



© 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

# ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PASCA MIGRASI APLIKASI DIGITAL BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA



Disusun oleh:

**Anisa Aprilian/2104411050**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## SKRIPSI TERAPAN

# ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PASCA MIGRASI APLIKASI DIGITAL BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

**Anisa Aprilian/2104411050**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**

### 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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Aprilian

NIM : 2104411050

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 10 Juli 2025



Anisa Aprilian  
NIM. 2104411050

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anisa Aprilian  
NIM : 2104411050  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia

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 Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si.   
Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si. 

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak. CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



© 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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Anisa Aprilian  
NIM : 2104411050  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si.

NIP. 197810032015041002

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan skripsi terapan ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa selalu curahkan kepada baginda Nabi Besar kita yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman kelak. Semoga kita sebagai umatnya mendapatkan syafa'at di Yaumul akhir kelak. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan skripsi terapan ini, tidak lepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan laporan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak. CA., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah S.HI., M.Si selaku dosen pembimbing Laporan Skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta arahan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu dan saran untuk skripsi ini.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Idham Kholid, Ibu Patemi yang sangat penulis cintai dan sayangi, yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan kasih sayang kepada penulis sehingga penulis mampu mencapai sampai titik ini.
8. Abang, Kakak, dan Adik saya yang memberikan dukungan, semangat, dan doa tiada henti kepada penulis.

### 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 :

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

9. Terima kasih untuk Aulia, Putri, Rohmah, dan Zahra telah menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan kuliahku. Setiap moment bersama kalian terasa lebih berwarna kehidupan kuliahku. Kalian adalah sumber inspirasi dan dukungan yang luar biasa, selalu ada untuk saling mendukung dan menguatkan satu sama lain. Semoga kita tetap terjaga, saling terus mendukung dan saling menginspiraasi satu sama lain kedepannya.
10. Untuk teman-teman DPI dan Cemungut ges yaitu Yoel, Liza, Naya, Kak Dhita, Indira, Alfin, Nuy, Eka, Kia, Gilang, Putra, dan Rizka juga terima kasih telah menjadi bagian setiap moment dari perjalanan perkuliahan ku dan kalian juga menginspirasi dan mendukung satu sama lain.
11. Untuk teman-teman BS Angkatan 21 terkhusus BS C yang tidak penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua bantuan, dukungan dan nasihat yang kalian berikan. Kita telah melewati begitu banyak hal dan kisah- kisah bersama yang menjadi bagian memori kuliahku.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Dukungan kalian sangat berarti bagi penulis. Semoga kebaikan kalian mendapatkan balasan yang setimpal.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Depok, 10 Juli 2025

Penulis,



Anisa Aprilian

2104411050



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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Anisa Aprilian  
NIM : 2104411050  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian 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:

**“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia”.**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan 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 : 10 Juli 2025

Yang menyatakan

(Anisa Aprilian)



Anisa Aprilian  
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

## **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Jabodetabek dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan WarpPLS versi 8.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia. Secara simultan kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan secara bersama-sama memiliki peran penting dalam membangun loyalitas nasabah. Ketika nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi, mendapatkan pelayanan yang berkualitas, dan merasa puas dengan pengalaman yang mereka rasakan, maka loyalitas mereka terhadap Bank Syariah Indonesia akan semakin meningkat.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Anisa Aprilian  
*Bachelor of Applied Sharia Finance and Banking*

*Analysis of the Effect of Trust, Service Quality, and Satisfaction on Customer Loyalty After Digital Banking Application Migration at Bank Syariah Indonesia*

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of Trust, Service Quality, and Satisfaction on Customer Loyalty after Migration of Digital Banking Applications at Bank Syariah Indonesia. This research used quantitative methods with a sample of 100 Bank Syariah Indonesia customers in the Jabodetabek area with purposive sampling techniques. Data were collected using a questionnaire and analyzed using WarpPLS version 8.0. The results of this study indicate that partially trust, service quality, and satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty after migrating digital banking applications at Bank Syariah Indonesia. Simultaneously trust, service quality and satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty after migrating digital banking applications at Bank Syariah Indonesia. This shows that trust, service quality, and satisfaction together have an important role in building customer loyalty. When customers have high trust in the application, get quality service, and feel satisfied with the experience they feel, their loyalty to Bank Syariah Indonesia will increase.*

*Keywords: Trust, Service Quality, Satisfaction, 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 mengemukakan 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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Kepercayaan .....	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3. Kepuasan Nasabah .....	17
2.1.4. Loyalitas Nasabah .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Objek Penelitian.....	30
3.3. Metode Pengambilan Sampel .....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	31
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	31
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7. Metode Analisis Data.....	34
3.7.1. Analisis Pengukuran Model (Outer Model atau <i>Measurement Models</i> ).....	35
3.7.1.1. Convergent Validity .....	36
3.7.1.2. Diskriminant Validity .....	36
3.7.1.3. Uji Reliabilitas.....	37
3.7.2. Uji Struktural Model (Inner Model).....	37
3.7.2.1. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	37
3.7.2.2. Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit Model).....	37
3.7.2.3. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) .....	38
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>



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

4.1. Hasil Penelitian .....	39
4.1.1. Karakteristik Responden .....	39
4.1.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.1.2. Berdasarkan Usia .....	40
4.1.1.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
4.1.1.4. Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.1.1.5. Berdasarkan Domisili .....	41
4.1.1.6. Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Aplikasi Digital Banking Bank BSI.....	42
4.1.2. Pengukuran Model (Outer Model atau Measurement Models).....	42
4.1.2.1 Uji Validitas.....	43
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.1.3. Uji Struktural Modal (Inner Model) .....	45
4.1.3.1. Koefisien Determinasi .....	45
4.1.3.2. Uji Kecocokan Model .....	46
4.1.3.3. Pengujian Hipotesis .....	47
4.2. Pembahasan.....	48
4.2.1. Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia .....	48
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia .....	50
4.2.3. Pengaruh Kepuasan (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia.....	52
4.2.4. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia .....	53
4.3. Implementasi Hasil Penelitian .....	54
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	56
5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	59
<b>LAMPIRAN</b> .....	63



**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 GAMBAR**

Gambar 1. 1 Performa Terbaik Mobile Banking Bank Umum Syariah..... 2  
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran ..... 28





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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian .....	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 3 Model Fit.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	41
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengguna .....	42
Tabel 4. 7 Loading Factor dan Cross Loading .....	43
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Nilai AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> ).....	44
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Fornell- Lacker Criterion.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	45
Tabel 4. 12 Uji Kecocokan Model .....	46
Tabel 4. 13 Hasil <i>p-values</i> dan <i>path coefficients</i> .....	47





**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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Poster Digital Sebaran Link Kuesioner .....	64
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	71
Lampiran 4 Analisis Statistik Pada WarpPLS .....	81





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

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di tengah era digital seperti ini membuat sektor kehidupan mengalami dampak yang signifikan akibat dari perkembangan teknologi. Perubahan layanan ke arah digitalisasi keuangan yang semakin cepat memberikan peluang bagi masyarakat untuk menikmati kemudahan dan efisiensi dalam mengakses berbagai layanan perbankan (Mahrani & Harahap, 2025). Kemajuan teknologi seperti *mobile banking* memberikan akses yang mudah bagi nasabah bertransaksi perbankan kapanpun dan dimanapun selama terkoneksi dan terjangkau dengan internet, hal tersebut, membuat biaya peluang menjadi lebih rendah, mudah digunakan, dan nyaman (Mohd Thas Thaker et al., 2019).

