



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEAMANAN, DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:  
**ROSALINA AZHARA**  
2004411009

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEAMANAN, DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

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

Disusun oleh:  
ROSALINA AZHARA  
2004411009

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2024**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosalina Azhara  
NIM : 2004411009  
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 yang terdapat di dalam Skripsi Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 26 Juli 2024

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Rosalina Azhara  
NIM. 2004411009

### 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

Laporan skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rosalina Azhara  
NIM : 2004411009  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Laporan Skripsi : “Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile 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 : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.   
Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. 

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 7 Agustus 2024

Ketua Jurusan Akuntansi



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

NIP. 196404151990032002

### Hak Cipta :

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



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rosalina Azhara  
Nomor Induk Mahasiswa : 2004411009  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Laporan TA/ Skripsi : “Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia”

Disetujui oleh:  
Pembimbing

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

Diketahui oleh:  
Kepala Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.  
NIP. 199201122018032001

### 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



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbi-*'alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya kepada hambanya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai teladan bagi seluruh umat muslim. Semoga kita termasuk dalam golongan yang mendapatkan syafaat beliau di hari akhir nanti.

Puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan kasih sayang-Nya atas kecerdasan, kemudahan, dan kemampuan berpikir yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan dan *User Experience* terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak akan rampung tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak di bawah ini:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan demi kesempurnaan skripsi.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama proses penulisan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
6. Bapak Mohamad Idris dan Ibu Rita Artati, selaku kedua orang tua tercinta penulis yang selama ini selalu memberikan cinta, dukungan, motivasi dan doa yang 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

7. Kak Ruspa Listiani dan Kak Rizky Pratama, selaku kakak terbaik penulis yang selama ini selalu memberikan semangat dan dukungan moril maupun materiil kepada penulis.
8. Keponakan tersayang yaitu Rafanza Zayidizulka Tama dan Reshanum Zahiyara Tama yang selalu menghibur penulis dan membuat penulis senang.
9. Virgiana Duenri Putri, yang telah menjadi sahabat terbaik penulis sejak SMA dan teman cerita keluh kesah selama proses penyusunan skripsi
10. Teman-teman seperjuangan yaitu Alfanisa Wardah, Arum Trisnawati, Alya Puteri Saldi, dan Aulia Intan Kusumawati yang selalu kebersamai suka dan duka selama perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2020 serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2020.
12. Semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir, yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan, semangat, serta doa yang diberikan untuk kelancaran penyusunan skripsi penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi di atas, semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kebaikan dan melimpahkan rahmat-Nya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi terapan ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberi banyak manfaat dan dapat dipergunakan menjadi referensi untuk menambah ilmu wawasan mengenai dunia perbankan syariah.

Jakarta, 26 Juli 2024

Penulis

Rv

Rosalina Azhara

NIM. 2004411009



Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rosalina Azhara  
NIM : 2004411009  
Program Studi : Sarjana Terapan 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 Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia”**

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 : 26 Juli 2023

Yang menyatakan

Rosalina Azhara





Rosalina Azhara

Keuangan dan Perbankan Syariah

## Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko, persepsi keamanan dan *user experience* terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia. Metode kuantitatif dengan SEM-PLS digunakan untuk melihat hubungan antar variabel tersebut, dengan instrumen penelitian berupa kuesioner yang melibatkan 130 responden pengguna BSI Mobile di Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Persepsi Risiko memiliki pengaruh negatif sementara persepsi keamanan dan *user experience* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan yang efektif terhadap persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* dapat meningkatkan loyalitas penggunaan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menjadi rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Kata kunci: Loyalitas Nasabah, BSI Mobile, Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, *User Experience*

#### 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



Rosalina Azhara

Islamic Finance and Banking Study Program

*"The Influence of Perceived Risk, Perceived Security, and User Experience on Customer Loyalty Using the BSI Mobile Application at Bank Syariah Indonesia"*

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of perceived risk, perceived security, and user experience on customer loyalty when using the BSI Mobile application at Bank Syariah Indonesia. Quantitative methods using SEM-PLS were used to see the relationship between these variables, with a research instrument in the form of a questionnaire involving 130 respondents who were BSI Mobile users in Jabodetabek. The research results show that perceived risk, perceived security, and user experience have a significant and simultaneous influence on customer loyalty in using BSI Mobile application. Perceived risk has a negative influence while perceived security and user experience have a positive influence on customer loyalty using the BSI Mobile application. This study concludes that effective management of perceived risk, perceived security, and user experience can increase loyalty in using the application. The results of this study are expected to be useful as recommendations for Bank Syariah Indonesia in formulating strategies to increase customer loyalty in using the BSI Mobile application.*

*Keywords: Customer Loyalty, BSI Mobile, Perceived Risk, Perceived Security, User Experience*

**Hak Cipta :**

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



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN 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
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Persepsi Risiko .....	13
2.2. Persepsi Keamanan.....	14
2.3. User Experience .....	16
2.4. Loyalitas .....	17
2.5. <i>Mobile Banking</i> .....	19
2.6. BSI Mobile .....	20
2.7. Penelitian Terdahulu .....	21
2.8. Kerangka Berpikir .....	25
2.9. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	29

### Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

3.2. Objek Penelitian .....	29
3.3. Metode Pengambilan Sampel .....	29
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	31
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7. Metode Analisis Data .....	34
3.7.1 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	36
3.7.2 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	38
3.7.3 Uji Hipotesis Simultan.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Desain Penelitian .....	42
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas ( <i>Pre-Test</i> ) .....	42
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	44
4.2. Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	49
4.2.2 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	51
4.2.3 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	56
4.2.4 Uji Hipotesis Simultan.....	59
4.2.4 Model Pengukuran.....	60
4.3. Pembahasan .....	61
4.2.1 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile .....	62
4.2.2 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile .....	63
4.2.3 Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile .....	64
4.2.4 Pengaruh Simultan Persepsi Risiko, Persepsi Keamana, dan <i>User Experience</i> terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Skala Likert .....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb</i> Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	36
Tabel 3.4 <i>Rule of Thumb</i> Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	47
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	47
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur BSI Mobile.....	48
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> .....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Indikator .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>AVE</i> .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker</i> .....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Hetrotrait-monotrait Ratio (HTMT)</i> .....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i> .....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	56
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>F-Square</i> .....	57
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>Q-Square</i> Melalui <i>Blindfolding</i> .....	57
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Penelitian Melalui <i>Bootstrapping</i> .....	58
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Simultan.....	60
Tabel 4.25 Hasil Hipotesis Penelitian .....	61

### Hak Cipta :

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



**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Faktor Loyalitas Nasabah Menggunakan BSI Mobile .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Model Pengukuran <i>Output PLS Algorithm</i> .....	60
Gambar 4.2 Model Pengukuran <i>Output PLS Bootstrapping</i> .....	61





**Hak Cipta :**

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Gambaran Umum Kriteria Responden .....	82
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Responden.....	85
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test .....	99
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	104
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	107





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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pesatnya transformasi teknologi menjadi salah satu aspek paling menguntungkan yang telah mempengaruhi kebutuhan manusia. Perkembangan teknologi tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kebutuhan manusia, salah satunya teknologi informasi. Kemudahan internet saat ini telah menjadi cara terbaik untuk mencari informasi, berkomunikasi dan bahkan melakukan transaksi keuangan secara *online* (Khoiriyah & Putra, 2022).

Dalam menyikapi kemajuan teknologi Industri perbankan meningkatkan pelayanan melalui pengembangan perbankan digital. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas operasional perbankan dan menyediakan layanan yang lebih *upgrade* kepada nasabah. Maka dari itu dengan masuknya era digital, bank diharapkan dapat mengikuti kemajuan teknologi dengan meningkatkan platform jaringan perbankan digital yang dimiliki untuk menarik minat nasabah baru (Mutiasari, 2020).

