



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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN
AKSES DAN SALES PROMOTION PADA APLIKASI BSYA BY
BCA SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
BCA SYARIAH**



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

2026



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN
AKSES, DAN SALES PROMOTION PADA APLIKASI BSYA BY
BCA SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
BCA SYARIAH**

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

Disusun Oleh:

Nabila Aurelia / 2204411057

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

2026



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nabila Aurelia

NIM : 2204411057

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 26 Juni 2026



Nabila Aurelia
NIM. 2204411057



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nabila Aurelia
NIM : 2204411057
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BSya by BCA Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Syariah.

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
Anggota Penguji : Ady Arman SPd., M.Kom.I

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 2 Juli 2026



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.
NIP. 197009131999031002

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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama : Nabila Aurelia
NIM : 2204411057
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/ Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BSya by BCA Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Syariah.

Disetujui oleh Pembimbing

Ady Arman, S Pd., M.Kom.I.
NIP. 19800408215041001

POLITEKNIK
NEGERI
Diketahui Oleh
Kepala Program Studi
JAKARTA

Ach. Bachrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.
NIP. 197902232014041001

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi BSYA by BCA Syariah”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Bapak Ady Arman SPd., M.Kom.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan serta saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta atas ilmu dan dukungan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
7. Terkhusus untuk kedua orang tua tercinta, Ayah Denni Budiman dan Ibu Sri Sarah Ekawati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa,



© 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

kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan. Berkat doa dan semangat yang selalu mengiringi setiap langkah, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang panjang, serta keberkahan kepada Ayah dan Ibu sehingga dapat menyaksikan setiap langkah dan keberhasilan penulis di masa yang akan datang.

Kedua adik tercinta penulis, Keyrien dan Syahel senantiasa memberikan doa, dukungan yang menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada teman-teman perkuliahan “Deadliners”, yaitu Najla, Intan, Hamda, dan Syafira, serta sahabat penulis, Leoni, Jeni, Tina dan Prima yang hingga saat ini kehadirannya selalu penulis syukuri. Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber kekuatan dan kebahagiaan bagi penulis dalam melewati setiap proses yang ada.

10. Seluruh rekan mahasiswa D4 Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2022 yang telah bersama-sama menjalani proses perkuliahan serta memberikan dukungan dan kebersamaan selama masa studi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Depok, 2 Juli 2026

Penulis,

Nabila Aurelia

NIM. 2204411057



© 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nabila Aurelia
NIM : 2204411057
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

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

“Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan Sales Promotion pada Aplikasi BSyah by BCA Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Syariah”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif 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 : 2 Juli 2026

Yang menyatakan,

(Nabila Aurelia)



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

Nabila Aurelia

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BSya by BCA Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Syariah

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi digital di sektor perbankan yang mendorong meningkatnya penggunaan layanan *mobile banking*. BCA Syariah sebagai salah satu bank syariah di Indonesia terus mengembangkan aplikasi BSya untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital nasabah. Namun, peningkatan jumlah pengguna dan transaksi belum tentu mencerminkan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kualitas fitur layanan memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lainnya. Nilai R-Square sebesar 0,573 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 57,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai Q-Square sebesar 0,360 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan efektivitas program *Sales Promotion* pada aplikasi BSya by BCA Syariah dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, Sales Promotion, Loyalitas Nasabah, BSya by BCA Syariah.*



Nabila Aurelia

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

The Influence of Service Feature Quality, Ease of Access, and Sales Promotion in the BSya by BCA Syariah Application on the Customer Loyalty of BCA Syariah Bank

ABSTRACT

This study was motivated by the rapid development of digital technology in the banking sector, which has led to the increasing use of mobile banking services. As one of the Islamic banks in Indonesia, BCA Syariah continues to develop the BSya application to meet customers' digital transaction needs. However, the increasing number of application users and transactions does not necessarily reflect customer loyalty. Therefore, this study aims to analyze the influence of service feature quality, ease of access, and Sales Promotion on the customer loyalty of BSya by BCA Syariah application users. This study employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The results indicate that service feature quality, ease of access, and Sales Promotion have a positive and significant effect on customer loyalty. Among these variables, service feature quality has the strongest influence on customer loyalty. The R-Square value of 0.573 indicates that the three independent variables explain 57.3% of the variance in customer loyalty, while the remaining 42.7% is influenced by other factors outside the research model. Furthermore, the Q-Square value of 0.360 indicates that the model has good predictive relevance. Therefore, improving service feature quality, ease of access, and the effectiveness of Sales Promotion programs in the BSya by BCA Syariah application can enhance customer loyalty.

Keywords: Service Feature Quality, Ease Of Access, Sales Promotion, Customer Loyalty, BSya by BCA Syariah

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.2 Kualitas Fitur Layanan.....	12
2.1.3 Kemudahan Akses	13
2.1.4 Sales Promotion.....	14
2.1.5 Loyalitas Nasabah.....	15
2.1.6 BSya by BCA Syariah	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	26
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	32



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

3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Metode Pengambilan Sampel	32
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	33
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	34
3.6 Definisi Operasional Variabel	34
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	37
3.7.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	38
3.7.3 Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Desain Penelitian	40
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	40
4.1.2 Gambaran Umum Responden	42
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	44
4.2.2 Analisis Model Struktural (Inner Model)	49
4.2.3 Uji Hipotesis Simultan	53
4.3 Pembahasan	54
4.3.1 Pengaruh Kualitas Fitur Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	55
4.3.2 Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Loyalitas Nasabah	56
4.3.3 Pengaruh <i>Sales Promotion</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	56
4.3.4 Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan <i>Sales Promotion</i> terhadap Loyalitas Nasabah	58
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67



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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4. 1 Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>).....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	41
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Domisili	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Average Variance Etracted</i> (AVE)	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>R-Square</i>	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>F-Square</i>	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	51
Tabel 4. 14 Uji Signifikansi Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Simultan	54