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga perbankan yang mengadopsi kemajuan aplikasi *digital banking* dengan inovasi - inovasi transaksi secara *elektronik* melalui layanan *mobile banking*. Berdasarkan *annual report* Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2023, jumlah pengguna atau *user* aktif digital banking mengalami pertumbuhan sebesar 25,89% yoy (BSI, 2023). Namun, pada laporan tahunan 2024 BSI mencatat bahwa pengguna atau *user* aktif *mobile banking* BYOND + BSI Mobile yaitu hanya mencapai sebesar 22,5% yoy (BSI, 2024).

Bank Syariah Indonesia (BSI) pertama kali merilis aplikasi *digital banking*-Nya yaitu BSI Mobile pada tahun 2021 sebagai layanan *mobile banking*. Seiring dengan perkembangan layanan perbankan, kebutuhan masyarakat dan persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, pada bulan November 2024 BSI resmi meluncurkan SuperApp BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile. BYOND by BSI adalah aplikasi super yang menyediakan layanan keuangan, sosial, dan spiritual secara menyeluruh, dengan kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, serta tingkat keamanan yang lebih baik (BSI, 2024).

BYOND by BSI hadir tidak hanya sebagai SuperApp layanan perbankan, tetapi juga sebagai wujud transformasi berkelanjutan BSI dalam menghadapi tantangan di era digitalisasi. BSI akan terus bergerak dengan *agile* dalam mengembangkan produk baru yang selaras dengan perkembangan digitalisasi.



## © 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

Transformasi ini juga mendukung program pemerintah yang berupaya memperkuat infrastruktur digital. BYOND by BSI dirancang untuk terus berinovasi sesuai kebutuhan masyarakat dengan menghadirkan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta penekanan pada keamanan transaksi. Sesuai dengan tagline-nya #SemuaJadiMudah, aplikasi ini menawarkan kemudahan bagi siapa saja, kapan saja, dan di mana saja (BSI, 2024).

BYOND by BSI dinilai mempermudah nasabah secara signifikan dalam menjalankan transaksi perbankan. Aplikasi tersebut tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga menyediakan berbagai fitur unggulan seperti zakat, infaq, wakaf, sedekah, serta konsultasi keuangan syariah lainnya. Keistimewaan tersebut menghadirkan ciri khas yang membedakan BYOND by BSI dari *mobile banking* lainnya serta berperan untuk memperkuat loyalitas nasabah terhadap BSI. Aplikasi BYOND by BSI juga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, BYOND by BSI sukses dalam memperkuat kualitas layanan serta kepuasan nasabah. (A'yun & Ulfah, 2025).



Gambar 1. 1 Performa Terbaik Mobile Banking Bank Umum Syariah

Sumber: asbisindo.or.id, 2024



**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

Berdasarkan data yang dirilis oleh ASBISINDO dalam grafik "Performa Terbaik Mobile Banking Bank Umum Syariah Tahun 2023-2024", Bank Syariah Indonesia (BSI) menduduki posisi pertama dengan performa tertinggi, yaitu 94,59% pada tahun 2024, meningkat dari 93,81% di tahun 2023. Data ini menunjukkan bahwa BSI memiliki keunggulan signifikan dalam memberikan layanan digital banking dibandingkan bank syariah lainnya (Asbisindo, 2024).

Namun dengan keunggulan tersebut pada kenyataannya, melansir pada situs resmi Kompas, pada bulan Mei 2023 BSI mengalami gangguan sistem layanan yang diduga adanya serangan siber. Nasabah tidak dapat melakukan berbagai transaksi dengan menggunakan BSI Mobile, mesin ATM, dan teller di kantor cabang. Setelah kejadian tersebut BSI memastikan telah memperkuat dan mengoptimalkan keamanan sistem IT perusahaan guna melindungi data serta dana nasabah (Kompas, 2023).

Gangguan tersebut terjadi kembali pada tahun 2025, berdasarkan dari situs resmi Tempo pada bulan Februari 2025 aplikasi *mobile banking* BSI yaitu BYOND by BSI mengalami gangguan kembali selama sehari-hari, gangguan tersebut membuat banyak nasabah mengalami kesulitan bertransaksi. Pihak BSI mengatakan kendala tersebut karena sedang dalam proses pemeliharaan sistem yang memang memakan sedikit waktu. Meskipun pada akhir 2024, transaksi BSI melalui *e-channel* yaitu mencapai 851 juta transaksi dengan nilai RP 956 triliun, insiden ini menunjukkan bahwa tingginya volume transaksi tidak sejalan dengan keandalan sistem. Nasabah mengeluhkan respons layanan yang lambat dan mempertanyakan perencanaan infrastruktur IT BSI, serta gangguan tersebut sebenarnya tidak hanya terjadi sejak 9 Februari 2025, tetapi telah sering terjadi sejak BSI mengumumkan perpindahan nasabah ke aplikasi BYOND. Hal ini menimbulkan kekhawatiran, terutama bagi nasabah yang memiliki tabungan besar di BSI. Di tengah persaingan ketat dalam industri perbankan digital, kepercayaan nasabah dianggap sebagai aset yang lebih bernilai dibandingkan hanya sekadar angka transaksi (Tempo, 2025).

Meskipun BYOND by BSI dinilai sebagai terobosan yang sukses, namun ulasan yang terdapat pada Google Play Store dan juga social media Bank Syariah Indonesia menunjukkan ulasan negatif tentang aplikasi tersebut. Kualitas layanan



**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

yang dinilai kurang memadai oleh pengguna, seperti aplikasi yang terasa tidak efisien dan membingungkan, dapat memberikan dampak negatif pada pengalaman pengguna. Hal ini dapat menyebabkan kekecewaan dan berkurangnya minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI (Azkia & Jatnika, 2025).

Layanan digital banking seperti BYOND by BSI memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah. Kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan faktor kunci keberhasilan dalam industri perbankan. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, kualitas layanan menjadi aspek penting yang harus dikelola secara efektif oleh perusahaan guna mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah (A'yun & Ulfah, 2025).

Dalam layanan *digital banking* pada *mobile banking*, aspek keamanan menjadi hal yang sangat penting bagi nasabah. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah perlu merasa yakin terlebih dahulu akan keamanan sistem yang digunakan. Oleh karena itu, bank harus menyediakan sistem keamanan yang andal serta dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada nasabah sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Informasi yang transparan dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan nasabah sekaligus memberikan kepuasan dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Mauliddina et al., 2022).

Kepercayaan adalah dasar utama untuk membangun loyalitas, sementara pelanggan yang setia secara konsisten memperkuat kepercayaan melalui keterlibatan aktif dan rekomendasi mereka (Deventer & Redda, 2023). Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan bahwa penyedia layanan akan memenuhi kebutuhannya dan tidak melakukan tindakan tak terduga yang mengakibatkan hasil negatif (Boonlertvanich, 2019). Menurut Ziqmund dalam (Sari & Aprianti, 2020), kepercayaan berhubungan dengan *emotional bonding*, yaitu kemampuan individu untuk memberikan kepercayaan kepada perusahaan atau merek dalam menjalankan fungsi atau tanggung jawab tertentu. Ketika gangguan teknis sering terjadi pada BSI, kepercayaan nasabah dapat menurun, terutama jika mereka merasa bahwa bank gagal memenuhi harapan mereka.



**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

Oleh karena itu, bank perlu fokus pada upaya meningkatkan kepercayaan, memberikan pengalaman pelanggan yang unggul, serta secara berkelanjutan mengalokasikan sumber daya untuk keamanan dan praktik etis guna menjaga loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Kepercayaan pelanggan berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan sangat penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan (Deventer & Redda, 2023). Oleh karena itu, meningkatkan kepercayaan nasabah dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang tinggi di industri perbankan (Kim et al., 2024).