Kemajuan teknologi perbankan mengarah pada berbagai adopsi solusi digital, termasuk *mobile banking*. *Mobile banking* atau pada umumnya dikenal sebagai *m-banking* merupakan aplikasi yang ditawarkan oleh lembaga keuangan yang mengedepankan kenyamanan dalam berjalannya operasional perbankan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas berbagai transaksi keuangan bagi nasabah (Hadi & Novi, 2015).

Perbankan syariah di Indonesia khususnya PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) juga tidak terkecuali berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi *mobile banking* yakni BSI Mobile. BSI Mobile merupakan aplikasi *mobile banking* BSI yang tersedia guna memudahkan nasabah menggunakan semua jenis transaksi keuangan, seperti transfer, pembayaran, pembelian, tarik tunai, cek mutasi rekening, *Top Up E Commerce*, dan lain-lain. BSI Mobile juga memiliki fitur Islami, seperti fitur untuk berbagi ziswaf, waktu sholat, petunjuk arah kiblat, dan kalkulator Qurban.

Perbankan syariah di Indonesia khususnya PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) juga tidak terkecuali memiliki upaya meningkatkan kualitas layanan melalui





## © 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

aplikasi *mobile banking* yakni BSI Mobile. BSI Mobile adalah layanan *mobile banking* yang mempermudah nasabah dalam melakukan segala bentuk transaksi seperti transfer uang, pembayaran, pembelian, tarik tunai, cek mutasi rekening, *Top Up E Commerce*, dan lain-lain. Aplikasi ini juga mempunyai fitur Islami, seperti fitur untuk berbagi ziswaf, waktu sholat, petunjuk arah kiblat, dan kalkulator Qurban.

Pesatnya perkembangan teknologi perbankan membawa tantangan baru, khususnya di bidang risiko keamanan digital. Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menyampaikan 204 juta lebih *cyber crime* di Indonesia terhitung Januari hingga Juni 2023. Sektor keuangan berada di urutan peringkat ketiga dalam jumlah serangan yang diterima. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menghimbau sektor keuangan untuk meningkatkan upayanya dalam mengoptimalkan ketahanan dari serangan siber, mengingat sektor keuangan merupakan salah satu sektor yang rentan dapat terkena serangan siber (Krisnawati, 2023).

Pada pertengahan tahun 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi sorotan ketika diberitakan mengalami serangan siber hingga kebocoran data. Insiden ini menimbulkan kekhawatiran nasabah mengenai keamanan dan risiko penggunaan aplikasi *mobile banking* seperti BSI Mobile. Serangan siber tersebut diduga berasal dari *Ransomware LockBit* yang disebut telah mengakses 1,5 *terabyte* data dari 15 juta pelanggan BSI (CNN Indonesia, 2023). Hal tersebut banyak menimbulkan keluhan dan protes nasabah baik langsung ke kantor cabang maupun di media sosial karena layanan BSI Mobile yang tidak dapat diakses. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ikut terlibat turun tangan dalam menyelesaikan masalah ini dengan berkomunikasi secara langsung dengan manajemen BSI (Liputan 6, 2023).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) mengungkapkan permohonan maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanan yang dialami saat menggunakan layanan BSI dan menegaskan komitmennya dalam menjaga keamanan aset dan data nasabah. Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyampaikan, pihak manajemennya akan melanjutkan proses perbaikan layanan dengan fokus utama pada keamanan dana dan data nasabah, dan sejauh ini proses normalisasi layanan telah berjalan dengan baik (Bank Syariah Indonesia, 2023).



**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

Tindak kejahatan internet dapat melemahkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank serta menciptakan persepsi negatif nasabah. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Esmaeili, Haghgoo, & Davidaviciene (2021) di antara 411 nasabah *Shahr Bank* di Iran menemukan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap loyalitas. *Perceived Risk* yang rendah akan meningkatkan loyalitas nasabah. Menurut penelitian lain dilakukan oleh (Lindbom, 2018) bahwa *perceived risk* adalah salah satu aspek terbesar yang memiliki pengaruh pada loyalitas nasabah pada *mobile banking*. Rendahnya *perceived risk* akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Temuan ini sejalan oleh hasil penelitian dari Muis, Fahmi, Prayogi, & Jufrizen (2021) yaitu persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap loyalitas secara signifikan dan dapat dikatakan dengan semakin rendahnya persepsi risiko yang dirasakan nasabah, maka loyalitas pun akan semakin baik. Hasil Penelitian yang dilakukan (Kaligis, 2018) juga menjelaskan tentang adanya pengaruh negatif *perceived risk* terhadap *customer loyalty* yang artinya penurunan *perceived risk* dapat meningkatkan *customer loyalty*. Menurut Schiffman & Kanuk, (2008) dalam Rahmadi & Malik (2018) Persepsi risiko adalah Ketidakyakinan yang dialami *customer* ketika tidak dapat memprediksi akibat dari keputusan pembelian ataupun penggunaan produk/jasa. Konsumen menghadapi keraguan saat mereka tidak bisa melihat akibat dari sesuatu yang tidak dapat mereka lihat secara langsung.

Tugas utama perbankan baik bank syariah maupun konvensional ialah menciptakan layanan yang menyediakan kemudahan, kepercayaan, dan rasa aman bagi nasabah yang diharapkan dapat membuat nasabah loyal. Hal ini karena perbankan adalah sektor yang berbasis kepercayaan di mana 75% layanan perbankan dilakukan melalui internet, yang mana jika hal tersebut diragukan tentu akan berdampak negatif pada sektor perbankan (Hendri, 2020).

Salah satu indikator keberhasilan suatu bank adalah rasa tertarik yang nasabah miliki. Seiring dengan kompetisi yang intens dengan kompetitor bank lain, nasabah sering kali tidak loyal dengan bank tertentu karena banyaknya penawaran dari berbagai pihak. Nasabah lebih memilih penawaran yang dianggap paling menguntungkan, di mana salah satu aspek yang menentukan pilihan tersebut adalah persepsi keamanan yang dialami (Wardani & Fahlefi, 2022).



## © 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

Persepsi keamanan dikutip dari Armesh, Salarzahi, Yaghoobi, Heydari & Nikbin (2010) dalam Kinasih & Albari (2012) Sering dihubungkan dengan ancaman yang dapat menghasilkan situasi, keadaan, atau kejadian yang memungkinkan menimbulkan permasalahan ekonomi akibat gangguan sumber data atau jaringan yang dialami dalam pencurian atau modifikasi data, penolakan layanan, serta penyalahgunaan kekuasaan. Dalam konteks perbankan syariah, di mana kepercayaan sangat bernilai tinggi, keamanan aplikasi *mobile banking* merupakan salah satu elemen penentu dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Faktor-faktor seperti enkripsi data, proteksi identitas, dan langkah-langkah keamanan lainnya menjadi penentu penting dalam membangun persepsi keamanan yang positif.

Persepsi Keamanan yang disebutkan Armesh, Salarzahi, Yaghoobi, Heydari & Nikbin (2010) dalam Kinasih & Albari (2012) secara umum mengacu pada ancaman yang menimbulkan keadaan yang dapat menyebabkan masalah ekonomi melalui informasi atau jaringan yang terganggu. Pada konteks perbankan syariah, di mana kepercayaan adalah hal yang terpenting, keamanan aplikasi *mobile banking* adalah salah satu aspek yang membuat nasabah loyal. Faktor-faktor seperti enkripsi data, proteksi identitas, dan langkah-langkah keamanan lainnya menjadi penentu penting dalam membangun persepsi keamanan yang positif.

Ketika seorang pelanggan atau pengguna memiliki jaminan persepsi keamanan yang baik terhadap produk atau jasa, maka hal ini pasti akan membangun kepercayaan yang kuat serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produk tersebut. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi keamanan yang dimiliki nasabah, besar kemungkinan mereka menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Pernyataan ini didukung temuan riset oleh Feng, Derong, & Yinghua (2015), yang mengungkapkan *perceived security* dirasakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepercayaan dan kepuasan, sehingga mempengaruhi loyalitas. Temuan Fahrudi Imam, Rahimah, & wahyuningtiyas (2023) menunjukkan bahwa persepsi keamanan mempunyai hubungan/pengaruh terhadap loyalitas pengguna *mobile banking*. Di sisi lain, hasil penelitian ini berlawanan dengan studi Hendri (2020) yang mengatakan bahwa keamanan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penemuan ini konsisten 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wardani & Fahlefi (2022) yang mengatakan *perceived security* dan *trust* tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna *internet banking*.