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 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1 Diagram Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> Pada Model Pengukuran	45





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	71
Lampiran 3 Analisis <i>Outer Model</i>	80
Lampiran 4 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82



Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk mengadopsi inovasi berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah hadirnya layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan fleksibel tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Seiring dengan perkembangan tersebut, penggunaan *mobile banking* terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

Di Indonesia, perkembangan digital banking ditandai dengan meningkatnya aktivitas transaksi berbasis elektronik. Berdasarkan laporan Bank Indonesia, transaksi berbasis aplikasi *mobile* meningkat sebesar 39,1% year on year (yoy) pada tahun 2024. Selain itu, volume transaksi BI-FAST meningkat sebesar 62,4% yoy, sementara QRIS tumbuh hingga 191,8% yoy. Hal ini menunjukkan percepatan adopsi teknologi digital dalam sistem keuangan nasional.

Peningkatan penggunaan layanan digital juga dipengaruhi oleh tingginya penetrasi perangkat digital di masyarakat. Data World Bank melalui Global Findex 2025 menunjukkan bahwa lebih dari 90% responden di Indonesia menggunakan ponsel setiap hari, termasuk untuk transaksi keuangan. Hal ini mempertegas bahwa perangkat digital telah menjadi bagian penting dalam aktivitas perbankan modern.

Pertumbuhan layanan *mobile banking* di Indonesia juga menunjukkan tren yang sangat pesat. Volume transaksi *mobile banking* mencapai 2,29 miliar transaksi pada Juni 2025, meningkat sekitar 27,68% dibandingkan tahun sebelumnya (Center, 2025). Selain itu, nilai transaksi digital banking mencapai Rp5.340 triliun pada April 2024 dengan pertumbuhan 19,08% year on year (yoy). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan jumlah pengguna, tetapi juga nilai ekonomi yang dihasilkan.

Fenomena tersebut juga tercermin pada perkembangan perbankan syariah, khususnya BCA Syariah. Dalam dua tahun terakhir, BCA Syariah menunjukkan peningkatan jumlah nasabah dan penggunaan layanan digital, khususnya *mobile*



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

banking. Untuk memperjelas perkembangan tersebut, berikut disajikan data pertumbuhan nasabah dan penggunaan *mobile banking* BCA Syariah yang biasa disingkat dengan BSya by BCA Syariah tahun 2023 – 2025 pada dua Tabel berikut.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah BSya by BCA Syariah Tahun 2023–2025

No.	Periode	Jumlah Nasabah/Rekening	Pertumbuhan (YoY)	Sumber
1	Akhir Tahun 2023	± 531 ribu nasabah	–	ANTARA News, 28 Feb 2025
2	Akhir Tahun 2024	608 ribu nasabah	+14,5%	ANTARA News, 28 Feb 2025
3	Maret 2025	658 ribu rekening (311 ribu rekening online)	+13% (rekening online, yoy)	Infobanknews, 7 Mei 2025

Keterangan: Angka tahun 2023 dihitung mundur berdasarkan pertumbuhan 14,5% dari 608 ribu nasabah akhir 2024.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah nasabah BCA Syariah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada akhir tahun 2024 jumlah nasabah mencapai 608 ribu nasabah atau meningkat sebesar 14,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya pada Maret 2025 jumlah rekening mencapai 658 ribu rekening dengan pertumbuhan rekening online sebesar 13% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan digital yang dikembangkan oleh BCA Syariah semakin diterima dan digunakan oleh masyarakat.

Selain peningkatan jumlah nasabah, perkembangan transformasi digital BCA Syariah juga dapat dilihat dari pertumbuhan transaksi digital melalui aplikasi BSya. Data perkembangan transaksi dan pengguna aplikasi BSya selama periode 2023–2025 disajikan pada Tabel 1.2 berikut.



Tabel 1. 2 Perkembangan Transaksi dan Pengguna Aplikasi BSya by BCA Syariah Tahun 2023-2025

No.	Periode	Data Transaksi <i>Mobile banking</i> BCA Syariah/BSya	Pertumbuhan	Sumber
1	Tahun 2023	9,9 juta transaksi <i>mobile banking</i>	–	Infobanknews, 1 Mar 2025
2	Desember 2024	14,1 juta transaksi; <i>mobile banking</i> = 69% total transaksi nasabah	+42,8% (yoy)	Infobanknews, 1 Mar 2025
3	Juni 2025	Transaksi BSya tumbuh; QRIS +119% (yoy); BI-FAST +14,6% (yoy)	+20,1% (yoy)	RRI, 26 Agt 2025; Acehinfo, 25 Sep 2025
4	Agustus 2025	±40.000 nasabah telah migrasi ke BSya; target migrasi penuh Oktober 2025	–	Media Asuransi, 8 Agt 2025

Sumber: Infobanknews (1 Maret 2025); RRI (26 Agustus 2025); Acehinfo (25 September 2025); Media Asuransi (8 Agustus 2025).

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa transaksi *mobile banking* BCA Syariah mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Jumlah transaksi *mobile banking* meningkat dari 9,9 juta transaksi pada tahun 2023 menjadi 14,1 juta transaksi pada tahun 2024 atau tumbuh sebesar 42,8%. Pada tahun 2025, penggunaan layanan digital melalui aplikasi BSya juga terus menunjukkan pertumbuhan positif yang ditandai dengan meningkatnya transaksi QRIS sebesar 119% dan BI-FAST sebesar 14,6% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, proses migrasi nasabah ke aplikasi BSya terus mengalami peningkatan yang menunjukkan semakin tingginya penerimaan nasabah terhadap layanan digital BCA Syariah.