Layanan mobile banking telah menghadirkan berbagai kemudahan dan manfaat bagi nasabah. Di sisi lain, peningkatan jumlah pengguna layanan ini memberikan keuntungan signifikan bagi bank. Dengan menyediakan fasilitas yang bermanfaat, bank dapat memperlihatkan kualitas pelayanannya sekaligus membangun kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan layanan *mobile banking* yang ditawarkan (Astuti et al., 2020). Selain kepercayaan, kualitas layanan yaitu dimensi penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan loyalitas nasabah dalam sektor perbankan (Zhou et al., 2021).

Menurut (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011), kualitas pelayanan dinilai dengan cara membandingkan apa yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan ekspektasi yang dimiliki, layanan dianggap memadai atau luar biasa jika memenuhi atau melampaui harapan, dan dianggap tidak memadai jika tidak memenuhi harapan. Zeithaml et al. berpendapat bahwa keyakinan sebelum pembelian dan opini dari orang-orang di sekitar pelanggan memainkan peran penting dalam membangun ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan. Jika kinerja layanan melampaui ekspektasi, layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang memuaskan, kualitas yang dirasakan dengan baik mampu menciptakan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya membangun loyalitas pelanggan. Namun, gangguan teknis yang sering terjadi pada BYOND menunjukkan adanya celah dalam sistem kualitas layanan, yang dapat mengurangi tingkat loyalitas nasabah (Islam et al., 2020).

Dalam banyak konteks bisnis, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting yang berkontribusi secara positif memengaruhi loyalitas konsumen



**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

(Nguyen et al., 2024). Istilah ‘kepuasan’ dapat merujuk pada kesenangan yang dialami setelah menerima produk atau layanan yang membuat pelanggan senang atau merasa nyaman. Kesenangan dapat muncul dari kepuasan atas layanan yang benar-benar mengejutkan pelanggan dengan cara yang baik (Redda, 2023). Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam industri perbankan juga telah menjadi subjek penelitian yang luas, dengan banyak temuan yang menunjukkan bahwa kedua konsep tersebut terkait secara signifikan (Nguyen et al., 2024).

Menurut (Kotler & Kevin, 2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak puas yang dirasakan masing-masing individu setelah mereka membandingkan hasil atau kinerja dari suatu produk atau layanan dengan harapan yang telah mereka miliki sebelumnya. Pelanggan yang puas dan loyal cenderung merekomendasikan layanan yang mereka gunakan kepada orang lain. Mempertahankan nasabah yang setia dan loyal menjadi fokus utama dibandingkan dengan menarik nasabah baru, karena menarik nasabah baru membutuhkan usaha yang lebih sulit dan biaya yang tidak sedikit. Jika ekspektasi pelanggan tidak terpenuhi, maka rasa kecewa akan muncul, yang dapat berdampak negatif pada loyalitas mereka terhadap bank (Astuti et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh (Lubis et al., 2022) menyatakan bahwa variable kepercayaan secara parsial menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Kepercayaan menjadi indikator yang penting untuk membuat nasabah merasa puas dan menjadi loyal. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari (Ardhanari & Viphindrartin, 2022), yang membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Nasabah yang tidak percaya terhadap bank maka tidak mungkin memiliki loyalitas, maka semakin tinggi kepercayaan nasabah akan semakin tinggi pula loyalitas terhadap bank. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian dari (B. P. Azizah & Udayana, 2022), yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti bahwa peningkatan kepercayaan akan berdampak langsung pada meningkatnya loyalitas nasabah.



Sementara itu, berbeda dengan penelitian dari (Winasih & Hakim, 2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tidak berpengaruh. Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian dari (Putri & Purnama, 2024), yang membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayon. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian dari (Lutfiani & Musfiroh, 2022), yang membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah pada Bank BSI KCP Weleri.

Selain kepercayaan nasabah, loyalitas juga dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Mada et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari (Viola et al., 2024), bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka loyalitas nasabah akan semakin mengalami peningkatan. Dalam penelitian (Nugraha et al., 2023) juga membuktikan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Cabang Karawang.

Namun, ketiga penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian (Putra & Hasmawaty, 2022), yang menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah. Kualitas layanan yang baik dari perbankan akan menghasilkan suatu penilaian dari nasabah. Jika bank mampu meningkatkan standar pelayanan yaitu melalui sistem keamanan yang ada di perbankan maka akan memberikan dampak pada loyalitas nasabah. Tingkat kualitas layanan yang lebih tinggi tidak sepenuhnya tidak berhubungan, namun tidak selalu berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah. Munfaqiroh et al. (2023) dan Purnama et al. (2024) ikut mendukung penelitian tersebut dengan menemukan adanya tidak pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Artinya bahwa semakin besar tingkat kualitas pelayanan maka tidak akan menyebabkan meningkatnya loyalitas nasabah.

Selain kepercayaan dan kualitas layanan, kepuasan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian (Putera et al., 2021), menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif

**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



signifikan terhadap variable loyalitas. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari (Setiagraha et al., 2023), membuktikan bahwa kepuasan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Palembang. Selain itu, penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian dari (Muharram & Fadjriyah, 2021) yang membuktikan bahwa, kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Mannuruki Di Kota Makassar. Berarti semakin tinggi kepuasan nasabah dapat membangun loyalitas nasabah yang tinggi pada suatu perusahaan atau bank.

Namun, hasil (B. P. Azizah & Udayana, 2022) menunjukkan adanya perbedaan yaitu bahwa variable kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari (L. N. Azizah, 2020), yang membuktikan bahwa kepuasan menunjukkan hubungan yang negatif terhadap loyalitas nasabah, yang mengartikan jika ketidakpuasan dari nasabah bertambah maka loyalitas nasabah semakin berkurang. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian dari (Sriyono & Rofila, 2024), bahwa kepuasan nasabah secara parsial tidak berpengaruh terhadap layanan loyalitas nasabah.

Peneliti juga melakukan pre-riset untuk melihat apakah kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan menjadikan nasabah loyal dalam menggunakan bank BSI. Hasil menunjukkan sebanyak 40 responden yang berdaerah di Jabodetabek berpartisipasi dalam pre-riset ini. Sebesar 40% nasabah tidak setuju bahwa mereka percaya aplikasi digital banking BSI dapat diandalkan dan aman untuk transaksi keuangan tanpa adanya masalah atau kendala. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan aplikasi masih belum memadai. Sebesar 50% sangat tidak setuju bahwa aplikasi digital banking BSI jarang mengalami gangguan teknis yang mengganggu penggunaannya. Hal ini menegaskan bahwa masalah teknis menjadi keluhan utama yang dapat mengurangi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sebesar 32,5% responden tidak setuju jika mereka enggan beralih ke layanan digital perbankan lain, meskipun terdapat kendala pada aplikasi BSI serta dengan adanya gangguan pada aplikasi BSI mengurangi niat nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Artinya bahwa gangguan pada aplikasi berpotensi mendorong 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 mengemukakan 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

untuk beralih ke layanan digital perbankan lain. Hasil ini mencerminkan bahwa kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah terhadap aplikasi digital banking BSI masih rendah, yang berdampak negatif pada loyalitas nasabah, hal tersebut tentunya menjadi gap penelitian.

Peneliti menentukan sampel penelitian yaitu nasabah Bank BSI yang berdaerah di Jabodetabek. Alasan peneliti memilih sampel tersebut yaitu menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 yaitu mencapai 221.563.479 orang dari total populasi sebanyak 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia pada tahun 2023. Hasil survei tingkat penetrasi Indonesia pada 2024 yaitu tercatat sebesar 79,5%, angka tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan 1,4% dari survei periode sebelumnya. Tingkat penetrasi pengguna berdasarkan wilayah di Indonesia, di mana tingkat penetrasi pada daerah urban yaitu sebesar 69,5%, Jabodetabek yang mencakup beberapa kota di Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten adalah salah satu termasuk daerah urban yang tingkat penetrasi internetnya signifikan (APJII, 2024).

Dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa Jabodetabek memiliki potensi yang besar dalam pemanfaatan teknologi internet termasuk untuk mengakses layanan perbankan digital seperti *digital banking* bank BSI. Selain itu, daerah ini mencakup berbagai jenis nasabah, baik individu maupun perusahaan, serta beragam sektor industri yang dapat memperkaya variasi data dan temuan dalam penelitian. Wilayah Jabodetabek juga memberikan kontribusi terbesar terhadap wilayah Metropolitan di Jawa yang mencapai 17,31% terhadap PDB secara nasional (BPS, 2023). Dengan berbagai aspek pertimbangan, Jabodetabek menjadi lokasi yang strategis untuk mendukung dalam proses pengumpulan data secara efektif dan dengan kemudahan akses bagi peneliti untuk pengumpulan data, serta lokasi ini tentunya berbeda dari penelitian terdahulu.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang terlihat bahwa adanya perbedaan pada hasil penelitian atau inkonsistensi terkait dengan pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah sehingga membuat peneliti ingin melakukan penelitian kembali. Penurunan jumlah pengguna atau user aktif pada tahun 2024 menunjukkan bahwa adanya risiko penurunan



**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

terhadap loyalitas nasabah dan hal tersebut dapat menjadi permasalahan pada penelitian ini. Selain itu, dengan hasil pra-riset yang memperkuat bahwa setelah migrasi aplikasi digital banking BSI banyak nasabah yang menghadapi berbagai tantangan seperti seringnya terjadi gangguan pada aplikasi digital banking BSI yang membuat kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah terhadap aplikasi digital banking BSI masih rendah, yang berdampak negatif pada loyalitas nasabah. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan kajian ulang apakah nasabah akan tetap loyal terhadap bank BSI setelah migrasi digital banking pada BSI. Dengan demikian, penelitian ini berjudul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi *Digital Banking* Pada Bank Syariah Indonesia”**.

### 1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, permasalahan dalam penelitian ini yaitu adanya penurunan jumlah user aktif aplikasi digital banking pada Bank BSI pada tahun 2024 sebesar 3,39% yang tentunya berhubungan langsung dengan loyalitas nasabah. Selain itu, migrasi ke aplikasi baru BYOND by BSI, yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan transaksi, justru mendapatkan ulasan negatif dari pengguna terkait kualitas pelayanan yang dinilai kurang memadai dan membingungkan. Hasil pra-riset yang dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa nasabah merasa tidak puas, kurang percaya, dan menilai kualitas pelayanan aplikasi digital banking BSI belum optimal setelah migrasi ke aplikasi baru. Hal ini berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

Masalah ini menarik untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan loyalitas nasabah yang merupakan faktor kunci dalam keberlanjutan bisnis perbankan, terutama setelah migrasi aplikasi digital banking yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah adalah elemen penting dalam membangun loyalitas, terutama dalam konteks aplikasi digital banking yang baru. Loyalitas yang tinggi memungkinkan nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan meskipun terdapat tantangan dalam proses transisi. Oleh karena itu, apakah loyalitas nasabah setelah migrasi



**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

digital banking pada Bank Syariah Indonesia terpengaruh oleh kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka pertanyaan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kepercayaan mempengaruhi loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Melalui pertanyaan penelitian yang telah diajukan di atas, maka tujuan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI).
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI).
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literature dan kajian akademik mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas di industri perbankan syariah.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan studi yang serupa.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi PT Bank Syariah Indonesia sebagai masukan dan saran untuk mengevaluasi kualitas layanan agar lebih baik lagi. Diharapkan pula penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan untuk memastikan layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan untuk memperbaiki performa aplikasi digital banking BSI yaitu Superapps yang baru mereka luncurkan, guna meningkatkan kepercayaan, kepuasan serta loyalitas nasabah dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia dapat memperkuat posisinya sebagai institusi perbankan syariah terkemuka di Indonesia.
- b) Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi digital banking Bank BSI. Dengan demikian, BSI dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, sehingga nasabah merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan layanan, serta mampu memenuhi harapan nasabah secara konsisten yang dapat menumbuhkan rasa percaya untuk terus menggunakan layanan BSI.

## 1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis terkait topik penelitian sehingga pembahasannya runtut dan mudah dipahami pembaca dalam memahami isi penelitian. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang disusun secara berurutan, yaitu sebagai berikut:

**BAB 1 PENDAHULUAN :** Pada bab ini mencakup bagian pendahuluan yang meliputi latar belakang sebagai dasar munculnya permasalahan, diikuti rumusan masalah dan pertanyaan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat



### 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

tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang menggambarkan hubungan pembahasan antar bab secara keseluruhan.

**BAB 2 KAJIAN PUSTAKA :** Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang meliputi teori-teori relevan dengan penelitian, penelitian terdahulu atau sebelumnya yang memiliki keterkaitan, serta penyusunan kerangka teoritis dan hipotesis.

**BAB 3 METODE PENELITIAN :** Pada bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup subjek dan objek penelitian, teknik pengambilan sample, jenis dan sumber data penelitian, prosedur atau metode pengumpulan data, serta langkah-langkah dalam analisis data.

**BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN :** Pada bab ini, memuat hasil penelitian ini juga diperoleh dari analisis data dengan menjelaskan hasil penelitian dengan angka. Hasil tersebut juga diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian, serta dihubungkan dengan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya.

**BAB 5 PENUTUP :** Dalam bab ini berisi kesimpulan pembahasan penelitian, serta berisikan saran yang berkaitan dengan penelitian.



© 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

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

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisa dan pembahasan terhadap beberapa variabel kepada sejumlah responden yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia, maka simpulan yang bisa diambil dari hasil riset yaitu bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan antara kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking pada Bank Syariah Indonesia.

Kepercayaan terbukti berperan penting dalam mendorong loyalitas, di mana semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut. Demikian pula, kualitas pelayanan yang baik berdampak pada peningkatan loyalitas semakin baik layanan yang diberikan, semakin kuat komitmen nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi. Selain itu, kepuasan nasabah juga menunjukkan pengaruh signifikan, di mana pengalaman positif dalam hal kemudahan, keandalan, dan fitur aplikasi meningkatkan loyalitas secara keseluruhan.

Terdapat pula hubungan secara simultan dari variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini mengartikan, kombinasi dari rasa percaya, pengalaman pelayanan yang baik, serta tingkat kepuasan yang tinggi mampu memperkuat komitmen nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Dengan demikian, semakin baik ketiga faktor tersebut dikelola, maka semakin besar pula peluang Bank Syariah Indonesia untuk mempertahankan loyalitas nasabah dalam ekosistem layanan digital banking syariah.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil peneliti yang telah peneliti lakukan, peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini untuk itu peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak terkait agar dapat menjadi langkah pengembangan.

## 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan atau memperluas lebih lanjut terkait variabel yang digunakan pada penelitian berikutnya, seperti citra bank, penanganan keluhan, keamanan atau pengalaman pengguna. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat memperluas lagi terkait lokasi penelitian. Saran ini diberikan karena peneliti memiliki keterbatasan, terutama dalam hal waktu dan cakupan variabel, sehingga belum mampu mengakomodasi seluruh aspek yang mungkin relevan terhadap topik yang diteliti. Dengan menambahkan variabel baru dan memperluas lokasi penelitian, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pengembangan teori dan praktik dalam sektor perbankan syariah.