Dalam pengembangan BSI Mobile, peningkatan fitur keamanan menjadi hal yang penting dan menjadi kunci untuk meningkatkan layanan BSI Mobile guna mengatasi kekhawatiran nasabah dan membangun kembali persepsi keamanan yang positif. PT BSI memberikan perhatian khusus terhadap keamanan platform dari serangan siber sebelumnya. Direktur Teknologi Informasi BSI, Saladin Darmanugraha Efendi mengatakan, pada awal tahun 2024, strategi penyediaan produk pelanggan BSI akan diterapkan secara menyeluruh secara, mulai dari jaringan hingga pusat data, termasuk faktor SDM, proses dan teknologi. Selain itu, upaya telah dilakukan untuk mencegah risiko dan *fraud*, sehingga meningkatkan stabilitas dan keamanan. BSI juga telah menerapkan sistem proteksi *multi-tier* untuk melindungi aktivitas keuangan syariah di Indonesia (Republika, 2024).

Dalam perkembangan perbankan digital, pengalaman pengguna atau *user experience* berperan penting dalam mengubah persepsi dan memiliki pengaruh pada loyalitas dalam menggunakan mobile banking. *User Experience* (UX) merupakan pandangan dan perilaku seseorang saat merasakan penggunaan suatu sistem, komoditas, dan layanan (*International Organization for Standardization, 2010*). Penelitian Hanif (2019) menunjukkan bahwa *user experience* mempunyai pengaruh terhadap kesetiaan pengguna lewat membangun kepercayaan. Hal ini sesuai dengan penelitian Tjandra & Winosa (2021) yang menjelaskan *customer experience* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* secara signifikan.

*User Experience* mencakup semua interaksi dan umpan balik yang dialami pengguna saat menggunakan produk atau layanan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi perbankan, pentingnya pengalaman pengguna semakin meningkat. Aplikasi *mobile banking* seperti BSI Mobile menjadi salah satu jembatan yang penting bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui *user experience* yang lebih baik dengan menyediakan fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan nasabah guna menciptakan kepuasan pengguna BSI Mobile.

PT Bank Syariah Indonesia menerima penghargaan dan dianugerahi sebagai *The Indonesia Customer Experience of The Year – Banking Award* pad aajang *Asian Experience Awards 2023*. Pemberian *award* ini tidak hanya mengapresiasi



## © 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

komitmen BSI dalam memberikan layanan terbaik kepada para nasabahnya, tetapi juga menunjukkan minat masyarakat yang semakin meningkat dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile di era bisnis digital. Total pengguna BSI Mobile mencapai 5,39 juta pada kuartal II 2023, mengalami peningkatan sebesar 32,53% secara tahunan (*year on year/yoy*). Pada kuartal kedua tahun 2023, BSI Mobile mencatatkan 170,70 juta transaksi, meningkat 45,01% *yoy*, dengan volume transaksi mencapai Rp220,56 triliun, tumbuh 46,30% *yoy* (Medianti, 2023).

Kesuksesan BSI dengan apresiasi sebagai *The Indonesia Customer Experience of The Year – Banking Award* ini dapat dilihat sebagai bukti bahwa BSI telah memberikan kepada nasabahnya *customer experience* dan *user experience* terbaik. Selain itu, meningkatnya minat penggunaan BSI Mobile dan peningkatan jumlah transaksi digital menunjukkan bahwa loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan BSI Mobile tidak berkurang pasca serangan siber yang tidak sedikit menimbulkan berbagai persepsi nasabah pada pertengahan tahun 2023.

Meskipun minat pengguna terhadap BSI Mobile meningkat, tahun 2024 nasabah kembali mengalami gangguan layanan yang terjadi sebanyak tiga kali. Pada 17 Januari 2024, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menyampaikan permohonan maaf atas kesalahan yang mengakibatkan tidak dapat diaksesnya aplikasi BSI Mobile oleh pengguna. Sebelumnya, pengguna BSI Mobile di media sosial X menyampaikan keluhan tentang masalah teknis yang mengakibatkan pesan *error* "permintaan kehabisan waktu" (Ibrahim, 2024). Kekecewaan nasabah kembali terjadi pada Sabtu, 2 Maret 2024, saat layanan BSI Mobile terdapat kendala *error* yang menghambat akses login, transaksi, dan cek saldo, seperti yang terungkap melalui keluhan di media sosial (Ulfa, 2024). Gangguan layanan ketiga terjadi pada 23 Maret 2024, menyebabkan nasabah yang banyak bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking* merasa terhambat dalam aktivitas jual beli dan keuangan lainnya (N. Irhamsyah, 2024). Selain itu keluhan nasabah juga banyak ditemukan pada ulasan BSI Mobile di *google play store* mengenai kendala yang dihadapi ketika menggunakan aplikasi tersebut.

Terlepas dari berbagai kendala yang dihadapi BSI pada tahun 2023 dan 2024 dapat diartikan bahwa BSI Mobile masih harus dievaluasi kembali. BSI sebagai



## © 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

layanan perbankan islam terunggul di Indonesia dan baru-baru ini telah mencapai visinya menjadi jajaran *top 10 global Islamic bank* yang dilansir CNBC pada maret 2024 dari sisi kapitalisasi pasar sudah sepatutnya harus memiliki kualitas layanan digital yang baik dengan risiko yang minimal dan tingkat keamanan yang tinggi. Berdasarkan permasalahan tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti ketiga variabel ini, yakni persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Fokus penelitian ini terletak pada variabel dan objek penelitian yang baru sebagai faktor pembeda dengan penelitian sebelumnya sehingga penelitian ini relevan dan menarik untuk diteliti. Beberapa penelitian terdahulu lebih fokus pada variabel kemudahan, keamanan, dan risiko terhadap minat atau keputusan penggunaan mobile banking. Sedangkan penelitian ini mengidentifikasi tentang ada atau tidaknya pengaruh persepsi risiko, persepsi keamanan dan *user experience* terhadap loyalitas nasabah menggunakan BSI Mobile setelah adanya fenomena yang telah dipaparkan.

Sampel penelitian ini yaitu nasabah BSI yang merupakan pengguna BSI Mobile, berdomisili di Jabodetabek dan berusia di atas 17 tahun. Menurut BPS, wilayah Jabodetabek memberikan kontribusi terbesar terhadap seluruh wilayah Pulau Jawa dengan PDB sebesar 17,31 persen secara nasional (Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, 2023). Pasalnya, wilayah Jabodetabek merupakan wilayah perkotaan terluas di Indonesia dan merupakan kawasan metropolitan. Kawasan ini merupakan pusat kegiatan pembangunan ekonomi, perdagangan dan perbankan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019) Kawasan kota mempunyai rasio literasi dan inklusi keuangan yang lebih besar 41,41% dari 83,60%. Dengan kata lain wilayah Jabodetabek juga merupakan wilayah dengan tingkat jumlah pengguna jasa perbankan lebih tinggi dibanding wilayah lainnya.

Tabel 1.1 Sebaran Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia

No	Kawasan	Jumlah Kantor Cabang
1	Jawa	466
2	Kalimantan	71
3	Sumatera	202
4	Sulawesi	72
5	Aceh	160
6	Nusa Tenggara	24

7	Maluku	7
8	Bangka Belitung	2
9	Bali	11
10	Papua	4

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat Bank Syariah Indonesia mempunyai lebih dari seribu kantor cabang yang tersebar di Indonesia. BSI memiliki sebaran kantor cabang terbanyak di pulau Jawa yaitu sebanyak 466 cabang. Kawasan Jabodetabek terletak di pulau Jawa dengan sebaran cabang yang jika dijumlah yaitu sebanyak 203 cabang yang lebih besar dibanding beberapa kawasan lainnya. Keberadaan cabang yang banyak ini menunjukkan peran Jabodetabek sebagai pusat operasional dan pelayanan bagi Bank Syariah Indonesia. Dengan konsentrasi cabang yang tinggi, penelitian di kawasan ini dapat memperoleh sampel data yang lebih kaya dan variatif, serta memberikan analisis yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor loyalitas nasabah.