Peningkatan jumlah nasabah dan transaksi digital menunjukkan bahwa aplikasi BSya berhasil menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan digital. Namun demikian, tingginya penggunaan aplikasi belum tentu menunjukkan loyalitas nasabah yang kuat. Dalam lingkungan perbankan digital yang sangat kompetitif, nasabah memiliki banyak alternatif aplikasi *mobile banking* yang menawarkan fitur, kemudahan penggunaan, serta program promosi yang beragam. Kondisi tersebut menyebabkan loyalitas nasabah menjadi tantangan tersendiri bagi setiap penyedia layanan perbankan digital.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Loyalitas nasabah merupakan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan secara berkelanjutan, melakukan penggunaan ulang, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas menjadi aspek yang sangat penting karena nasabah yang loyal cenderung melakukan transaksi secara berulang, memiliki hubungan jangka panjang dengan perusahaan, serta lebih tahan terhadap berbagai penawaran dari pesaing. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan bisnis perbankan digital.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas fitur layanan. Dalam konteks *mobile banking*, kualitas fitur layanan tidak hanya mengacu pada keberadaan fitur dalam aplikasi, tetapi juga pada kualitas kinerja fitur tersebut dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Kualitas fitur layanan mencakup kelengkapan fitur, keandalan sistem, keamanan transaksi, serta kualitas informasi yang disajikan kepada pengguna. Semakin baik kualitas fitur layanan yang dirasakan nasabah, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas dan mempertahankan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

Faktor berikutnya adalah kemudahan akses. Kemudahan akses mencerminkan sejauh mana aplikasi dapat digunakan dengan mudah, dipahami dengan cepat, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa mengalami hambatan yang berarti. Nasabah cenderung memilih aplikasi yang mudah digunakan karena dapat menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi keuangan. Oleh karena itu, kemudahan akses diperkirakan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BSya.

Selain kualitas fitur layanan dan kemudahan akses, *Sales Promotion* juga menjadi faktor yang diduga memengaruhi loyalitas nasabah. Program promosi seperti *cashback*, diskon, maupun penawaran khusus dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan digital. *Sales Promotion* mampu memberikan nilai tambah yang dirasakan secara langsung oleh nasabah sehingga dapat mendorong penggunaan aplikasi secara berulang. Namun demikian, efektivitas *Sales Promotion* dalam menciptakan loyalitas jangka panjang masih memerlukan kajian lebih lanjut.



© 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

Untuk memperkuat fenomena penelitian, peneliti melakukan pra-riset awal terhadap pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah. Hasil pra-riset menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan program promosi menjadi pertimbangan utama dalam keputusan mereka untuk tetap menggunakan aplikasi BSya.

Temuan pra-riset tersebut didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhaliza, Srisusilawati, dan Yusup (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Amelina, Noviriani, dan Roshani (2025) yang menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, bahkan ketika dikaji bersama variabel pengelolaan keuangan pribadi sebagai variabel moderasi. Selanjutnya, Putri dan Purnama (2024) juga membuktikan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Selain kualitas layanan, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Rafli dan Yunanto (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna karena mampu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa nasabah cenderung mempertahankan penggunaan aplikasi yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara cepat.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penelitian yang mengkaji kualitas fitur layanan sebagai variabel tersendiri masih relatif terbatas.



© 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

Padaahal, kualitas fitur layanan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fitur, tetapi juga mencakup aspek keandalan, keamanan, kelengkapan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah. Kedua, penelitian yang menguji kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* secara simultan terhadap loyalitas nasabah masih sangat terbatas, sehingga hubungan ketiga variabel tersebut dalam membentuk loyalitas belum banyak dibahas secara komprehensif. Ketiga, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada objek bank umum maupun bank syariah lainnya, seperti Bank Syariah Indonesia dan Bank BTN Syariah, sehingga hasil penelitian tersebut belum sepenuhnya dapat menggambarkan kondisi loyalitas nasabah pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah yang memiliki karakteristik layanan digital dan strategi pemasaran yang berbeda. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya hanya berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel tanpa mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan pada setiap variabel sebagai dasar penyusunan rekomendasi praktis bagi perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji pengaruh kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSya by BCA Syariah serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung peningkatan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada penggunaan variabel kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* yang diuji secara simultan terhadap loyalitas nasabah dengan objek penelitian aplikasi BSya by BCA Syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemasaran jasa dan perbankan syariah digital, sekaligus memberikan masukan bagi BCA Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui pengembangan layanan digital yang lebih optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BSya by BCA Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Perkembangan *mobile banking* telah mengubah perilaku nasabah menjadi lebih berbasis digital. Aplikasi BSya by BCA Syariah diharapkan mampu meningkatkan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan 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

loyalitas melalui kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion*. Namun, loyalitas nasabah masih belum stabil dan cenderung fluktuatif. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis, (1989), kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem seharusnya mempengaruhi perilaku pengguna. Akan tetapi, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh fitur layanan dan kemudahan akses terhadap loyalitas (Alalwan *et al.*, 2017).

Selain itu, *Sales Promotion* dinilai mampu meningkatkan penggunaan layanan, namun seringkali hanya berdampak jangka pendek terhadap loyalitas. Inkonsistensi hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap*, khususnya dalam konteks perbankan syariah digital. Di samping itu, penelitian pada aplikasi BSya by BCA Syariah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* terhadap loyalitas nasabah secara empiris.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSya by BCA Syariah?
2. Bagaimana kemudahan akses berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSya by BCA Syariah?
3. Bagaimana *Sales Promotion* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSya by BCA Syariah?
4. Bagaimana kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSya by BCA Syariah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur layanan pada aplikasi BSya by BCA Syariah terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Syariah.