Bagi Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi BYOND by BSI, khususnya pada aspek *competence* (kemampuan aplikasi yang dilihat dari performa layanan dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah) dan aspek *responsiveness* (kemampuan layanan mobile banking dalam memberikan respon yang cepat dan sigap terhadap kebutuhan atau permintaan nasabah) juga masih tergolong belum optimal. Hal tersebut dikarenakan, nasabah belum sepenuhnya yakin terhadap keandalan aplikasi dalam memproses transaksi dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketertarikan nasabah untuk membeli produk lain yang ada pada Bank Syariah Indonesia juga masih rendah. Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan kapasitas infrastruktur teknologi, memperbaiki sistem pemrosesan transaksi, serta mengoptimalkan stabilitas aplikasi. Di samping itu, tampilan dan fitur layanan tambahan juga perlu diperbarui agar lebih menarik dan mudah dipahami, sehingga dapat mendorong nasabah untuk menjelajahi seluruh layanan yang tersedia. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan BYOND by BSI mampu memenuhi ekspektasi nasabah dan memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan perbankan syariah.

Bagi Nasabah, diharapkan untuk selalu menjaga keamanan akun mereka dengan tidak mengakses link yang disebar melalui media social yang tidak resmi dari Bank Syariah Indonesia untuk menghindari adanya peretasan. Nasabah juga diharapkan dapat memberikan umpan balik atau masukan kepada Bank Syariah Indonesia terkait penggunaan aplikasi BYOND by BSI, agar Bank Syariah Indonesia dapat mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh nasabah

sehingga dapat segera dilakukan perbaikan. Dengan kerja sama antara nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia, pengalaman menggunakan aplikasi BYOND by BSI dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan mendorong kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan *digital banking* berbasis syariah.



### © 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





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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR REFERENSI

- A'yun, E. F., & Ulfah, M. (2025). Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 301–308.
- 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). *Alkasb: Journal of Islamic Economic*, 1, 70–89.
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Apjii.or.Id. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Ardhanari, M., & Viphindrartin, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 63–77.
- Asbisindo. (2024). Performa Terbaik Mobile Banking Bank Umum Syariah. [Asbisindo.or.Id. https://www.asbisindo.or.id/2024/05/22/performa-terbaik-mobile-banking-bank-umum-syariah/](https://www.asbisindo.or.id/2024/05/22/performa-terbaik-mobile-banking-bank-umum-syariah/)
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmuzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *XIX(3)*, 134–158.
- Azizah, B. P., & Udayana, I. B. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR*, 6(1), 88–100.
- Azizah, L. N. (2020). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Daerah Lamongan (BDL). *Media Mahardhika*, 18(2), 146–154. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v18i2.143>
- Azkie, A., & Jatnika, D. (2025). *Evaluasi Pengalaman Pengguna ( UX ) pada Aplikasi BYOND by BSI*. 8(1), 61–66.
- Boonlertvanich, K. (2019). *Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty: The Moderating Role of Main-Bank and Wealth Status*. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>
- BPS, B. P. S. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Badan Pusat Statistik 2022.
- BSI. (2023). Laporan Keuangan BSI 2023. In *Laporan Tahunan 2023 PT Bank Syariah Indonesia TBK*. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>
- BSI. (2024). *Laporan Tahunan BSI 2024*. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/reports?type=tahunan>
- Cuong, D. T., & Khoi, B. H. (2019). *The effect of brand image and perceived value on satisfaction and loyalty at convenience stores in Vietnam*. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(8 Special Issue), 1446–1454.
- Deventer, M. van, & Redda, E. H. (2023). *Customer Loyalty and Trust in South*



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

- African Retail Banking. Innovative Marketing*, 19(2), 2023.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology* (7th ed.). McGraw- Hill.
- GoodStats. (2023). *10 Provinsi dengan Jumlah Nasabah Bank Terbanyak 2023, DKI Teratas*. GoodStats.Id. <https://goodstats.id/article/duduki-posisi-pertama-dki-jakarta-tembus-104-juta-nasabah-pada-maret-2023-EPovT>
- Hair, J. F., M.Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, M., P. Danks, N., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal (Vol. 30, Issue 1)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hasbi, M. Z. N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 14(1), 1–13. <https://doi.org/10.30997/jsei.v9i2.9884>
- Hidayat, K., & Idrus, M. I. (2023). *The Effect of Relationship Marketing Towards Switching Barrier, Customer Satisfaction, and Customer Trust on Bank Customers*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(29).
- Islam, R., Ahmed, S., Rahman, M., & Al Asheq, A. (2020). Determinants of Service Quality and its Effect on Customer Satisfaction and Loyalty: an Empirical Study of Private Banking Sector. *The TQM Journal*, 33(6), 1163–1182. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0119>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kim, L., Jindabot, T., & Yeo, S. F. (2024). Understanding Customer Loyalty in Banking Industry: A Systematic Review and Meta Analysis. *Heliyon*, 10(17), 1–14.
- Kock, N. (2024). *WarpPLS User Manual: Version 8.0*.
- Kompas. (2023). *Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai "Hacker" Minta Tebusan*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan?page=all>
- Kotler, P., & Kevin, K. L. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (7th (ed.)). PEARSON Education.
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(3), 50–64.
- Mada, I. G. N. C. W., Permata Dewi, I. G. A. R., & Yamawati, N. K. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap



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

- Loyalitas Nasabah Pt. Bri Tbk Cabang Gianyar. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(2), 164–168. <https://doi.org/10.22225/kr.13.2.2022.164-168>
- Mahrani, D., & Harahap, R. S. P. (2025). *Analysis of Perceptions and Aspects of Ease of Transaction Using BYOND Mobile Banking by BSI*. *Journal of Management Science*, 6(1), 31–38.
- Mauliddina, P., Mustika, D., & Dariati, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina. <Http://Www.Journal.Staihubbulwathan.Id/Index.Php/Finest/Index> Vol.6, No. 1 2022, 6(1), 79–97. <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>
- Mohd Thas Thaker, M. A. Bin, Amin, M. F. Bin, Mohd Thas Thaker, H. Bin, & Allah Pitchay, A. Bin. (2019). What keeps Islamic mobile banking customers loyal? *Journal of Islamic Marketing*, 10(2), 525–542. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2017-0090>
- Muharram, & Fadrijah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mannuruki Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Neraca: Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 92–100. <https://doi.org/10.56070/jinema.v4i2.43>
- Munfaqiroh, S., Sandi, R. K., Sa adah, L., & Andiani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 11(02), 148–161. <https://doi.org/10.31102/equilibrium.11.02.148-161>
- Nguyen, H. M., Ho, T. K. T., & Ngo, T. T. (2024). *The Impact of Service Innovation on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case in Vietnamese Retail Banks*. *Future Business Journal*, 10(61).
- Nugraha, M. A., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BNI Cabang Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4677–4683.
- Nurdin, N., Ningrum, R., Bachmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1).
- Oliver, R. L. (2014). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33–44.
- Putera, A. D., Dalle, J., & Syafari, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10952>
- Putra, S. D., & Hasmawaty. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117–131.
- Putri, S. D., & Purnama, N. I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayon. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(3), 2154–2162.