Peneliti melakukan *pre research* / penelitian awal kepada 30 responden pengguna BSI Mobile yang merupakan nasabah BSI. *Pre research* ini dilakukan guna memahami bagaimana persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* memengaruhi loyalitas nasabah. Hasilnya menunjukkan bahwa 80% nasabah akan tetap loyal jika risiko minim, 97% akan tetap loyal jika layanan aman untuk transaksi, dan 93% akan tetap loyal jika pengalaman pengguna aplikasi *mobile banking* efektif, dan efisien.



Gambar 1.1 Faktor Loyalitas Nasabah Menggunakan BSI Mobile

Sumber: Data diolah penulis, 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



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

Selain itu dari *pre research* tersebut tersebut juga diperoleh data faktor yang paling membuat nasabah loyal dalam menggunakan BSI Mobile seperti pada gambar 1.1 di atas. Dari 30 responden, 27% menyatakan persepsi keamanan yang baik sebagai faktor utama, diikuti oleh faktor tingkat risiko minimal dan citra positif masing-masing dengan 23%, serta faktor pengalaman pengguna yang efektif dengan 20%. Faktor-faktor lain seperti penawaran promosi menarik (4%) dan aspek lainnya (3%) memiliki persentase yang lebih rendah.

Faktor citra yang positif memperoleh persentase yang cukup tinggi yakni 23% dari 30 nasabah. Menurut hasil penelitian yang dilakukan R. Saputra, H. Az-Zahra, dan S. Wijoyo (2019) menyatakan *user experience* yang dialami pengguna memberikan dampak pengaruh kepada citra merek baik itu pengaruh positif maupun negatif. Maka dapat diartikan alasan nasabah loyal menggunakan BSI Mobile karena memiliki citra yang positif juga tidak lepas dari faktor *user experience* yang dirasakan juga baik. Dari persentase tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* menjadi alasan nasabah loyal dalam menggunakan BSI Mobile.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan terdapat persamaan variabel dengan penelitian ini akan digunakan sebagai sumber informasi dan rujukan dalam penelitian ini dari sisi objek yang berbeda. Selain itu penelitian ini akan berguna untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana persepsi dan pengalaman nasabah yang dapat menjadi faktor penentu dalam membangun loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile. Oleh karena itu penulis mengambil judul ***“Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Dan User Experience terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia”***.

## 1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan data *pre research*, nasabah sangat memperhatikan risiko dan keamanan saat menggunakan aplikasi *mobile banking*. Persepsi risiko yang rendah dan persepsi keamanan yang positif meningkatkan loyalitas nasabah. Persepsi risiko yang tinggi dan persepsi keamanan yang negatif dapat menurunkan loyalitas nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile dan menjadikannya permasalahan yang perlu



diatasi oleh perbankan. Dampak gangguan terhadap layanan BSI Mobile serta permasalahan isu serangan siber dan kebocoran data di Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun lalu menimbulkan kekhawatiran nasabah terhadap keamanan dan risiko penggunaan aplikasi.

Pengalaman pengguna (*user experience*) juga merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap aplikasi *mobile banking*. PT BSI telah menerima penghargaan sebagai *The Indonesia Customer Experience of The Year – Banking Award* pada akhir tahun 2023. BSI menyampaikan minat penggunaan BSI Mobile dan volume transaksi digital yang terus meningkat. Hal ini berarti BSI kembali berhasil membangun persepsi positif, namun pada tahun ini BSI Mobile kembali mengalami gangguan terhitung sebanyak tiga kali yang kembali menimbulkan keluhan nasabah.

Gangguan teknis yang sering terjadi pada aplikasi BSI Mobile menunjukkan adanya kendala stabilitas layanan. Kendala ini dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah yang berpotensi mempengaruhi persepsi terhadap keamanan dan risiko layanan, serta berdampak pada tingkat loyalitas nasabah terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile. Dengan demikian, untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah dipengaruhi faktor persepsi risiko, persepsi keamanan dan *user experience* setelah adanya fenomena yang terjadi, penelitian ini perlu untuk dilakukan.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berikut ini merupakan pertanyaan penelitian yang didasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya:

1. Bagaimana Pengaruh Persepsi Risiko terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia
2. Bagaimana Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia
3. Bagaimana Pengaruh *User Experience* terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia
4. Bagaimana Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan dan *User Experience* terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia



#### 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 :**

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

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang disusun sebelumnya penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis bagaimana Pengaruh Persepsi Risiko terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia
2. Menganalisis bagaimana Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia
3. Menganalisis bagaimana Pengaruh *User Experience* terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia
4. Menganalisis bagaimana Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, dan *User Experience* terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia

#### 1.5. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberi literatur di bidang perbankan syariah dengan menggali keterkaitan antara persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* dengan loyalitas nasabah. Hal ini memperkaya teori loyalitas nasabah dan memahami perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

##### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini terbagi untuk beberapa pihak sebagai berikut:

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini membantu menganalisis pengaruh persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile. Berdasarkan analisis tersebut, BSI dapat mengambil tindakan proaktif untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan aktivitas transaksi melalui BSI Mobile.
- b. Bagi Penulis, penelitian ini memberi pengetahuan, pemahaman, dan wawasan mengenai loyalitas nasabah yang dipengaruhi faktor persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* di industri perbankan syariah, khususnya BSI.
- c. Bagi Peneliti di Masa Depan, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya mengenai rujukan variabel

yang mempengaruhi loyalitas nasabah di industri perbankan syariah, terutama terkait aplikasi *mobile banking*.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terapan ini telah dibuat mengacu pada Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir yang terbagi menjadi lima bab yang saling terkait sebagai berikut:

#### BAB I: PENDAHULUAN

Bagian bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi berbagai pihak, dan penjelasan tentang sistematika penulisan.

#### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, terdapat penjelasan teori atau referensi yang informatif sebagai landasan pemikiran dan pengetahuan dalam menjalankan penelitian. Tinjauan literatur pada topik yang dibahas oleh penulis menjadi dasar untuk merumuskan kesimpulan.

#### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian dan tahapan yang diambil saat penelitian dilakukan. Isi pembahasan mencakup jenis penelitian, objek penelitian, Dalam bab ini juga dijelaskan seperti jenis dan sumber data penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel juga metode analisis data yang digunakan.

#### Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas desain penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang telah dilakukan dengan menggunakan alat statistika untuk analisis dan pengujian data. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi pengaruh variabel yang diteliti dalam penelitian.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan dan saran dari penulis untuk Bank Syariah Indonesia serta peneliti berikutnya yang tertarik dengan topik serupa.



#### 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

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data melalui SmartPLS 3.0 memperoleh hasil bahwa persepsi risiko, persepsi keamanan dan *user experience* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan sebagai berikut.

Persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Artinya, semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan oleh nasabah, semakin rendah tingkat loyalitas mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah yang tidak merasa khawatir dan percaya bahwa risiko dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile rendah akan cenderung lebih loyal. Hal ini paling besar disebabkan oleh indikator persepsi risiko yang memperoleh nilai rata-rata paling tinggi yaitu *physical risk*. Ketika nasabah merasa aman secara fisik, mereka akan cenderung lebih loyal melakukan transaksi tanpa rasa takut atau khawatir. Sementara indikator yang paling rendah ialah *social risk*, artinya menunjukkan bahwa nasabah tidak merasa risiko sosial mempengaruhi loyalitas menggunakan BSI Mobile.

Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula loyalitas mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Rasa aman yang dihasilkan dari sistem keamanan yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Indikator variabel persepsi keamanan yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu enkripsi. Penggunaan pin dan kata sandi pada setiap transaksi ketika menggunakan BSI Mobile menjadi faktor yang paling mempengaruhi terhadap loyalitas. Sementara indikator yang terendah ialah proteksi, artinya indikator ini bukan merupakan faktor utama yang menyebabkan loyalitas nasabah.

Selanjutnya, variabel *user experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Ini



## © 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

menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman pengguna yang dirasakan, semakin tinggi loyalitas mereka dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini disebabkan karena Indikator *useful*” pada variabel *user experience* memperoleh nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan bahwa nasabah merasa seluruh kebutuhan transaksinya terpenuhi dengan menggunakan BSI Mobile. Sementara indikator *valuable* pada variabel *user experience* memiliki nilai terendah. Kondisi ini karena aplikasi BSI Mobile yang dapat memenuhi kebutuhan transaksi harian nasabah yang menjadikan hal tersebut sebuah nilai sehingga indikator *valuable* bukan merupakan faktor yang paling membuat nasabah loyal. Pengalaman pengguna yang memuaskan dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile menjadi pendorong bagi nasabah untuk tetap setia menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil uji simultan bahwa persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini menekankan pentingnya persepsi dan pengalaman nasabah yang baik untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan mengelola ketiga faktor ini secara efektif, BSI Mobile dapat menciptakan persepsi dan pengalaman pengguna yang positif sehingga meningkatkan kesetiaan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan bagi Bank Syariah Indonesia dan bagi penelitian berikutnya agar dapat terus berkembang.

Bagi Bank Syariah Indonesia, Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan performa layanan BSI Mobile agar menjadi lebih baik lagi. Khususnya mengenai persepsi risiko, penting bagi BSI Mobile untuk menjaga persepsi risiko nasabah tetap rendah dan meningkatkan loyalitas dengan cara memitigasi berbagai risiko yang terjadi. BSI juga dapat menonjolkan manfaat dan keunggulan aplikasi BSI Mobile untuk mendapat citra sosial yang baik.

Dalam konteks persepsi keamanan, BSI diharapkan terus meningkatkan dan memperkuat sistem keamanan BSI Mobile. Selain itu kerahasiaan seluruh data pribadi nasabah harus ditingkatkan proteksi keamanannya dengan cara memperketat penerapan *end to end encryption* dan autentikasi dengan kode OTP. BSI juga dapat memberikan edukasi kepada nasabah mengenai langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data pribadi dan akun *mobile banking* mereka.

Terkait pengalaman pengguna (*user experience*), BSI Mobile disarankan terus berinovasi mengikuti kebutuhan nasabah untuk meningkatkan pengalaman pengguna nasabah yang baik. Inovasi tersebut dengan mengembangkan fitur tambahan yang bermanfaat dan memiliki nilai bagi pengguna seperti fitur *tap and pay* yang belum ada di BSI Mobile, fitur ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan cara menyentuh (*tapping*) ponsel mereka ke terminal pembayaran yang mendukung teknologi NFC (*Near Field Communication*). Dengan beberapa saran tersebut diharapkan tingkat loyalitas dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile dapat terus meningkat.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang menjadi faktor loyalitas nasabah menggunakan BSI Mobile, seperti *perceived prestige*, *perceived value*, kualitas konten dan inovasi pengembangan aplikasi. Memahami lebih dalam mengenai faktor-faktor ini akan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti penelitian ini hanya mengkaji dan terfokus pada tiga variabel, yaitu persepsi risiko, persepsi keamanan, dan *user experience*. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk memperluas cakupan dan mempertimbangkan variabel lain yang juga relevan dengan loyalitas nasabah. Selanjutnya yaitu cakupan sampel yang terbatas pada wilayah Jabodetabek, sehingga hasil penelitian ini tidak sepenuhnya merepresentasikan populasi nasabah BSI Mobile secara keseluruhan. Dan terakhir, metode kuesioner yang digunakan bergantung pada persepsi subjektif responden dan kondisi nasabah saat pengisian kuesioner sehingga dapat mempengaruhi hasil 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). Living in the world that is fit for habitation: CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsicabang Jenggolo." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, Volume 6 N*, 180–185.
- Amelia, D. (2021). Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*.
- Arif, M. (2017). *Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BSI di Kota Pekanbaru*.
- Armeh, H., H, S., NM, Y., A, H., & D, N. (2010). The Effects of Security and Privacy Information on Trust and Trustworthiness and Loyalty in Online Marketing in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Badan Pusat Statistik 2022*. 1–135.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Press Release Dirut BSI : Kami Mohon Maaf dan Sedang Berusaha Pulihkan Layanan*. 1–2. [https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/dc70693fac\\_d7743dac9a.pdf](https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/dc70693fac_d7743dac9a.pdf)
- Bukirom, S. D. (2018). *Structural Equation Model (SEM) Berbasis Program IBM AMOS 25*. Pustaka Magister.
- Chellappa, R. K., & Pavlou, P. A. (2002). Perceived Information Security Financial Liability and Consumer Trust in Electronic Commerce Transactions. *Logistics Information Management*.
- CNBC. (2024). *BSI Masuk Top 10 Global Islamic Bank, Erick: Lebih Cepat dari Target*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240314173404-17-522063/bsi-masuk-top-10-global-islamic-bank-erick-lebih-cepat-dari-target>
- CNN Indonesia. (2023). *Kominfo Klarifikasi Soal Dugaan Bocoran Data BSI yang Beredar*. <https://www.cnindonesia.com/teknologi/20230522122857-192-952382/kominfo-klarifikasi-soal-dugaan-bocoran-data-bsi-yang-beredar>
- Dowling, G. R., & Staelin, R. (2001). A model of perceived risk and intended risk handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1).
- Esmaili, A., Haghgoo, I., Davidaviciene, V., & Meidute-Kavaliauskiene, I. (2021). Customer loyalty in mobile banking: Evaluation of perceived risk, relative advantages, and usability factors. *Engineering Economics*, 32(1), 70–81. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.32.1.25286>
- Fadilah, S. R. (2022). 2022 Sylvia Rahmi Fadilah 021118363. *User Experience Impact Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Generasi Milenial Pada Aplikasi Streaming Netflix*.

### 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

- Fahrudi Imam, A. N. L., Rahimah, A., & Wahyuningtyas, N. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 8(2), 217–231. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v8i2.20677>
- Feng, C., Derong, L., & Yinghua, H. (2015). The Impact of Perceived Security on Consumer E-Loyalty: A Study of Online Tourism Purchasing. *IEEE First International Conference on Big Data Computing Service and Applications*.
- Fitriatien, S. R. (2017). Pengantar Statistika Untuk Penelitian. *Jurnal Buana Pendidikan*, 23, 49–55.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (Second Edi). New Riders.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit - Undip.
- Goonawardene, P. (2021). *7 Factors of User Experience by Peter Morville*. The UX Honeycomb. <https://medium.com/ascentic-technology/7-factors-of-user-experience-by-peter-morville-cb2fd45bcb>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Gunawan, M., Sompie, E. A., & Andreani, F. (2017). *Analisa Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Airbnb*.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Hair J.R, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th Edition). Pearson Education Inc. [https://www.academia.edu/41115354/Multivariate\\_Data\\_Analysis\\_7th\\_Edition](https://www.academia.edu/41115354/Multivariate_Data_Analysis_7th_Edition)
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2017). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian. In *Экономика Региона*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Handayani, V. (2021). Analisis dan perancangan UI/UX aplikasi E-learning berbasis gamifikasi dengan design science research methodologi. *Teknik Informatika UIN Jakarta*, 197. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/56754>
- Hendri, J. (2020). *Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking*.
- Ibrahim, M. (2024). *Aplikasi Mobile Banking Error, BSI Minta Maaf*. Infobank.



<https://infobanknews.com/aplikasi-mobile-banking-error-bsi-minta-maaf/>

International Organization for Standardization. (2010). *ISO 9241-210:2010(en) Ergonomics of human-system interaction*. Online Browsing Platform (OBP). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en>

Jogiyanto, H. M. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. UPP STIM YKPN.