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. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses pada aplikasi BSya by BCA Syariah terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Syariah.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Sales Promotion* pada aplikasi BSya by BCA Syariah terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Syariah.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih terhadap perkembangan keilmuan, terutama dalam bidang perbankan syariah, manajemen pemasaran, serta perilaku konsumen di era digital banking. Di samping itu, penelitian ini dapat menambah khazanah kajian empiris terkait dampak fitur layanan, kemudahan akses, dan promosi penjualan terhadap kesetiaan nasabah. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang mengangkat tema serupa, sekaligus memperkuat landasan teori mengenai loyalitas pelanggan dalam penggunaan aplikasi perbankan digital.

b. Manfaat Praktisi

1. Bagi Bank BCA Syariah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi Bank BCA Syariah dalam pengembangan aplikasi BSYA. Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas fitur layanan, memperbaiki kemudahan akses, serta merancang strategi promosi yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai loyalitas nasabah dalam konteks digital banking. Penelitian ini juga menjadi pengalaman berharga bagi peneliti sebagai bekal dalam pengembangan akademik dan professional di bidang perbankan dan keuangan syariah.
3. Bagi civitas akademika Politeknik Negeri Jakarta, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa sesuai



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

dengan bidang keilmuan yang relevan dan menjadi salah satu rujukan dalam penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi merupakan gambaran umum mengenai susunan penulisan yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena dan permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, yaitu fitur layanan, kemudahan akses, *Sales Promotion*, dan loyalitas nasabah. Selain itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian (kuantitatif), populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan untuk pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dengan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS 4, serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini (H1, H2, H3, dan H4) dinyatakan diterima. Mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 20–25 tahun, yaitu sebanyak 72 responden (72%), yang mengindikasikan bahwa pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah didominasi oleh kelompok usia dewasa muda yang aktif memanfaatkan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Kualitas Fitur Layanan terhadap Loyalitas Nasabah, ditemukan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan, bahkan menjadi variabel dengan pengaruh paling dominan di antara ketiga variabel bebas yang diteliti, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,393 dan t-statistics sebesar 4,160. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas fitur yang tersedia, seperti kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan transaksi nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Ketersediaan fitur yang lengkap, seperti transfer, pembayaran tagihan, top up, dan pembelian produk digital, merupakan indikator dengan kontribusi tertinggi terhadap variabel ini. Meskipun demikian, aspek stabilitas aplikasi, yaitu kemampuan aplikasi berjalan lancar dan minim gangguan (error) saat bertransaksi, masih memperoleh penilaian relatif lebih rendah sehingga perlu menjadi perhatian ke depan.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Akses juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,263 dan t-statistics sebesar 2,773. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi BSya by BCA Syariah digunakan dan diakses oleh nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka. Kemudahan proses registrasi dan login menjadi indikator dengan kontribusi tertinggi terhadap variabel ini, sedangkan manfaat penghematan waktu dan tenaga dalam mengelola aktivitas keuangan sehari-hari masih dinilai belum sepenuhnya dirasakan oleh nasabah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Sales Promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,317 dan t-statistics sebesar 2,705. Program promosi yang diberikan, seperti *cashback*, diskon, hadiah, maupun notifikasi promo yang relevan dan tepat waktu, mampu memberikan manfaat tambahan yang dirasakan langsung oleh nasabah sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi BSya by BCA Syariah. Notifikasi promo yang relevan dan tepat waktu merupakan indikator dengan kontribusi tertinggi terhadap variabel ini. Sebaliknya, penawaran khusus bagi nasabah yang telah loyal dalam jangka waktu tertentu masih menjadi aspek dengan penilaian terendah, sehingga strategi promosi yang diterapkan perlu dioptimalkan agar tidak hanya menarik nasabah baru, tetapi juga mampu mempertahankan nasabah yang sudah loyal.

Secara simultan, Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dengan nilai F hitung sebesar 42,92 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,70 pada taraf signifikansi 5%. Nilai R Square sebesar 0,573 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 57,3% variasi Loyalitas Nasabah, sedangkan sisanya sebesar 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan nilai F-Square, Kemudahan Akses memberikan kontribusi terbesar (0,276), diikuti oleh *Sales Promotion* (0,135), dan Kualitas Fitur Layanan (0,116). Dengan demikian, Loyalitas Nasabah tidak dibentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi ketiga faktor yang saling melengkapi dalam



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

menciptakan pengalaman digital yang positif bagi nasabah pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif, baik bagi Bank BCA Syariah, nasabah pengguna aplikasi BSya, maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran ini disusun dengan tujuan mendukung peningkatan kualitas layanan digital perbankan syariah serta memperkaya kajian akademis mengenai loyalitas nasabah.

Bagi Bank BCA Syariah, khususnya terkait Kualitas Fitur Layanan, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas sistem aplikasi BSya, mengingat aspek kelancaran serta minimnya gangguan (error) saat bertransaksi masih memperoleh penilaian relatif rendah dibandingkan indikator lainnya. Peningkatan keandalan infrastruktur teknologi, termasuk pengurangan frekuensi dan durasi maintenance, perlu menjadi prioritas agar pengalaman bertransaksi nasabah semakin optimal. Di samping itu, perusahaan disarankan untuk mempertahankan sekaligus terus mengembangkan kelengkapan fitur yang telah dinilai baik oleh nasabah, seperti fitur transfer, pembayaran tagihan, top up, dan pembelian produk digital.

Terkait Kemudahan Akses, BCA Syariah disarankan untuk mengembangkan fitur yang lebih mendukung efisiensi pengelolaan keuangan nasabah, seperti riwayat transaksi yang lebih informatif, pengingat pembayaran, maupun fitur analisis keuangan sederhana. Pengembangan ini penting mengingat manfaat penghematan waktu dan tenaga masih dinilai belum sepenuhnya dirasakan oleh nasabah, meskipun proses registrasi dan login telah dinilai mudah dan menjadi kekuatan utama aplikasi.

