penerapan *new normal* saat pandemi *Covid-19* melatarbelakangi penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang apakah terdapat pengaruh



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

faktor situasional yang mendorong nasabah menggunakan aplikasi *mandiri syariah mobile* sebagai salah satu fitur digital Bank Syariah Mandiri pada saat pandemi *Covid-19* agar tetap loyal kepada banknya di tengah persaingan yang ketat.

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat permasalahan yang sangat penting dalam sebuah lembaga jasa keuangan yakni peningkatan jumlah pengaduan nasabah pengguna jasa *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri, sehingga harus segera dilakukan evaluasi pada *e-service quality* serta kondisi pandemi *Covid-19* yang masih mewabah hingga saat ini menjadi penyebab perubahan pada faktor situasional dibandingkan dengan kondisi normal, yang diduga peneliti berdampak pada tingkat loyalitas nasabah. Sehingga fokus penelitian ini adalah pada konteks dua faktor dari 5 faktor yang mempengaruhi pembentukan loyalitas nasabah, yakni *e-service quality* dan faktor situasional. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menganalisis mengenai apakah *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile banking* dan faktor situasional berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada saat pandemi *Covid-19* ini. Maka penelitian ini akan diberi judul “*Pengaruh E-Service Quality dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah Mobile Pada Masa Pandemi Covid-19*”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa dengan mewabahnya virus *Covid-19* membawa perubahan yang signifikan pada pola kehidupan masyarakat, salah satunya keterbatasan beraktivitas di luar ruangan. Fenomena ini juga diiringi dengan percepatan transformasi digital yang berdampak pula pada industri perbankan. Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan pada transaksi *mobile*. Transaksi *mobile* tersebut dilakukan dengan aplikasi fitur digital Bank Syariah Mandiri yakni *mandiri syariah mobile*. Maka dari itu, Bank Syariah Mandiri menjadi bergantung pada *e-service quality* yang ditawarkan pada aplikasi *mandiri syariah mobile* agar dapat memberikan kepuasan nasabah dan membentuk loyalitas pada masa pandemik *Covid-19* saat ini.



Hak Cipta :

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

Namun dalam laporan tahunan Bank Syariah Mandiri dari tahun 2018 hingga tahun 2020 terjadi pula peningkatan jumlah pengaduan nasabah terhadap proses atau transaksi dan fasilitas pada aplikasi *Mandiri Syariah Mobile* khususnya pada tahun 2020 saat mulai terjadinya wabah pandemik *Covid-19*. Peneliti menyimpulkan bahwa hal ini menjadi masalah yang dihadapi Bank Syariah Mandiri untuk mengevaluasi *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile*. Baik atau buruknya suatu *e-service quality* tentunya dapat memengaruhi keputusan nasabah untuk menjadi nasabah yang loyal pada banknya. Maka penelitian ini akan meneliti *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile* terhadap loyalitas nasabah bank.

Selain itu, dengan kondisi mewabahnya pandemi *Covid-19* tentu menjadi faktor yang mendorong nasabah menggunakan aplikasi *mandiri syariah mobile*. Sehingga hal itulah yang mendorong peneliti untuk meneliti pengaruh faktor situasional dalam penggunaan aplikasi *mandiri syariah mobile* terhadap loyalitas nasabah pada saat pandemi *Covid-19* sehingga dapat mengetahui langkah strategis bisnis bank untuk menghadapi pandemi *Covid-19*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian seperti berikut:

1. Bagaimana pengaruh *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri?
2. Bagaimana pengaruh faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri.



Hak Cipta :

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

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap ilmu pengetahuan khususnya mengenai *e-service quality* pada penggunaan aplikasi *mandiri syariah mobile* dan faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* terhadap keputusan bank dalam mempertahankan nasabah.
 - b. Dapat memberikan pemahaman yang baru terkait tentang *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile* dan faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* terhadap loyalitas nasabah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Memberikan gambaran mengenai *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile* dan faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri, serta sebagai sarana menerapkan ilmu teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
 - b. Bagi Industri Perbankan
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
 - 2) Dapat menjadi evaluasi dan acuan bagi pengembang strategi bagi Bank Syariah Mandiri dan bank syariah lain di Indonesia dalam mempertimbangkan *e-service quality* pada aplikasi digitalisasi bank dan faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19*.