Kaligis, W. (2018). Pengaruh Perceived Risk Terhadap Customer Loyalty Melalui Switching Cost. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(2), 221–238. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v9i2.800>

Karnadjaja, C. C., Tulipa, D., & Lukito, R. S. H. . (2018). Pengaruh persepsi risiko, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap minat belanja online melalui kepercayaan dan sikap pada konsumen Zalora di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa* ..., 6(2). <http://journal.wima.ac.id/index.php/KAMMA/article/view/1779%0Ahttp://journal.wima.ac.id/index.php/KAMMA/article/download/1779/1627>

Kasanah, A. (2015). *Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Faktor Yang Perpustakaan Dengan Program Lisrel 8.80*.

Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2522–2535. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6455>

Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2* (edisi 12). PT. Indeks.

Krisnawati, M. (2023). *OJK Ingatkan Sektor Keuangan Rentan Terhadap Serangan Siber*. Radio Republik Indonesia. [https://www.rri.co.id/bisnis/443970/ojk-ingatkan-sektor-keuangan-rentan-terhadap-serangan-siber?utm\\_source=popular\\_home&utm\\_medium=internal\\_link&utm\\_campaign=General\\_Campaign](https://www.rri.co.id/bisnis/443970/ojk-ingatkan-sektor-keuangan-rentan-terhadap-serangan-siber?utm_source=popular_home&utm_medium=internal_link&utm_campaign=General_Campaign)

Lindbom, I. (2018). Customer Loyalty in Mobile Banking - findings from the millennial generation. *Department of Business Studies Uppsala University Spring*.

Liputan 6. (2023). *15 Juta Data Nasabah BSI Diduga Bocor, OJK Langsung Turun Tangan*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5285636/15-juta-data-nasabah-bsi-diduga-bocor-ojk-langsung-turun-tangan>

Medianti, U. S. (2023). *BSI Dapat Penghargaan The Indonesia Customer Experience of The Year*. Katadata.Co.Id. [https://katadata.co.id/ujisukma/finansial/652cdbc468fc5/bsi-dapat-penghargaan-the-indonesia-customer-experience-of-the-year#google\\_vignette](https://katadata.co.id/ujisukma/finansial/652cdbc468fc5/bsi-dapat-penghargaan-the-indonesia-customer-experience-of-the-year#google_vignette)

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





Hak Cipta :

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

- Morville, P., & Sullenger, P. (2010). Ambient Findability: Libraries, Serials, and the Internet of Things. *Ser. Libr*, 58(1–4), 33–38.
- Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2021). Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Risiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 22–37. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5042>
- Mustikasari. (2023). *Pengaruh Literasi Digital, Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Membuka Rekening Melalui Aplikasi BSI Mobile Oleh Nasabah BSI Di Ponorogo*.
- Mutiasari, A. I. (2020). *Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital*. IX(2), 32–41.
- N. Irhamsyah, M. (2024). *BSI Berulah Nasabah Mengeluh*. Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/daerah/604773/bsi-berulah-nasabah-mengeluh>
- Ningsih, E. R. (2021). *Perilaku Konsumen: Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran*. Idea Press Yogyakarta.
- Nurul'aini, L. W. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Produk Tabungan Pendidikan di BPRS Bina Finansia Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 2019.
- OJK. (2018). Apakah yang dimaksud dengan Internet Banking dan Mobile Banking. <https://Sikapuangmu.Ojk.Go.Id/>, 1–2. <https://sikapuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/417>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Hasil Survei Literasi dan Inklusi Keuangan Nasional Meningkat*. Tips Keuangan. <https://sikapuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20549>
- Pavlou, P. . (2010). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3).
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Raharjo, S., & Japariato, E. (2017). Pengaruh User Experience terhadap Behavior Intention to Use Digital Music Streaming Services dengan Attitude Toward Behavior sebagai Media Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(1), 1–11.
- Rahmadi, H., & Malik, D. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada Tokopedia.Com Di Jakarta Pusat. *Reformasi Administrasi*, 3(1), 126–145. <https://doi.org/10.31334/v3i1.100>
- Republika. (2024). *Adang Serangan Digital, BSI Terapkan Sistem Pertahanan Multilapis*. <https://sharia.republika.co.id/berita/s8672h457/adang-serangan-digital-bsi-terapkan-sistem-pertahanan-multilapis>



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

- Rifki Hanif. (2019). Menentukan Loyalitas Pengguna Shopeepay Berdasarkan User Experience dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 164–172. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i1.969>
- Rivai, V., & Ismail, R. (2013). *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Gramedia Pusat Utama.
- Saputra, R. Y., Az-Zahra, H. M., & Wijoyo, S. H. (2019). Analisis Pengaruh User Experience Portal Berita Terhadap Citra Merek (Studi Pada Portal Berita XYZ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7809–7816. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6070>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2008). *Consumer Behavior*. Pearson Education Inc.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed). Prentice Hall.
- Schiffman, & Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen* (Edisi Kedu). PT. Indeks Gramedia.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*.
- Silalahi, U. (2018). Metodologi Analisis Data Dan Interpretasi Hasil Untuk Penelitian Sosial Kuantitatif. *Journal Manajemen*, 341. [https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/7728/Ulber\\_143804-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/7728/Ulber_143804-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solimun. (2002). *Multivariate Analysis: Structural Equation Modelling (SEM), Lisrel, dan Amos*. Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Subagyo, A. (2010). *Marketing In Business* (Edisi Pert). Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung (Edisi Kedua). Alfabeta.
- Tirtana, I., & Sari, P. S. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper*.
- Tirtokusumo, D. (2019). *Pengukuran Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kenyamanan Terhadap Sikap Nyata Perilaku Pengguna Sistem Teknologi Dalam Berbelanja Online Di Instagram (Studi Pada Masyarakat Di Kota Semarang*. [https://www.academia.edu/download/60195765/POPULASI%7B\\_%7DDAN%7B\\_%7DSAMPEL20190803-83073-1cfv4dd.pdf](https://www.academia.edu/download/60195765/POPULASI%7B_%7DDAN%7B_%7DSAMPEL20190803-83073-1cfv4dd.pdf)
- Tjandra, & Winosa, W. (2021). Pengaruh Customer Experience dan Customer Bonding terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank BNI KCU

USU). *Repository USU*. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/46395>

Tjiptono, F., & Sumarwan, U. (2018). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. IPB Press.

Ulfa, A. (2024). *BSI Mobile Kembali Mengalami Error Gangguan Hari Ini 2 Maret 2024, Permintaan Waktu Habis Terus!* *Bisnis Ascomaxx*. [https://bisnis.ascomaxx.com/read/72258/bsi-mobile-kembali-mengalami-error-gangguan-hari-ini2-maret-2024-permintaan-waktu-habis-terus#google\\_vignette](https://bisnis.ascomaxx.com/read/72258/bsi-mobile-kembali-mengalami-error-gangguan-hari-ini2-maret-2024-permintaan-waktu-habis-terus#google_vignette)

Wardani, D. K., & Fahlefi, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 1(8), 1665–1672.

Widjianto, G. F. (2019). *Analisa Pengaruh User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Digital Payment Dana*.

Widodo, W., & Susanto, A. (2018). *Gender Sebagai Variabel Kontrol: Pengaruh Persepsi Keamanan dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Konsumen Online*. *The National Conference on Management and Business (NCMAB) 2018*. 1–32.



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I

Perkenalkan saya Rosalina Azhara, mahasiswi semester akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, program studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melakukan Penelitian mengenai "**Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, dan User Experience terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia**".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Pengguna BSI Mobile Banking
3. Berdomisili Jabodetabek
4. Berusia minimal 17 tahun

Jika Bapak/Ibu/Saudara/i memenuhi kriteria tersebut, saya mohon kesediaannya untuk meluangkan waktu sekitar 5-10 menit untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

**Semua data dan informasi yang diberikan dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya, tidak akan dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.** Terima kasih atas kesediaan dan bantuan Anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Hormat saya,

Rosalina Azhara

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 menggunakan 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

**Petunjuk Pengisian**

Saya memohon kesediaan anda untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian kuesioner agar lebih mudah dalam mengisi kuesioner di bawah ini.