Terkait *Sales Promotion*, BCA Syariah disarankan untuk lebih mengoptimalkan penawaran khusus bagi nasabah yang telah loyal menggunakan aplikasi dalam jangka waktu tertentu, misalnya melalui program loyalitas



© 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

berjenjang (*loyalty tier*) atau bentuk apresiasi khusus lainnya. Program promosi tersebut sebaiknya tetap didukung oleh kualitas fitur layanan dan kemudahan akses yang baik, sehingga loyalitas nasabah dapat dipertahankan secara berkelanjutan, bukan hanya bersifat menarik nasabah baru dalam jangka pendek.

Bagi nasabah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BSya secara lebih optimal, termasuk memanfaatkan berbagai program promosi yang ditawarkan, sehingga manfaat penggunaan layanan *mobile banking* syariah dapat dirasakan secara maksimal.

Bagi peneliti selanjutnya, mengingat Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* baru mampu menjelaskan 57,3% variasi Loyalitas Nasabah, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah, seperti *customer experience*, *brand image*, *perceived value*, kualitas informasi, religiusitas, *perceived risk*, atau *switching cost*. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah pengguna aplikasi BSya by BCA Syariah. Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas jumlah responden serta cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh lebih representatif, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah pada layanan *mobile banking* syariah secara umum.



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

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, Ali Abdallah; Dwivedi, Yogesh K.; Rana, Nripendra P.; Williams, M. D. (2017). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of *mobile banking*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.013>
- Ananda; Setiawan. (2024). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Loyalitas Pengguna Mobile banking Syariah*.
- Arief, M. et al. (2025). Analisis Penggunaan *Mobile banking* dalam Meningkatkan Efektivitas Transaksi Nasabah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2). <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/31513/20800>
- Aristiana, S. M., Efrata, T. C., & Sarwoko, E. (2025). Analisa kepuasan dan keputusan penggunaan kembali teknologi *mobile banking* dengan pendekatan TAM. *Management and Business Review*, 9(1), 19–49. <https://doi.org/10.21067/mbr.v9i1.12494>
- Bank BCA Syariah. (2024). *Sejarah BCA Syariah*. <https://www.bcasyariah.co.id/sejarah>
- Center, K. I. (2025). *Trends in Mobile banking Transaction Volume in Indonesia for the Period June 2024-June 2025*. Databoks Katadata.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13, 319–340.
- Endriyanto; Indrarini, R. (2022). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Penggunaan *Mobile banking* No Title. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 10(2), 534–545. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim>
- Firmansyah, A. (2025). Pengaruh fitur layanan, kemudahan akses, dan *Sales Promotion* pada aplikasi BYOND by BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah *Mobile banking* BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>



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

Hair, Joseph F.; Hult, G. Tomas M.; Ringle, Christian M.; Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.

Hasyim. (2025). Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 3(2), 91–97. <https://doi.org/10.61434/dfame.v3i2.293>

Hidayat. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Nasabah Mobile banking*.

Indonesia, B. (2024). *Implementation Of Functions And Duties, Exercise Of Authority, And Program Milestones And Key Performance Indicators Of Bank Indonesia*.

Kotler, Philip; Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th Editi). Pearson Education Limited.

Makbul, R. S., Lukitaningsih, A., & Ningrum, N. K. (2025). Perceived ease of use dan perceived usefulness dalam loyalitas pelanggan. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 166–177. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1435>

Musyaffi, Ahmad M.; Kayati, R. (2020). The Effect of Perceived Ease of Use on Intention to Use Digital Payment. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 22(2), 101–110. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/jmk.22.2.101-110>

Nafisatin, Laili Ika; Azhad, M. Naely; Setianingsih, W. E. (2018). *Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan The Effect Of Quality Of Services , Customer And Trust Pendahuluan Proses perkembangan dunia usaha yang semakin pesat sekarang ini menyebabkan terjadinya persaingan pasar yang semakin ketat . Dengan adanya persaing*. 8(2), 180–195.

Nourallah, M., Strandberg, C., & Öhman, P. (2021). Mobile Bank Applications: Loyalty of Young Bank Customers. *SSRN Electronic Journal*, 29, 147–167. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3786872>

Nugroho, A.; Wahyudi, S. (2022). Pengaruh *Sales Promotion* dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Perbankan Digital. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 10(3), 1–12. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/download/36015/32452>

Oktariani, Fadhilah; Panorama, Maya; Bayumi, M. R. (2024). Pengaruh Fitur



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

Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (JEBD)*, 1(3), 618–626.

Oliver, L. R. (1999). Whence consumer loyalty ? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue 1999), 33–44.

Philip Kotler, K. L. K. (2016). *Marketing Management Always learning Marketing Management* No Title. Pearson Education Limited.

Prasetyo, D.; Hidayat, T. (2021). Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Digital. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 12(1), 87–102.

Putri; Santoso. (2023). *Analisis Pengaruh Sales Promotion terhadap Loyalitas Nasabah pada Perbankan Digital Syariah*.

Rahmawati; Pratama. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Digital terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*.

Rababa, M., et al. (2025). Understanding *mobile banking* adoption via the technology acceptance model. *Banks and Bank Systems*, 20(1). [https://doi.org/10.21511/bbs.20\(1\).2025](https://doi.org/10.21511/bbs.20(1).2025)

Shafira Meiza Paradisha, Amelia Setiawan, H. D. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile banking* dengan Minat dan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 3530–3545. <https://doi.org/10.62710/m2wzszs23>

Sofian, S. C., & Handoyo, S. E. (2025). Pengaruh kepercayaan, kepuasan, pengalaman, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada nasabah bank digital di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 71–82. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i1.33836>

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*.

Susanti, Evi; Parera, N. O. (2021). *Customer Loyalty Based on Mobile banking Usability*.



© 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

Umaningsih; Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan E-Money. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(3), 1139–1150.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim>

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, & A. M. (2002). Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362–375.

Wulandari, S.; Pratama, R. (2023). Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Valuta*, 9(2), 45–58.

zaki, M., & Saiman. (2021). Garuda2476872. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4, 1–4.