1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan Pedoman Teknis Penulisan Laporan Tugas Akhir dan Skripsi, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta tahun 2019, maka skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:



Hak Cipta :

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

BAB I – PENDAHULUAN

Pada bab ini disajikan latar belakang yang berisi penjelasan umum mengenai *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile*, faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* dan loyalitas nasabah. Permasalahan yang timbul dari latar belakang yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori penelitian dimana membahas teori-teori yang mendukung *e-service quality* pada aplikasi *mandiri syariah mobile*, faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19*, dan loyalitas nasabah. Pada bagian ini juga dibahas mengenai kajian penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III – METODOLOGI PENELITIAN Pada bab ini dibagi per sub bab mencakup jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisa data dalam penelitian ini. Semua langkah-langkah tersebut diuraikan dalam rangka memperjelas cara-cara yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan penulisan dengan pendekatan deskriptif.

BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis mendeskripsikan profil perusahaan yang menjadi sampel penelitian, deskripsi variabel penelitian mengenai variabel dependen dan independen, serta menjabarkan hasil penelitian berupa data angka dan penjelasannya.

BAB V – PENUTUP

Berisi penarikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dianggap perlu dalam pembahasan penelitian, diuraikan dalam bentuk paragraf kandungan masing-masing bab secara ringkas dan fokus.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *e-service quality* dan faktor situasional terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *mandiri syariah mobile* pada masa pandemik *Covid-19*, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *mandiri syariah mobile* pada masa pandemik *Covid-19*. Dengan dimensi yang paling berpengaruh yaitu nasabah merasakan kecepatan mengakses aplikasi *mandiri syariah mobile*, sehingga hal tersebut perlu dipertahankan oleh Bank Syariah Mandiri. Sedangkan dimensi yang kurang berpengaruh yaitu nasabah kurang merasakan penggunaan fungsi dalam sistem layanan aplikasi *mandiri syariah mobile* bekerja tanpa terjadi kendala.

Faktor situasional nasabah pada masa pandemi *Covid-19* secara parsial juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri dalam penggunaan aplikasi *mandiri syariah mobile* pada masa pandemi *Covid-19*. Dengan dimensi yang paling berpengaruh yaitu nasabah cenderung menggunakan aplikasi *mandiri syariah mobile* untuk memenuhi kebutuhan produk atau jasa perbankan pada masa pandemik *Covid-19* dan dimensi yang kurang berpengaruh yaitu nasabah merasa bank kurang *responsive* dalam pelayanannya pada kantor cabang karena pandemik *Covid-19* ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *e-service quality* dan faktor situasional terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *mandiri syariah mobile* pada masa pandemik *Covid-19*, hal yang dapat disarankan adalah Bank Syariah Mandiri melakukan evaluasi terhadap sistem layanan aplikasi tersebut, serta melakukan perbaikan dalam sistem layanan agar nasabah dapat menggunakan aplikasi *mandiri syariah mobile* tanpa kendala dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Peningkatan pada kualitas



Hak Cipta :

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

layanan akan memberikan kepuasan nasabah sehingga loyalitas dapat terbentuk, hal ini dapat dijadikan strategi bisnis Bank Syariah Mandiri.