**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

- Redda, E. H. (2023). *E-banking Quality and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. Banks and Bank Systems*, 18(2), 176–188. [https://doi.org/10.21511/bbs.18\(2\).2023.15](https://doi.org/10.21511/bbs.18(2).2023.15)
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Cabang JPK Bandung). *JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77–84.
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Sriyono, & Rofila, J. (2024). Pengaruh Suku Bunga, Kepuasan Nasabah, dan Kualitas Layanan Terhadap Layanan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Media Mahardhika*, 22(2), 253–261.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta,cv.
- Tempo. (2025). Sempat Error Berhari-hari, Sistem IT pada Aplikasi Byond dari BSI Kini Diklaim sudah Stabil. Tempo.Co.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.
- Viola, E. G., Wahyudi, E., Karyadi, H., & Dwimahendrawan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BCA). *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 12(1), 93–98. <https://doi.org/10.19184/jsb.v12i1.45406>
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). *A Study on Factors Affecting Service Quality and Loyalty Intention in Mobile Banking. Journal of Retailing and Consumer Services*, 60. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>



© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1. Lampiran 1 Poster Digital Sebaran Link Kuesioner

# CALLING FOR RESPONDENTS

**Dengan kriteria:**

- Nasabah Bank BSI.
- Berdomisili di JABODETABEK.
- Nasabah yang memiliki dan menggunakan Aplikasi BYOND by BSI.

Assalamu'alaikum wr.wb  
Perkenalkan saya Anisa Aprilian, mahasiswi tingkat akhir Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia".

Akan ada hadiah berupa saldo e-wallet bagi responden yang terpilih

Apabila anda memenuhi kriteria tersebut, mohon ketersediaannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan partisipasinya 🙏

**SCAN HERE!**

<https://bit.ly/KuesionerPenelitianAnisaAprilian>

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

**“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Bankin Pada Bank Syariah Indoensia”.**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Perkenalkan saya Anisa Aprilian mahasiswi D-4 Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan. Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia".

Dengan kriteria seperti berikut:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Berdomisili di JABODETABEK
3. Nasabah memiliki dan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Apabila saudara/i memenuhi kriteria diatas, mohon kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner ini dengan lengkap sesuai petunjuk dan kondisi yang sebenarnya. Semua data dan informasi yang ada pada kuesioner ini bersifat "RAHASIA", tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Saya ucapkan terima kasih atas partisipasi dan kesediaan waktu Anda yang telah mengisi. Semoga kebaikan Anda memberikan manfaat yang besar dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Anisa Aprilian



**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

**Kompetensi Responden:**

Pertanyaan ini adalah untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan kriteria yang ditetapkan pada penelitian ini. Jika menjawab “Tidak” pada salah satu pertanyaan berikut, maka mohon maaf Anda tidak memenuhi kriteria responden.

Apakah Anda nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
Apakah Anda menggunakan Aplikasi Digital Banking pasca migrasi yaitu BYOND by BSI?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
Apakah Anda Berdomisili di JABODETABEK?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak

**Identitas Responden:**

Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> 18 – 28 tahun <input type="radio"/> 29 – 39 tahun <input type="radio"/> 40 – 49 tahun <input type="radio"/> 50 – 61 tahun <input type="radio"/> >61 tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SMP/Sederajat <input type="radio"/> SMA/Sederajat <input type="radio"/> Diploma (D1, D2, D3) <input type="radio"/> Sarjana (D4/S1) <input type="radio"/> Lainnya
Pekerjaan Saat ini	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Karyawan Swasta <input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Aparatur Sipil Negara (ASN)



**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

	<input type="radio"/> Lainnya
Domisili	<input type="radio"/> Jakarta <input type="radio"/> Bogor <input type="radio"/> Depok <input type="radio"/> Tangerang <input type="radio"/> Bekasi
Lama menjadi pengguna aplikasi digital banking Bank BSI	<input type="radio"/> 3 - 6 bulan <input type="radio"/> 1 – 2 tahun <input type="radio"/> >2 tahun

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Silakan isi setiap pernyataan berdasarkan pengalaman dan pendapat pribadi Anda, menggunakan skala likert 1-5 berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

**Pertanyaan Penelitian**

**Kepercayaan (X1)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kepercayaan (X1)</b>						
1.	Saya yakin bahwa Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi digital banking pasca migrasinya (BYOND by BSI) selalu memprioritaskan kepentingan nasabah.					



© 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

2.	Aplikasi digital banking pasca migrasi pada Bank BSI (BYOND by BSI) memiliki kemampuan yang handal untuk memproses transaksi saya dengan cepat dan tepat.				
3.	Saya percaya bahwa aplikasi BYOND by BSI menyajikan informasi layanan secara transparan kepada nasabah, seperti saldo, biaya transaksi, mutasi, bagi hasil, dan lain sebagainya.				
4.	Aplikasi BYOND by BSI terbuka terhadap informasi terkait kendala atau pembaruan fitur.				
<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>					
5.	Fitur- fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI mudah untuk digunakan.				
6.	Aplikasi BYOND by BSI dapat diakses selama 24 jam sehingga memperlancar nasabah dalam bertransaksi.				
7.	Aplikasi BYOND by BSI memproses transaksi saya dengan cepat dan tidak lambat saat digunakan.				
8.	Saya merasa aman dan terjaga kerahasiaannya saat menggunakan				



© 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

	aplikasi BYOND by BSI untuk transaksi perbankan.					
9.	Aplikasi BYOND by BSI dirancang terhadap kebutuhan dan keterbatasan semua kalangan nasabah, sehingga mudah digunakan dan memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman.					
<b>Kepuasan (X3)</b>						
10.	Saya merasa puas dan berniat untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI.					
11.	Saya akan menceritakan ke orang lain terkait pengalaman kemudahan dan keunggulan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.					
12.	Saya tidak tertarik dengan aplikasi mobile banking dari bank lain setelah menggunakan aplikasi BYOND by BSI.					
13.	Saya tertarik menggunakan produk lainnya yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui BYOND by BSI seperti investasi , tabungan haji dan pembiayaan.					
14.	Saya bersedia memberikan masukan atau ide yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan BSI					



© 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

	untuk pengembangan fitur di aplikasi BYOND by BSI.					
<b>Loyalitas Nasabah (Y)</b>						
15.	Saya secara rutin dan teratur menggunakan Aplikasi BYOND by BSI untuk melakukan berbagai transaksi perbankan saya.					
16.	Pengalaman saya menggunakan Aplikasi BYOND by BSI mendorong saya untuk mencoba layanan lain dari Bank Syariah Indonesia.					
17.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain dan kerabat saya untuk menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan perbankan mereka.					
18.	Saya tidak terpengaruh untuk menggunakan layanan digital banking dari bank lain baik syariah maupun konvensional meskipun mereka menawarkan promosi menarik.					



Lampiran 3 Tabulasi Data

No	Kepercayaan (X1)				Total
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	
1	4	4	3	3	14
2	4	3	4	3	14
3	4	4	5	5	18
4	4	4	4	2	14
5	5	4	5	5	19
6	4	2	4	2	12
7	5	4	5	3	17
8	4	4	4	4	16
9	5	4	5	4	18
10	4	4	4	4	16
11	4	4	3	3	14
12	5	4	4	4	17
13	4	4	4	2	14
14	5	4	5	5	19
15	4	5	5	2	16
16	5	4	5	4	18
17	4	4	4	4	16
18	5	4	5	5	19
19	4	3	3	4	14
20	5	4	4	4	17
21	5	4	5	4	18
22	4	4	5	4	17
23	4	3	4	2	13
24	4	3	4	3	14
25	5	4	5	3	17
26	5	2	2	2	11
27	5	2	4	4	15
28	4	4	4	2	14
29	4	4	5	4	17
30	4	4	5	4	17
31	3	3	3	2	11
32	3	4	4	4	15
33	5	4	4	4	17
34	4	4	4	4	16
35	5	4	5	4	18
36	4	5	4	4	17
37	5	4	5	4	18