LAMPIRAN

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yth. Saudara/i,

Perkenalkan, saya Nabila Aurelia mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BSya by BCA Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Syariah”

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner ini.

Kriteria responden:

1. Nasabah aktif BCA Syariah
2. Menggunakan aplikasi BSya minimal 3 bulan terakhir
3. Berusia 20 tahun ke atas

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
2. Berikan jawaban sesuai dengan kondisi dan pengalaman Anda.
3. Gunakan skala likert berikut untuk menjawab:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju
 - 2 = Tidak Setuju
 - 3 = Setuju
 - 4 = Sangat Setuju

Pengisian hanya membutuhkan waktu sekitar 3–5 menit.

Data responden dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas waktu, perhatian, dan kesediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam peneliti,

Nabila Aurelia



© 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

Informasi Responden

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Nama	
2	Jenis Kelamin	☐ Laki – Laki ☐ Perempuan
3	Usia	☐ 20 – 25 Tahun ☐ 26 – 30 Tahun ☐ 31 – 47 Tahun
4	Pekerjaan	☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta ☐ Lainnya
5	Lama menjadi nasabah BCA Syariah	☐ 3 – 1 Tahun ☐ > 1 – 3 Tahun ☐ > 3 – 5 Tahun ☐ > 5 Tahun
6	Lama menggunakan aplikasi BSya by BCA Syariah	☐ 3 – 1 Tahun ☐ > 1 – 3 Tahun ☐ > 3 – 5 Tahun ☐ > 5 Tahun

Pertanyaan Screening

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda merupakan nasabah aktif BCA Syariah		
2	Apakah Anda telah menggunakan aplikasi BSya by BCA Syariah minimal 3 bulan		
3	Apakah usia Anda saat ini 20 tahun atau lebih		

Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Kualitas Fitur Layanan (1)					
1	Aplikasi Bsya Menyediakan Fitur Transfer Antar Bank Yang Lengkap Dan Mudah Digunakan				
2	Aplikasi Bsya Dapat Diakses Dengan Stabil Kapan Saja Saya Membutuhkannya				
3	Fitur Autentikasi Pin/Biometrik (Sidik Jari/Wajah) Pada Aplikasi Bsya Melindungi Akun Saya Dari Penyalahgunaan.				
4	Informasi Yang Disajikan Dalam Aplikasi Bsya (Saldo, Mutasi, Tagihan) Mudah Dibaca Dan Tidak Membingungkan.				



© 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

Kemudahan Akses (2)				
1	Proses Pendaftaran (Registrasi) Akun Aplikasi Bsya Mudah Dilakukan Tanpa Prosedur Yang Rumit.			
2	Saya Dapat Melakukan Transaksi Melalui Aplikasi Bsya Sewaktu-Waktu Sesuai Kebutuhan Saya.			
3	Saya Merasa Lebih Efisien Dalam Mengelola Keuangan Sejak Menggunakan Aplikasi Bsya			
4	Tampilan antarmuka (interface) aplikasi BSya tertata rapi sehingga mudah saya navigasi.			
Sales Promotion (3)				
1	Program Cashback Pada Aplikasi Bsya Mendorong Saya Untuk Lebih Sering Melakukan Transaksi.			
2	Informasi Promo Dari Aplikasi Bsya Selalu Saya Terima Tepat Waktu Sebelum Masa Berlaku Promo Berakhir.			
3	Saya Merasa Di apresiasi Sebagai Nasabah Setia Melalui Penawaran Khusus Yang Diberikan Oleh Bsya.			
Loyalitas Nasabah (Y)				
1	Saya Secara Konsisten Menggunakan Aplikasi Bsya Untuk Berbagai Kebutuhan Keuangan Saya.			
2	Ketika Ada Keluarga Atau Teman Yang Membutuhkan Layanan Perbankan Digital, Saya Menyarankan Mereka Untuk Menggunakan Aplikasi Bsya.			
3	Saya Tetap Memilih Aplikasi Bsya Meskipun Aplikasi Perbankan Lain Menawarkan Fitur Yang Serupa.			
4	Kehadiran Promo Atau Tawaran Menarik Dari Aplikasi Perbankan Lain Tidak Membuat Saya Tertarik Untuk Berpindah Dari Bsya.			



© 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

Lampiran 2 Jawaban Kuesioner

No	Kualitas Fitur Layanan (1)			
	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4
1	3	4	2	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	3
4	4	3	4	3
5	3	4	3	4
6	3	4	3	4
7	4	3	4	4
8	4	4	3	4
9	4	4	3	3
10	4	3	4	3
11	4	3	3	4
12	4	3	4	4
13	3	4	3	4
14	4	3	4	4
15	4	3	4	4
16	4	3	4	4
17	3	3	3	4
18	3	4	4	3
19	4	3	4	4
20	3	4	3	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	2	3	3	3
25	3	3	3	2
26	4	4	4	4
27	4	4	4	4
28	3	4	4	3
29	2	2	2	1
30	2	2	2	3
31	4	4	4	4
32	2	2	1	2
33	4	4	4	3
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	3	3	4	3
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	4	3	4	4



© 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

40	4	4	4	4
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	2	2	2	2
44	4	4	4	4
45	3	3	4	4
46	4	3	4	3
47	4	4	4	3
48	4	4	3	4
49	4	4	4	4
50	4	3	4	3
51	3	1	2	1
52	3	4	3	4
53	3	4	4	4
54	4	3	4	3
55	3	1	2	1
56	4	2	4	4
57	4	3	4	4
58	4	4	4	4
59	3	4	4	4
60	4	4	4	4
61	4	4	4	4
62	2	2	2	3
63	3	3	4	4
64	3	3	2	3
65	4	2	4	3
66	3	3	2	3
67	4	4	4	4
68	3	3	4	4
69	3	3	2	3
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	2	2	3	1
73	3	2	3	3
74	3	3	3	2
75	3	2	3	2
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	4	3	4	4
80	4	2	3	3
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	3	4	2	3