Selanjutnya, Bank Syariah Mandiri dinilai kurang *responsive* dalam pelayanannya pada kantor cabang karena pandemik *Covid-19*. Hal yang dapat disarankan adalah bank harus dapat memberikan solusi pada setiap keadaan. Memulihkan keadaan karena pandemik *Covid-19* sangat diperlukan. Pihak perbankan tidak boleh lengah dalam hal penyaluran pelayanan yang maksimal kepada para nasabahnya di samping itu juga harus tetap jeli dalam melihat peluang yang mampu dimanfaatkan oleh Bank Syariah Mandiri. Melihat kondisi pandemik *Covid-19* saat ini tentu menjadi peluang peningkatan penggunaan digital, salah satunya melalui aplikasi *mobile banking*. Bersamaan dengan memaksimalkan pelayanan pada aplikasi *mandiri syariah mobile*, Bank Syariah Mandiri juga perlu memperbaiki kualitas layanan pada kantor cabang agar transaksi dapat meningkat dan rasa loyalitas nasabah tidak rusak.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, Azizah N. (2020, Oktober 02). Mantap! Bank Syariaah Perbesar Belanja Modal IT Demi Pacu Inovasi Digital. Finansial Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20201002/231/1299817/mantap-bank-syariaah-perbesar-belanja-modal-it-demipacu-inovasi-digital>
- Ananda, Devesh & Al Lawati. (2018). An Empirical Study on Adoption of Digital Banking in Oman. Proceeding of the 3rd International Conference on Business and Management. Journal of Business and Management, ICOBM'18: 16-33.
- Anggraeni, Ni Made Savitri & Ni Nyoman Kerti Yasa. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. XVI, No.2.
- Anshori, Muslich & Sri Iswati, (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Airlangga University Press.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brennan. Binney, Parker, Aleti, & Nguyen. (2014). Social Marketing and Behaviour Change: Models, Theory, and Applications. United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- Fadila, Rahayu, dan Saputra. (2020). Penerapan Metode Naïve Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Kotler & Amstrong. (2014). Principles of Marketing (15thed.). New Jersey: Pearson Hall.
- Makal, Eirene Natalia. (2018). Pengaruh Faktor Situasional Dan Store Atmosphere Terhadap Pembelian Impulsif Dengan Motivasi Belanja Hedonik Sebagai Intervening. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol VI, No.1.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Mandiri Syariah Mobile. (2021, Mei 6). Bank Syariah Mandiri: <https://bsm.direightion.com/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>
- Mardhiyaturrositaningsih, & Muhammad Syarqim Mahfudz. (2020). Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif. Point: Jurnal Ekonomi & Manajemen, Vol. II, No. 1.
- Mawarni, Rika., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2021). Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi *Covid-19*. Jurnal Manajemen Bisnis (JMB), Vol. 34, No. 1.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016, Desember). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum. Desember 19, 2016. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Sejarah Bank Syariah Mandiri. (2021, Juli 19). Bank Syariah Mandiri: <https://bsm.direightion.com/tentang-kami/sejarah>
- Sigit, Kharisma Nawang & Euis Soliha. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 21(1): 157–168.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Suryati, Lili. (2015). Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sumadi. (2020). Menakar Dampak Fenomena Pandemi *Covid-19* Terhadap Perbankan Syariah. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (HES), Vol. III, No. 2.
- Syafrida, & Ralang Hartati. (2020) Bersama Melawan Virus *Covid-19* di Indonesia. Jurnal Sosial & Budaya Syari FSH UIN Jakarta, Vol 7, No. 6. h. 496.

Wahyoedi, Soegeng & Saparso, (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.

Xue Liu, Estelle. (2021). *IMF Working Papers: Stay Competitive in The Digital Age: The Future of Banks*. International Monetary Fund.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6thed). Boston: Mc.Graw-Hill.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh E-Service Quality dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah Mobile Pada Masa Pandemi *Covid-19*”

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepada Yth,

Nasabah Bank Syariah Mandiri.

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Amirah, mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan melakukan penelitian mengenai Pengaruh E-Service Quality dan Faktor Situasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah Mobile Pada Masa Pandemi *Covid-19*.