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	5	4	5	4	18
39	3	3	4	2	12
40	5	4	5	5	19
41	5	5	5	3	18
42	4	5	5	3	17
43	5	4	5	5	19
44	5	5	5	4	19
45	5	5	5	3	18
46	5	5	5	4	19
47	3	3	4	3	13
48	4	3	4	4	15
49	5	4	5	4	18
50	5	4	4	4	17
51	5	4	4	4	17
52	4	2	2	2	10
53	4	5	4	5	18
54	5	5	5	3	18
55	4	2	3	2	11
56	3	4	4	4	15
57	5	4	5	4	18
58	4	4	5	5	18
59	4	4	3	4	15
60	5	4	5	5	19
61	5	4	4	5	18
62	5	4	5	5	19
63	5	3	5	5	18
64	5	4	5	4	18
65	5	4	5	5	19
66	3	3	4	3	13
67	5	5	5	4	19
68	4	4	5	2	15
69	4	4	5	5	18
70	5	5	5	5	20
71	4	5	5	4	18
72	5	4	5	5	19
73	3	5	4	4	16
74	4	4	5	3	16
75	4	5	4	2	15
76	4	3	4	2	13
77	5	4	4	5	18



© 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

78	5	4	4	3	16
79	4	4	3	3	14
80	5	5	5	5	20
81	4	4	3	3	14
82	4	2	4	4	14
83	4	5	4	3	16
84	4	2	5	2	13
85	5	5	5	3	18
86	5	5	5	4	19
87	4	4	4	3	15
88	5	4	5	5	19
89	4	4	3	3	14
90	4	4	4	1	13
91	5	3	4	3	15
92	5	5	5	5	20
93	5	4	5	4	18
94	5	4	4	5	18
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	4	19
97	4	3	5	5	17
98	5	3	4	3	15
99	4	4	5	4	17
100	5	3	4	4	16

No	Kualitas Pelayanan (X2)					Total
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	
1	5	2	2	4	4	17
2	4	3	4	3	3	17
3	4	5	4	5	4	22
4	4	2	4	5	2	17
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	3	2	3	16
7	4	3	4	4	4	19
8	4	3	4	4	4	19
9	4	5	3	4	5	21
10	5	4	4	5	4	22
11	3	3	3	3	3	15
12	4	5	2	4	4	19
13	4	4	4	2	2	16
14	5	5	4	4	5	23



© 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

15	4	2	4	4	5	19
16	4	4	5	5	5	23
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	5	5	5	23
19	4	3	3	4	4	18
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	5	5	23
22	4	4	5	4	5	22
23	4	1	2	4	4	15
24	4	4	4	3	4	19
25	4	5	3	4	5	21
26	2	2	2	2	3	11
27	4	2	4	3	4	17
28	4	4	3	4	4	19
29	4	4	5	4	5	22
30	5	3	4	4	3	19
31	2	2	2	2	3	11
32	4	3	3	3	4	17
33	5	4	4	5	4	22
34	5	3	3	5	5	21
35	4	4	4	4	4	20
36	5	4	4	4	5	22
37	5	4	5	5	3	22
38	5	3	4	5	4	21
39	4	3	3	4	3	17
40	4	4	4	4	5	21
41	5	5	4	4	4	22
42	4	4	4	4	5	21
43	4	5	4	5	5	23
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	4	4	4	22
47	4	3	3	4	4	18
48	4	2	3	4	4	17
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	4	4	4	21
51	5	5	3	4	4	21
52	5	5	4	4	5	23
53	5	4	5	5	5	24
54	5	3	5	3	5	21
55	3	2	2	3	3	13



© 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

56	4	2	3	4	4	17
57	5	4	4	4	5	22
58	5	5	4	5	4	23
59	5	3	3	4	4	19
60	5	4	5	5	5	24
61	5	4	4	4	5	22
62	3	4	5	5	5	22
63	5	5	4	5	5	24
64	4	2	4	3	4	17
65	5	4	5	5	4	23
66	4	4	4	4	3	19
67	4	5	4	4	4	21
68	3	2	4	4	2	15
69	5	4	4	4	4	21
70	5	5	5	4	5	24
71	5	5	4	4	5	23
72	3	4	3	5	5	20
73	4	5	3	4	4	20
74	4	3	4	4	4	19
75	3	4	5	3	1	16
76	3	2	4	3	4	16
77	5	5	5	4	5	24
78	4	4	4	4	4	20
79	3	4	4	4	4	19
80	5	4	3	3	4	19
81	4	3	3	4	4	18
82	4	1	1	3	2	11
83	5	4	3	3	4	19
84	1	3	2	3	4	13
85	4	5	4	5	5	23
86	5	4	5	4	5	23
87	4	3	4	4	4	19
88	5	4	4	4	5	22
89	3	2	3	3	3	14
90	4	2	4	4	3	17
91	3	3	3	4	3	16
92	5	4	4	4	4	21
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	4	4	20
95	5	5	5	5	5	25
96	5	4	4	5	4	22



© 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

97	5	5	3	4	5	22
98	5	5	4	5	4	23
99	3	5	4	5	4	21
100	3	3	3	3	3	15

No	Kepuasan (X3)					Total
	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	
1	5	3	5	2	4	19
2	4	3	3	4	3	17
3	5	5	4	4	4	22
4	4	2	4	5	4	19
5	5	5	5	4	4	23
6	3	2	4	4	2	15
7	4	3	3	3	3	16
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	4	4	4	21
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	2	2	2	14
13	4	2	2	2	2	12
14	5	5	4	4	4	22
15	2	2	4	2	2	12
16	5	4	5	4	4	22
17	5	4	5	5	4	23
18	4	5	5	3	3	20
19	5	4	3	4	3	19
20	5	4	4	5	4	22
21	4	4	5	5	4	22
22	4	4	4	5	4	21
23	4	2	1	3	2	12
24	4	3	3	4	4	18
25	4	3	4	4	5	20
26	1	1	2	3	3	10
27	4	4	4	4	3	19
28	4	2	4	4	2	16
29	4	4	5	5	4	22
30	5	4	4	4	4	21
31	3	2	3	4	4	16
32	4	4	4	4	4	20
33	5	4	4	3	4	20
34	5	4	4	4	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	5	5	22
37	5	4	5	5	5	24
38	4	4	4	4	3	19



© 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

39	3	2	2	3	2	12
40	5	5	5	4	4	23
41	5	3	3	4	5	20
42	4	3	3	4	3	17
43	4	5	5	4	4	22
44	5	4	5	4	3	21
45	5	3	5	5	4	22
46	4	4	4	4	4	20
47	4	3	4	4	3	18
48	4	4	4	4	3	19
49	5	4	5	3	4	21
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	5	4	21
52	3	2	2	4	4	15
53	4	5	5	4	5	23
54	5	3	3	4	5	20
55	3	2	2	3	2	12
56	4	4	4	2	5	19
57	5	4	5	4	4	22
58	4	5	5	5	4	23
59	5	4	5	4	3	21
60	5	5	5	5	5	25
61	4	5	5	5	4	23
62	4	5	4	4	5	22
63	5	5	5	5	5	25
64	5	4	3	5	4	21
65	5	5	4	5	5	24
66	3	3	4	4	4	18
67	4	4	4	3	3	18
68	2	2	2	3	2	11
69	5	5	4	4	4	22
70	5	5	4	5	4	23
71	4	4	5	4	5	22
72	3	5	5	4	3	20
73	5	4	4	5	4	22
74	4	3	4	4	4	19
75	5	2	2	4	5	18
76	4	2	2	5	3	16
77	5	5	5	5	4	24
78	3	3	3	4	3	16
79	4	3	3	4	4	18
80	5	5	5	4	4	23
81	4	3	3	2	2	14
82	3	4	5	4	5	21
83	4	3	3	4	4	18
84	2	2	3	4	4	15