© 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

84	4	4	4	4
85	1	1	3	1
86	3	2	4	4
87	3	4	4	4
88	4	4	4	4
89	1	2	2	3
90	3	3	2	2
91	4	3	4	4
92	3	2	3	2
93	3	4	2	3
94	4	4	4	4
95	2	2	2	3
96	3	3	4	4
97	4	4	4	4
98	4	4	4	4
99	3	4	4	4
100	3	4	4	4

No	Kemudahan Akses (2)			
	KA 1	KA 2	KA 3	KA 4
1	4	2	4	4
2	4	4	4	4
3	3	4	4	3
4	3	4	4	3
5	4	3	3	4
6	4	3	4	4
7	3	4	3	3
8	4	3	4	4
9	2	3	4	2
10	4	3	4	4
11	4	4	2	4
12	3	4	3	3
13	4	4	4	4
14	4	4	3	4
15	4	4	3	4
16	3	4	4	3
17	3	4	3	3
18	4	3	3	4
19	4	4	3	4
20	4	4	3	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	3	3	4
24	4	4	3	4



© 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

25	4	4	3	4
26	4	4	4	4
27	3	2	3	3
28	4	4	4	4
29	3	4	4	3
30	3	4	3	3
31	3	4	4	3
32	1	1	2	1
33	4	4	4	4
34	4	4	2	4
35	2	3	2	2
36	3	3	2	3
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	3	3	3	3
40	3	3	2	3
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	2	3	2	2
44	4	4	4	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	3	4	4	3
49	4	4	4	4
50	4	3	4	4
51	4	4	4	4
52	3	4	3	3
53	3	4	4	3
54	2	2	2	2
55	4	3	4	4
56	4	4	4	4
57	3	3	3	4
58	4	4	4	4
59	4	3	4	4
60	3	4	4	3
61	4	3	2	3
62	4	4	3	3
63	4	2	3	3
64	3	4	3	3
65	4	4	4	4
66	3	2	2	2
67	2	2	1	3
68	3	4	4	4



© 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

69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	3	3	3
73	4	4	4	3
74	3	4	3	4
75	4	4	3	4
76	2	3	2	3
77	4	4	3	3
78	4	4	3	4
79	4	4	3	3
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	2	1	3	2
84	4	4	4	4
85	4	4	3	4
86	4	3	3	4
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	2	4	2	4
90	4	4	4	4
91	4	4	4	3
92	4	4	4	4
93	3	2	4	4
94	2	3	2	3
95	4	4	4	4
96	3	3	4	4
97	4	4	4	4
98	4	4	4	4
99	4	4	4	4
100	3	4	4	4

No	Sales Promotion (3)		
	SP 1	SP 2	SP 3
1	1	2	3
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	3	3
5	3	4	3
6	3	4	3
7	4	2	3
8	2	3	4
9	3	3	4



© 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

10	4	4	3
11	4	3	3
12	3	3	4
13	4	4	4
14	3	4	3
15	3	4	3
16	2	3	4
17	3	2	3
18	4	2	3
19	3	3	4
20	1	2	4
21	4	3	3
22	4	3	4
23	3	2	2
24	4	2	4
25	3	3	3
26	4	4	4
27	3	4	4
28	4	4	4
29	2	2	1
30	3	4	2
31	3	4	3
32	1	1	1
33	4	4	3
34	4	4	4
35	3	2	3
36	3	3	3
37	4	4	4
38	4	4	4
39	4	4	4
40	3	3	3
41	4	4	4
42	4	4	4
43	2	1	3
44	4	3	4
45	4	4	3
46	4	3	3
47	4	4	4
48	3	3	3
49	4	4	4
50	4	4	3
51	4	4	4
52	4	4	4
53	2	2	2



© 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

54	2	2	3
55	2	3	4
56	3	3	4
57	4	3	3
58	4	4	4
59	4	4	4
60	4	4	4
61	4	4	4
62	3	3	4
63	4	4	4
64	1	1	2
65	4	3	3
66	2	2	2
67	1	2	3
68	3	4	4
69	4	4	3
70	4	4	4
71	4	4	4
72	4	4	4
73	3	4	4
74	4	4	2
75	3	3	3
76	2	2	2
77	4	4	3
78	4	4	4
79	3	3	2
80	2	3	3
81	4	4	4
82	4	4	4
83	1	2	1
84	4	4	4
85	2	1	2
86	3	2	2
87	4	4	4
88	4	3	2
89	4	3	4
90	4	3	3
91	4	3	4
92	2	2	2
93	2	2	3
94	3	3	4
95	1	2	2
96	4	4	4
97	4	4	4



© 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

98	4	4	4
99	4	4	4
100	3	3	3

No	Loyalitas Nasabah (Y)			
	LN 1	LN 2	LN 3	LN 4
1	2	3	4	3
2	4	4	4	4
3	4	3	4	4
4	3	4	3	4
5	4	3	4	3
6	3	4	3	4
7	2	3	3	4
8	4	4	3	4
9	4	4	3	3
10	4	3	4	4
11	4	4	2	2
12	3	4	4	3
13	3	3	4	3
14	4	4	3	2
15	4	3	4	3
16	4	3	4	4
17	3	3	3	2
18	1	2	1	3
19	3	3	4	3
20	3	3	3	4
21	3	4	4	4
22	4	4	4	4
23	2	3	3	2
24	3	3	3	2
25	4	4	4	4
26	4	4	4	3
27	3	3	3	3
28	3	4	4	3
29	2	1	1	3
30	2	4	2	4
31	4	4	4	3
32	1	1	1	2
33	4	4	4	4
34	4	3	4	3
35	4	3	3	3
36	3	3	4	3
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4