Sehubungan dengan hal ini, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Pengisian kuesioner ini memakan waktu sekitar 3 – 5 menit. Hasil kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. Atas partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih. Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian dan keterangan menjawab kuesioner:

Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian dan keterangan menjawab kuesioner:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Petunjuk Pengisian	Keterangan		
	1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dan pernyataan dengan cermat sebelum anda memulai jawabannya.	SS	Sangat Setuju
S		Setuju	Skor 4
2. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.	KS	Kurang Setuju	Skor 3
	TS	Tidak Setuju	Skor 2
3. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar	STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Kriteria responden:

- Nasabah Bank Syariah Mandiri pengguna aplikasi *Mandiri Syariah Mobile*
- Pernah melakukan pengaduan terkait proses/transaksi dan fasilitas pada aplikasi *Mandiri Syariah Mobile*

A. Identitas Responden

Nama	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Pria <input type="radio"/> Wanita
Usia	<input type="radio"/> 17 – 25 Tahun <input type="radio"/> 26 – 34 Tahun <input type="radio"/> 35 – 43 Tahun <input type="radio"/> 44 – 52 Tahun <input type="radio"/> > 52 Tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SMA/SMK <input type="radio"/> Diploma (D1/D2/D3/D4) <input type="radio"/> Sarjana (S1/S2/S3) <input type="radio"/> Lainnya
Pekerjaan	<input type="radio"/> Tidak Bekerja <input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Pegawai Negeri Sipil <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Lainnya
Lama menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri	<input type="radio"/> < 1 Tahun <input type="radio"/> 1 – 3 Tahun <input type="radio"/> 3 – 5 Tahun <input type="radio"/> > 5 Tahun
Lama menjadi pengguna aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i>	<input type="radio"/> < 1 Tahun <input type="radio"/> 1 – 3 Tahun <input type="radio"/> 3 – 5 Tahun <input type="radio"/> > 5 Tahun



Hak Cipta :

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

B. E-Service Quality

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Transaksi perbankan menggunakan aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> menjadi lebih mudah					
2.	Saya dapat mengakses aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> dengan cepat.					
3.	Saya dapat mengakses aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> dengan praktis.					
4.	Saya merasakan kesesuaian fasilitas yang diberikan pada aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> dengan fasilitas yang dijanjikan oleh Bank Syariah Mandiri.					
5.	Saya merasakan ketepatan fasilitas yang diberikan pada aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> dengan fasilitas yang dijanjikan oleh Bank Syariah Mandiri.					
6.	Saya dapat menggunakan fungsi dalam sistem layanan aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> karena sistem dapat bekerja dengan baik					
7.	Saya dapat menggunakan fungsi dalam sistem layanan aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> karena sistem dapat bekerja tanpa terjadi kendala.					
8.	Saya merasa aman karena Bank Syariah Mandiri menjamin keamanan data informasi pribadi yang saya miliki pada aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.					
9.	Saya cukup merasa terganggu apabila terjadi gangguan pada aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> .					

C. Faktor Situasional

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri menjadi terbatas atau kurang optimal, khususnya pada kantor cabang karena wabah pandemik <i>Covid-19</i> .					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

2.	Saya merasa datang ke kantor cabang untuk mendapatkan pelayanan perbankan menjadi kurang efisien pada masa pandemik <i>Covid-19</i> .					
3.	Saya merasa datang ke kantor cabang untuk mendapatkan pelayanan perbankan menjadi kurang efektif pada masa pandemik <i>Covid-19</i> .					
4.	Saya cenderung menggunakan aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> untuk memenuhi kebutuhan produk/jasa perbankan pada masa pandemik <i>Covid-19</i> .					
5.	Saya merasa bank kurang responsive dalam pelayanannya pada kantor cabang karena pandemik <i>Covid-19</i> ini.					

D. Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya sering melakukan transaksi mendapatkan produk/jasa Bank Syariah Mandiri menggunakan aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> .					
2.	Saya merasa melakukan pembelian barang /jasa menggunakan aplikasi <i>Mandiri Syariah</i> mudah.					
3.	Saya merekomendasikan sepenuhnya menggunakan <i>Mandiri Syariah Mobile</i> kepada kerabat terdekat, kolega atau teman.					
4.	Saya tidak tertarik dengan produk/jasa yang ditawarkan oleh bank lain.					
5.	Saya menjadi lebih sering melakukan transaksi karena menggunakan aplikasi <i>Mandiri Syariah Mobile</i> .					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Jawaban Responden