1. Isilah data anda dengan keadaan yang **sebenarnya**
2. Baca dengan teliti setiap pertanyaan dan mohon pastikan tidak ada yang terlewatkan
3. Pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dan mewakili keadaan anda dari empat pilihan jawaban yang tersedia

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju : STS
2. Tidak Setuju : TS
3. Setuju : S
4. Sangat Setuju : SS

**Pertanyaan Kuesioner**

**Tahap Screening**

Jika jawaban responden untuk pertanyaan di bawah ini adalah “Ya”, responden dapat melanjutkan menjawab pertanyaan berikutnya. Jika “Tidak”, mohon untuk tidak melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia?		
2	Apakah anda pengguna BSI <i>Mobile Banking</i> ?		
3	Apakah anda berdomisili di Jabodetabek?		
4	Apakah anda sudah berusia 17 tahun atau lebih ?		

**Identitas Responden**

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
----	------------	-----------------



## © 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

1	Nama	
2	Jenis Kelamin	Perempuan
		Laki-Laki
3	Usia	17 - 25 tahun
		26 - 34 tahun
		35 - 43 tahun
		> 43 tahun
4	Domisili	DKI Jakarta
		Bogor
		Depok
		Tangerang
		Bekasi
5	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa
		Karyawan/Pegawai
		Ibu Rumah Tangga
		Wirausahawan
		Lainnya
6	Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat
		SMP/Sederajat
		SMA/SMK/Sederajat
		Diploma (D1/D2/D3/D4)
		Sarjana (S1/S2/S3)
	Lainnya	
7	Kisaran pemasukan/pendapatan per bulan	< Rp. 500.000
		Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
		Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
		Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
		Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
		> Rp. 4.000.000
9	Seberapa sering anda melakukan transaksi via	1 – 5 kali
		5 – 10 kali



## © 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

	BSI Mobile Banking dalam sebulan	10 – 15 kali > 15 kali
10	Fitur apa yang paling sering anda gunakan saat transaksi menggunakan BSI Mobile	Fitur Transfer
		Fitur Bayar
		Fitur Top Up
		Fitur Ziswaf
		Lainnya
11	Kisaran jumlah transaksi per bulan via BSI Mobile Banking	< Rp. 250.000
		Rp. 250.000 – Rp. 500.000
		Rp. 500.000 – Rp. 1000.000
		> Rp. 1.000.000

### Persepsi Risiko (X1)

Persepsi risiko merupakan ketidakpastian dan keyakinan subjektif yang dimiliki konsumen tentang kemungkinan konsekuensi dari keputusan pembelian mereka

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Saya tidak ragu akan keamanan diri saya ketika menggunakan aplikasi BSI Mobile				
2.	Saya tidak merasa khawatir akan kualitas layanan BSI Mobile karena sesuai dengan yang saya harapkan				
3.	Saya merasa tidak cemas secara psikologis akan kerahasiaan data pribadi jika saya menggunakan layanan BSI Mobile				
4.	Saya tidak takut mengalami kerugian finansial ketika bertransaksi menggunakan BSI Mobile				
5.	Saya tidak khawatir transaksi melalui BSI Mobile memakan waktu yang lama				
6.	Saya tidak akan menghadapi kesulitan dalam memperoleh pengakuan sosial (dari keluarga,				





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

teman dan sebagainya) karena menggunakan BSI Mobile				
---	--	--	--	--

### Persepsi Keamanan (X2)

Persepsi keamanan merupakan probabilitas subjektif di mana nasabah percaya bahwa informasi personal mereka yang bersifat privat atau moneter tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi pada saat perpindahan data dan pada saat disimpan oleh pihak yang tidak berkepentingan.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Saya merasa aman menggunakan BSI Mobile karena setiap transaksi yang dilakukan harus menggunakan pin dan kata sandi sebagai persetujuan.				
2.	Saya merasa data dan informasi pribadi saya terjaga saat menggunakan BSI Mobile				
3.	BSI Mobile selalu meminta verifikasi untuk membuktikan keakuratan informasi pada saat membuat akun ataupun memindahkan akun pada perangkat lain				
4.	Saya merasa BSI Mobile aman karena hanya saya yang dapat mengakses akun saya				
5.	Selama ini saya merasa aman menggunakan BSI Mobile untuk transaksi keuangan saya.				

### User Experience (X3)

*User Experience (UX)* adalah persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah sistem, produk, dan jasa

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Aplikasi BSI Mobile dapat memenuhi kebutuhan transaksi saya				



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

2.	Saya dapat menyelesaikan transaksi yang saya butuhkan dengan efektif dan efisien dengan aplikasi BSI Mobile				
3.	Fitur yang saya cari mudah ditemukan pada aplikasi BSI Mobile				
4.	Menurut saya aplikasi BSI Mobile merupakan salah satu layanan mobile banking syariah yang sudah mendapat kepercayaan nasabah				
5.	Saya menggunakan BSI Mobile karena semua fiturnya memiliki tampilan desain yang menarik				
6.	Saya mudah mengakses aplikasi BSI Mobile kapan saja				
7.	Saya puas dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile karena merasakan manfaat ketika menggunakan aplikasi tersebut				

### Loyalitas Nasabah (Y)

loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu produk atau jasa berdasarkan sifat yang positif dalam pembelian atau penggunaan jangka panjang.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Saya akan setia menggunakan aplikasi BSI Mobile karena risiko yang minimal.				
2.	Saya akan tetap menggunakan layanan BSI Mobile di masa mendatang karena persepsi keamanan yang baik				
3.	Saya akan selalu menggunakan layanan BSI Mobile sebagai layanan Mobile Banking Syari'ah pilihan terbaik saya.				
4.	Saya akan loyal menggunakan BSI Mobile karena layanan BSI Mobile efisien untuk digunakan.				

5.	Saya akan loyal menggunakan BSI Mobile karena layanan BSI Mobile memiliki tampilan desain fitur yang menarik				
6.	Saya akan loyal menggunakan BSI Mobile karena layanan BSI Mobile memiliki Citra yang positif				
7.	Saya akan menyampaikan hal-hal positif mengenai BSI Mobile kepada orang lain.				
8.	Saya akan merekomendasikan layanan BSI Mobile kepada relasi saya				

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

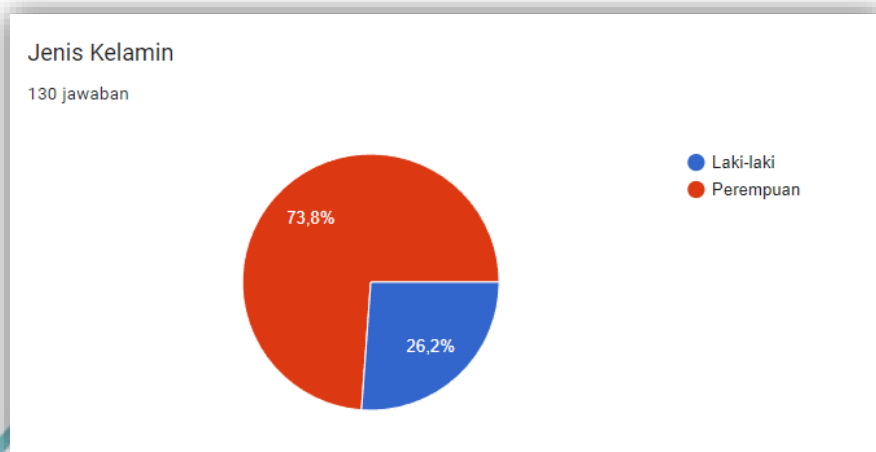
### Hak Cipta :