© 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

85	4	3	4	4	4	19
86	5	4	4	4	5	22
87	3	3	4	3	2	15
88	5	5	4	4	4	22
89	3	3	2	4	3	15
90	4	1	4	1	3	13
91	2	3	2	2	3	12
92	5	5	5	5	4	24
93	4	4	4	3	3	18
94	4	5	4	5	5	23
95	5	5	4	5	4	23
96	4	4	3	3	4	18
97	4	5	4	5	4	22
98	5	3	4	3	4	19
99	4	4	5	4	5	22
100	3	4	3	4	3	17

No	Loyalitas (Y)				Total
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	
1	5	4	5	3	17
2	4	3	3	2	12
3	5	4	4	5	18
4	5	4	4	5	18
5	5	4	5	5	19
6	4	2	4	4	14
7	5	4	3	4	16
8	4	3	4	4	15
9	4	3	4	3	14
10	4	4	4	4	16
11	3	3	3	3	12
12	2	1	2	1	6
13	2	2	2	2	8
14	5	4	4	5	18
15	2	1	4	2	9
16	3	3	5	3	14
17	5	5	5	5	20
18	4	5	5	5	19
19	4	2	3	2	11
20	4	3	4	3	14
21	4	5	5	5	19
22	3	5	4	5	17
23	2	1	1	1	5
24	3	2	3	3	11
25	5	3	4	4	16
26	1	3	2	3	9
27	2	2	4	2	10



© 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

28	4	3	4	3	14
29	4	5	5	5	19
30	5	3	4	4	16
31	5	2	3	3	13
32	4	3	4	3	14
33	4	2	4	4	14
34	3	4	4	4	15
35	4	3	4	3	14
36	5	5	4	4	18
37	4	4	5	5	18
38	4	4	4	3	15
39	4	2	2	2	10
40	5	2	5	4	16
41	5	2	3	3	13
42	3	2	3	3	11
43	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20
45	4	3	5	4	16
46	5	4	4	4	17
47	4	2	4	3	13
48	4	3	4	3	14
49	4	2	5	3	14
50	4	2	4	2	12
51	3	3	4	4	14
52	4	2	2	4	12
53	3	4	5	4	16
54	4	5	3	3	15
55	3	2	2	2	9
56	5	3	4	2	14
57	4	2	5	1	12
58	5	5	5	4	19
59	4	2	5	2	13
60	3	3	5	2	13
61	5	5	5	4	19
62	5	4	4	4	17
63	5	5	5	5	20
64	5	4	3	4	16
65	5	5	4	5	19
66	3	4	4	4	15
67	5	2	4	2	13
68	3	2	2	3	10
69	4	4	4	4	16
70	4	3	4	4	15
71	5	3	5	5	18
72	4	2	5	2	13
73	4	4	4	4	16



© 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

74	4	3	4	3	14
75	4	2	2	1	9
76	5	3	2	2	12
77	5	5	5	5	20
78	3	2	3	3	11
79	4	3	3	4	14
80	5	4	5	3	17
81	5	2	3	3	13
82	4	3	5	4	16
83	4	4	3	3	14
84	4	2	3	2	11
85	4	3	4	3	14
86	4	3	4	3	14
87	3	2	4	2	11
88	5	5	4	4	18
89	4	2	2	2	10
90	4	4	4	4	16
91	3	2	2	3	10
92	5	3	5	3	16
93	5	2	4	2	13
94	4	3	4	3	14
95	5	3	4	3	15
96	3	3	3	1	10
97	5	3	4	3	15
98	4	4	4	4	16
99	5	3	5	5	18
100	5	3	3	3	14

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Lampiran 4 Analisis Statistik Pada WarpPLS

### 1. Outer Loading dan Cross Loading

	X1	X2	X3	Y	Type (as defined)	SE	P value
X1_1	(0.703)	-0.021	-0.239	-0.108	Reflective	0.083	<0.001
X1_2	(0.692)	0.379	-0.247	-0.047	Reflective	0.084	<0.001
X1_3	(0.815)	-0.121	-0.320	0.229	Reflective	0.080	<0.001
X1_4	(0.749)	-0.163	0.791	-0.108	Reflective	0.082	<0.001
X2_1	-0.250	(0.733)	0.387	-0.184	Reflective	0.082	<0.001
X2_2	0.010	(0.788)	0.950	-0.052	Reflective	0.081	<0.001
X2_3	0.195	(0.730)	-0.271	0.142	Reflective	0.082	<0.001
X2_4	0.024	(0.774)	-0.344	0.183	Reflective	0.081	<0.001
X2_5	0.020	(0.749)	0.108	-0.094	Reflective	0.082	<0.001
X3_1	-0.123	0.404	(0.731)	-0.278	Reflective	0.082	<0.001
X3_2	0.390	-0.164	(0.828)	-0.113	Reflective	0.080	<0.001
X3_3	0.067	0.075	(0.777)	0.387	Reflective	0.081	<0.001
X3_4	-0.290	-0.131	(0.688)	-0.040	Reflective	0.083	<0.001
X3_5	-0.114	-0.169	(0.751)	0.040	Reflective	0.082	<0.001
Y_1	0.215	-0.402	0.184	(0.882)	Reflective	0.083	<0.001
Y_2	-0.019	0.038	-0.157	(0.851)	Reflective	0.079	<0.001
Y_3	0.067	0.075	0.393	(0.750)	Reflective	0.082	<0.001
Y_4	-0.211	0.219	-0.342	(0.858)	Reflective	0.079	<0.001

Note: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

### 2. Construct Reliability and Validity

	X1	X2	X3	Y
R-squared				0.743
Adj. R-squared				0.735
Composite reliab.	0.823	0.866	0.870	0.867
Cronbach's alpha	0.713	0.806	0.812	0.794
Avg. var. extrac.	0.540	0.563	0.573	0.622
Full collin. VF	2.513	2.606	3.527	2.315
Q-squared				0.578
(No. diff. vals.)	46.000	63.000	70.000	58.000
(No. diff. vals./N)	0.450	0.630	0.700	0.580
Min	-2.750	-2.747	-2.644	-2.905
Max	1.484	1.537	1.629	1.724
Median	0.243	0.266	0.204	-0.127
Mode	0.761	1.537	0.204	-0.130
Skewness	-0.594	-0.696	-0.754	-0.339
Exc. kurtosis	-0.471	0.096	-0.196	-0.138
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes	Yes
Unimodal-KMV	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	No	No	No	Yes
Normal-RJB	Yes	No	No	Yes
Histogram	View	View	View	View

Note: Unimodal-RS = Rohatgi-Székely test of unimodality; Unimodal-KMV = Klassen-Mokveld-van Es test of unimodality; Normal-JB = Jarque-Bera test of normality; Normal-RJB = robust Jarque-Bera test of normality; click on "View" cell to see corresponding histogram.

#### 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 3. Validitas Diskriminan

Correlations among I.vs. with sq. rts. of AVEs

	X1	X2	X3	Y
X1	(0.735)	0.726	0.695	0.483
X2	0.726	(0.750)	0.706	0.579
X3	0.695	0.706	(0.757)	0.744
Y	0.483	0.579	0.744	(0.789)

Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal

P values for correlations

	X1	X2	X3	Y
X1	1.000	<0.001	<0.001	<0.001
X2	<0.001	1.000	<0.001	<0.001
X3	<0.001	<0.001	1.000	<0.001
Y	<0.001	<0.001	<0.001	1.000

### 4. P-values dan Path coefficients

Path coefficients

	X1	X2	X3	Y
X1				
X2				
X3				
Y	0.171	0.225	0.700	

P values

	X1	X2	X3	Y
X1				
X2				
X3				
Y	0.039	0.009	<0.001	

### 5. Model Fit

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.366,  $P < 0.001$   
 Average R-squared (ARS)=0.743,  $P < 0.001$   
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.735,  $P < 0.001$   
 Average block VIF (AVIF)=2.586, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.740, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.653, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$



#### 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