No. Responden	E-Servive Quality (X1)									Total X1	Faktor Situasional (X2)					Total X2	Loyalitas Nasabah (Y)					Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	2	4	3	2	5	16	5	5	5	4	5	24
2	5	3	5	5	4	5	3	5	4	39	4	3	5	1	5	18	5	5	3	3	5	21
3	5	5	5	2	5	5	4	4	5	40	4	3	3	3	5	18	5	5	3	3	4	20
4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	41	2	2	2	3	4	13	5	5	5	3	4	22
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	3	5	5	3	5	21	5	5	3	3	5	21
6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32	4	5	5	5	5	24	4	3	4	2	3	16
7	5	5	4	5	4	4	4	4	3	38	3	4	3	3	5	18	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	3	5	19	4	4	4	4	4	20
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43	3	3	3	1	4	14	4	4	4	3	4	19
10	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	2	2	3	1	3	11	4	3	4	3	4	18
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	3	3	3	3	5	17	5	5	5	3	5	23
12	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	4	5	4	4	4	21	4	3	3	3	4	17
13	4	5	5	5	4	4	4	5	5	41	3	3	3	2	5	16	5	4	4	3	4	20
14	5	5	5	4	4	4	4	5	3	39	4	3	2	2	5	16	4	5	4	3	4	20
15	4	4	5	3	4	4	3	3	3	33	4	4	3	4	5	20	4	4	3	3	4	18
16	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41	5	3	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23
17	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24
18	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	22
19	5	3	4	4	4	4	4	5	5	38	5	5	5	4	5	24	4	4	4	3	5	20
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	4	3	2	4	16	5	5	5	4	4	23
21	4	4	4	4	4	4	5	3	5	37	2	3	4	1	5	15	4	5	5	3	5	22
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	2	3	3	2	4	14	4	4	4	3	4	19
23	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	3	3	3	2	5	16	5	5	5	3	3	21
24	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39	3	3	4	2	5	17	3	5	3	3	4	18
25	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40	5	4	4	3	4	20	5	4	3	4	4	20
26	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42	3	4	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24
29	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	22
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	5	20	5	5	5	3	4	22
31	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	5	23
32	4	4	4	4	3	3	3	4	5	34	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	3	17
33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	3	16

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

34	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19
36	4	4	4	4	4	4	3	4	5	36	4	4	4	3	5	20	5	5	4	3	5	22
37	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39	4	5	4	3	5	21	3	5	5	2	5	20
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	5	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20
39	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	2	2	2	2	5	13	5	5	5	4	5	24
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	2	2	2	3	5	14	5	4	3	3	4	19
41	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	5	22
42	5	5	5	4	4	5	3	4	5	40	2	4	3	2	4	15	3	5	5	3	5	21
43	5	5	5	4	4	5	4	3	5	40	5	5	5	4	4	23	5	5	3	2	5	20
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	5	23
45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	3	4	4	3	5	19	4	4	4	2	4	18
46	4	5	5	3	4	4	4	5	4	38	3	3	3	3	5	17	4	4	4	3	4	19
47	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
48	5	5	4	4	4	5	5	5	4	41	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
50	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40	3	4	3	2	3	15	3	3	2	3	3	14
51	5	4	4	4	4	4	3	4	5	37	5	5	5	4	5	24	4	4	3	3	4	18
52	5	5	5	4	4	4	4	5	2	38	3	3	4	3	2	15	5	4	4	2	5	20
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	5	3	5	21	5	5	5	5	5	25
54	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	2	3	3	2	3	13	3	3	3	1	3	13
55	4	4	4	4	4	4	3	4	5	36	5	5	4	3	4	21	4	4	4	2	4	18
56	5	4	4	4	4	4	3	4	5	37	5	5	5	4	5	24	5	4	4	2	5	20
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19
59	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42	3	3	3	3	3	15	3	5	5	5	5	23
60	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
61	3	3	4	4	5	5	5	5	5	39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
62	5	3	4	4	5	5	5	4	5	40	4	4	5	3	3	19	4	5	5	5	5	24
63	3	3	3	4	4	5	5	5	4	36	4	4	5	3	3	19	4	4	5	5	5	23
64	5	3	4	3	5	5	5	5	5	40	4	4	5	2	3	18	4	5	5	5	5	24
65	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
66	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
67	5	2	5	2	2	4	4	5	4	33	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
68	5	4	5	4	3	4	5	4	4	38	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
69	3	3	3	4	5	5	4	5	5	37	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25
70	5	3	5	5	3	5	5	4	4	39	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21
71	5	4	4	3	3	5	5	4	4	37	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