© 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	4	3	2	4
40	4	4	4	4
41	4	4	4	4
42	4	4	4	3
43	3	3	3	4
44	3	4	4	3
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	3	4	4	4
48	4	4	4	3
49	4	4	4	4
50	4	3	4	4
51	4	4	4	4
52	3	4	4	4
53	3	4	4	3
54	3	2	3	4
55	3	3	3	3
56	3	4	4	4
57	2	3	3	3
58	3	4	3	4
59	4	4	4	4
60	4	4	3	4
61	4	4	4	4
62	1	3	2	2
63	1	2	2	2
64	3	2	2	2
65	4	4	3	4
66	2	3	3	2
67	2	2	3	2
68	3	4	3	3
69	2	3	4	3
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	3	3	4
73	3	2	3	4
74	3	3	4	2
75	4	4	4	4
76	3	3	4	4
77	4	4	4	3
78	4	4	4	4
79	4	4	3	4
80	2	2	4	3
81	3	4	4	3
82	3	4	4	4



© 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

83	1	2	1	2
84	3	4	4	4
85	2	1	1	2
86	3	3	3	4
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	2	2	1	2
90	4	3	3	3
91	3	4	4	4
92	2	3	4	3
93	3	2	2	2
94	2	4	2	3
95	2	2	2	2
96	4	4	4	4
97	4	4	3	4
98	4	4	4	4
99	4	4	4	3
100	3	2	4	4

Lampiran 3 Analisis Outer Model

Hasil Uji Outer Loading

Outer loadings - Matrix					Copy to Excel	Copy to R
	Kemudahan Akses (X2)	Kualitas Fitur Layanan (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)	Sales Promotion (X3)		
KA 1	0.852					
KA 2	0.780					
KA 3	0.763					
KA 4	0.837					
KL 1		0.875				
KL 2		0.779				
KL 3		0.866				
KL 4		0.828				
LN 1			0.835			
LN 2			0.860			
LN 3			0.840			
LN 4			0.746			
SP 1				0.872		
SP 2				0.910		
SP 3				0.807		



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

Hasil Uji Average Variance Etracted (AVE)

Construct reliability and validity - Overview					Copy to Excel	Copy to R
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)		
Kemudahan Akses (X2)	0.824	0.826	0.883	0.654		
Kualitas Fitur Layanan (X1)	0.861	0.891	0.904	0.702		
Loyalitas Nasabah (Y)	0.839	0.854	0.892	0.675		
Sales Promotion (X3)	0.830	0.844	0.896	0.747		

Hasil Uji Fornell-Larcker

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion					Copy to Excel	Copy to R
	Kemudahan Akses (X2)	Kualitas Fitur Layanan (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)	Sales Promotion (X3)		
Kemudahan Akses (X2)	0.809					
Kualitas Fitur Layanan (X1)	0.197	0.838				
Loyalitas Nasabah (Y)	0.509	0.597	0.821			
Sales Promotion (X3)	0.530	0.480	0.646	0.864		

Hasil Uji Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings					Copy to Excel	Copy to R
	Kemudahan Akses (X2)	Kualitas Fitur Layanan (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)	Sales Promotion (X3)		
KA 1	0.852	0.167	0.409	0.468		
KA 2	0.780	0.146	0.460	0.425		
KA 3	0.763	0.146	0.409	0.383		
KA 4	0.837	0.180	0.345	0.436		
KL 1	0.167	0.875	0.589	0.385		
KL 2	0.062	0.779	0.394	0.331		
KL 3	0.275	0.866	0.574	0.520		
KL 4	0.108	0.828	0.378	0.338		
LN 1	0.395	0.452	0.835	0.530		
LN 2	0.456	0.562	0.860	0.624		
LN 3	0.471	0.541	0.840	0.502		
LN 4	0.332	0.379	0.746	0.446		
SP 1	0.500	0.417	0.551	0.872		
SP 2	0.495	0.430	0.620	0.910		
SP 3	0.371	0.398	0.494	0.807		

Hasil Uji Reliabilitas

Construct reliability and validity - Overview					Copy to Excel	Copy to R
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)		
Kemudahan Akses (X2)	0.824	0.826	0.883	0.654		
Kualitas Fitur Layanan (X1)	0.861	0.891	0.904	0.702		
Loyalitas Nasabah (Y)	0.839	0.854	0.892	0.675		
Sales Promotion (X3)	0.830	0.844	0.896	0.747		

Lampiran 4 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Hasil Uji R-Square

R-square - Overview			
	R-square	R-square adjusted	
Loyalitas Nasabah (Y)	0.573	0.560	

Hasil Uji F-Square

f-square - List	
	f-square
Kemudahan Akses (X2) → Loyalitas Nasabah (Y)	0.116
Kualitas Fitur Layanan (X1) → Loyalitas Nasabah (Y)	0.276
Sales Promotion (X3) → Loyalitas Nasabah (Y)	0.135

Hasil Uji Q-Square

Construct cross-validated redundancy - Total			
	SS0	SSE	Q ² (=1-SSE/SS0)
Kemudahan Akses (X2)	400.000	400.000	0.000
Kualitas Fitur Layanan (X1)	400.000	400.000	0.000
Loyalitas Nasabah (Y)	400.000	256.091	0.360
Sales Promotion (X3)	300.000	300.000	0.000

Hasil Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
Kemudahan Akses (X2) → Loyalitas Nasabah (Y)	0.263	0.272	0.095	2.773	0.006
Kualitas Fitur Layanan (X1) → Loyalitas Nasabah (Y)	0.393	0.396	0.094	4.160	0.000
Sales Promotion (X3) → Loyalitas Nasabah (Y)	0.317	0.315	0.117	2.705	0.007

Hasil Uji Hipotesis Simultan

F Hitung	F Tabel	Keterangan
42,92	2,70	Diterima



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