72	3	3	4	4	3	5	5	5	5	37	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
73	4	4	4	3	5	5	4	5	5	39	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
74	5	3	5	3	3	3	3	5	5	35	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
75	4	4	3	3	3	4	5	5	5	36	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23
76	3	3	3	4	3	3	4	5	5	33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
77	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
78	3	2	3	4	4	3	5	4	5	33	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
79	3	2	3	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
80	5	3	4	4	4	4	5	5	5	39	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23
81	3	3	3	4	4	5	5	5	4	36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
83	4	3	3	4	4	5	5	5	4	37	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21
84	3	4	4	3	4	5	5	4	4	36	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
85	5	3	3	4	4	4	5	4	4	36	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22
86	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22
87	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
88	3	3	3	4	4	5	5	5	4	36	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23
89	5	4	3	4	5	5	5	5	4	40	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23
90	4	3	3	4	5	5	5	5	4	38	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21
91	3	3	4	5	5	5	5	5	4	39	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
92	3	3	4	4	3	5	5	5	5	37	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	3	5	5	5	4	5	39	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
94	3	2	3	3	5	5	5	5	5	36	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22
95	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
96	4	3	4	4	5	5	5	4	4	38	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
97	3	2	2	4	5	5	5	5	4	35	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
99	4	4	5	5	3	5	5	5	5	41	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
100	3	3	4	4	5	5	5	5	5	39	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas *E-Service Quality* (X₁)

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.604**	.641**	.257**	.103	.040	-.079	.019	.112	.612**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.010	.308	.693	.432	.852	.267	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.604**	1	.672**	.314**	.183	.028	-.153	-.063	.080	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.069	.781	.130	.532	.428	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.641**	.672**	1	.280**	.028	.064	-.165	.008	.140	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.780	.525	.101	.941	.165	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.257**	.314**	.280**	1	.343**	.245*	.198*	.173	.114	.614**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.005		.000	.014	.048	.085	.259	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.103	.183	.028	.343**	1	.480**	.241*	.069	.116	.522**
	Sig. (2-tailed)	.308	.069	.780	.000		.000	.016	.497	.250	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.040	.028	.064	.245*	.480**	1	.584**	.308**	.086	.560**
	Sig. (2-tailed)	.693	.781	.525	.014	.000		.000	.002	.396	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	-.079	-.153	-.165	.198*	.241*	.584**	1	.365**	.078	.395**
	Sig. (2-tailed)	.432	.130	.101	.048	.016	.000		.000	.439	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.019	-.063	.008	.173	.069	.308**	.365**	1	.276**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.852	.532	.941	.085	.497	.002	.000		.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.112	.080	.140	.114	.116	.086	.078	.276**	1	.397**
	Sig. (2-tailed)	.267	.428	.165	.259	.250	.396	.439	.006		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.612**	.621**	.605**	.614**	.522**	.560**	.395**	.410**	.397**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

2. Hasil Uji Validitas Faktor Situasional (X₂)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.666**	.647**	.601**	.267**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.666**	1	.654**	.556**	.249*	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.647**	.654**	1	.601**	.249*	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.601**	.556**	.601**	1	.391**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.267**	.249*	.249*	.391**	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.007	.012	.012	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.816**	.793**	.817**	.857**	.550**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.459**	.117	.030	.282**	.463**
	Sig. (2-tailed)		.000	.247	.766	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.459**	1	.390**	.140	.440**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.164	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.117	.390**	1	.519**	.510**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.247	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.030	.140	.519**	1	.568**	.750**
	Sig. (2-tailed)						
	N	100	100	100	100	100	100



Hak Cipta :

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

	Sig. (2-tailed)	.766	.164	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.282**	.440**	.510**	.568**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.463**	.634**	.757**	.750**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas *E-Service Quality* (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	9

2. Hasil Uji Reliabilitas Faktor Situasional (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

3. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

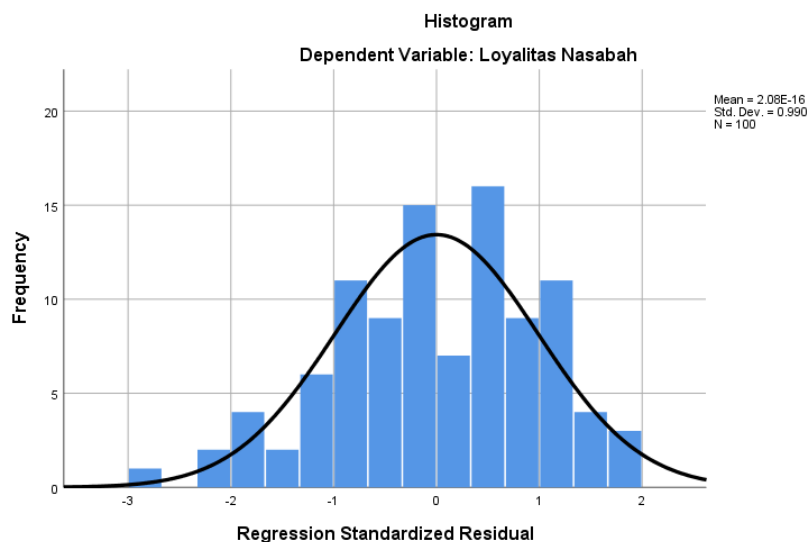
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	5



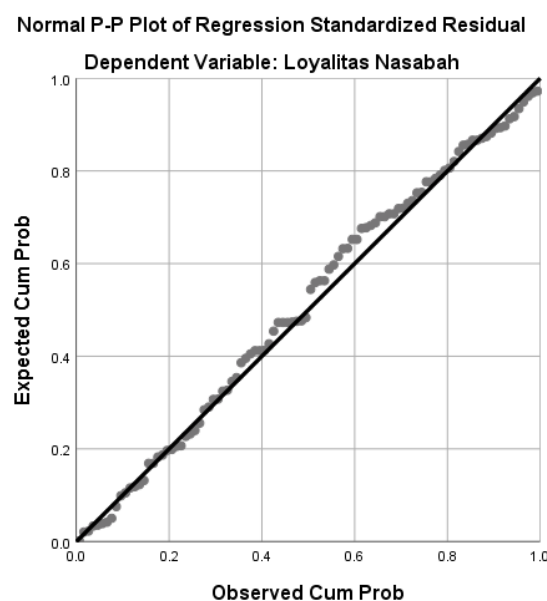
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

1. Grafik Histogram



2. Grafik P-Plot



3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09458407

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



Hak Cipta :

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

Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.032
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

B. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	4.438	2.775		1.599	.113		
E-Service Quality	.298	.063	.409	4.748	.000	1.000	1.000
Faktor Situasional	.260	.066	.339	3.932	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

A. Hasil Uji T (Parsial)

1. E-Service Quality (X₁) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	9.657	2.611			3.699	.000
E-Service Quality	.296	.067	.406		4.399	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

2. Faktor Situasional (X₂) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	16.023	1.461			10.969	.000
Faktor Situasional	.258	.073	.335		3.521	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

B. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 ^a	.280	.265	2.116

a. Predictors: (Constant), Faktor Situasional, E-Service Quality

Hak Cipta :

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



Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	4.438	2.775		1.599	.113
E-Service Quality	.298	.063	.409	4.748	.000
Faktor Situasional	.260	.066	.339	3.932	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Hak Cipta :

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