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

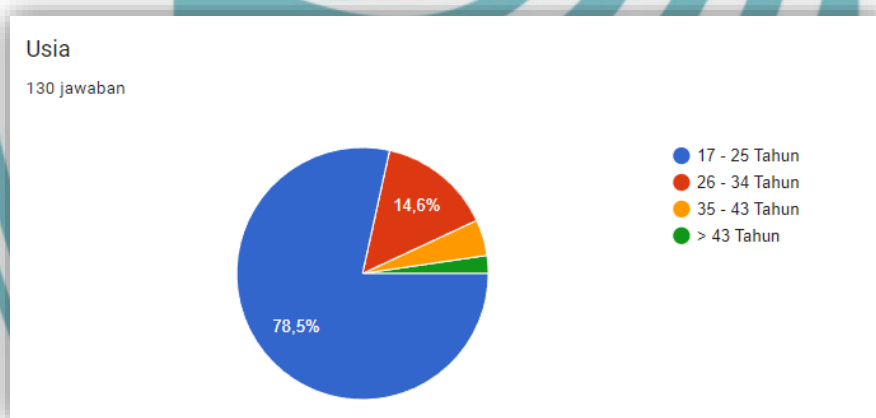


## Lampiran 2 Gambaran Umum Kriteria Responden

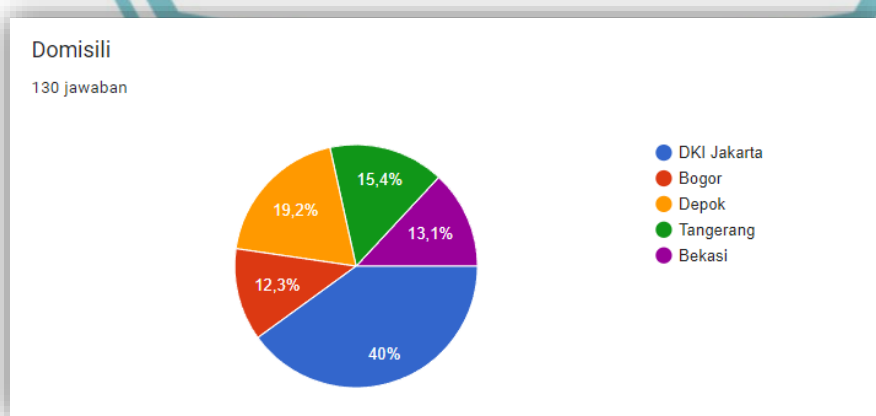
### 1. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



### 2. Kriteria Responden Berdasarkan Usia



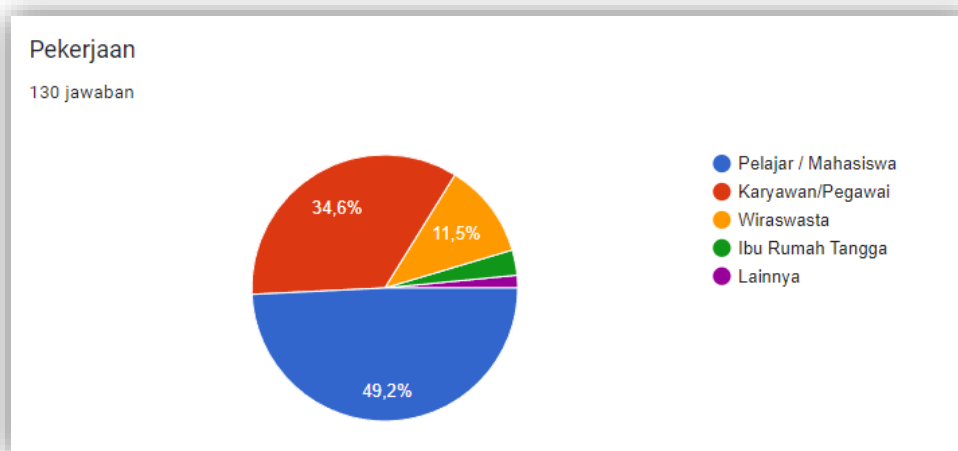
### 3. Kriteria Responden Berdasarkan Domisili



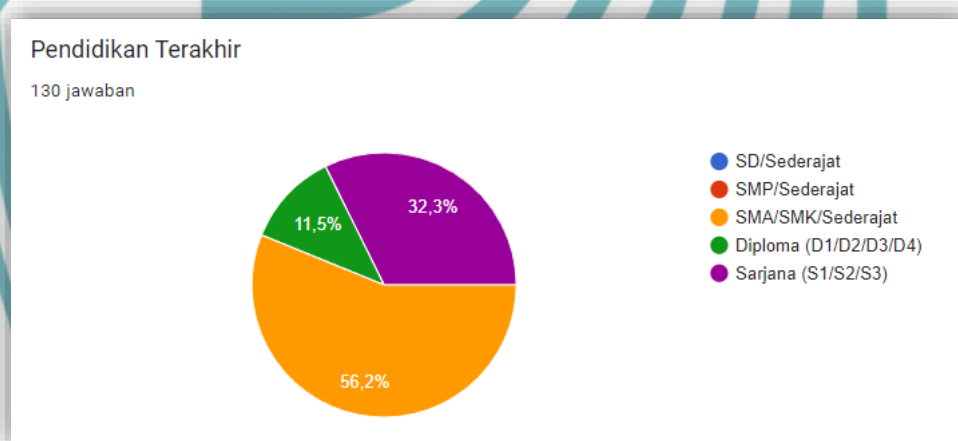
#### Hak Cipta :

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

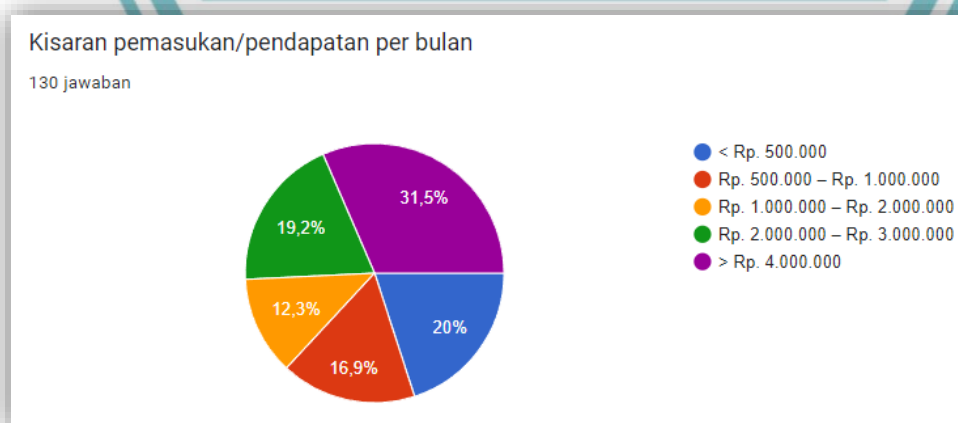
#### 4. Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan



#### 5. Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



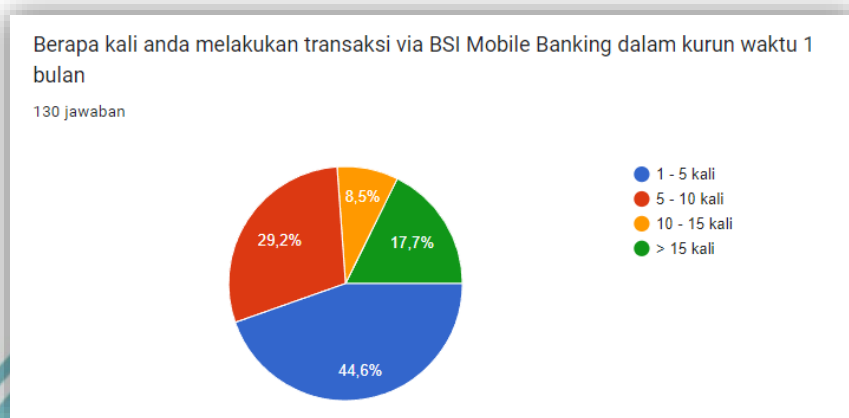
#### 6. Kriteria Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan



#### Hak Cipta :

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

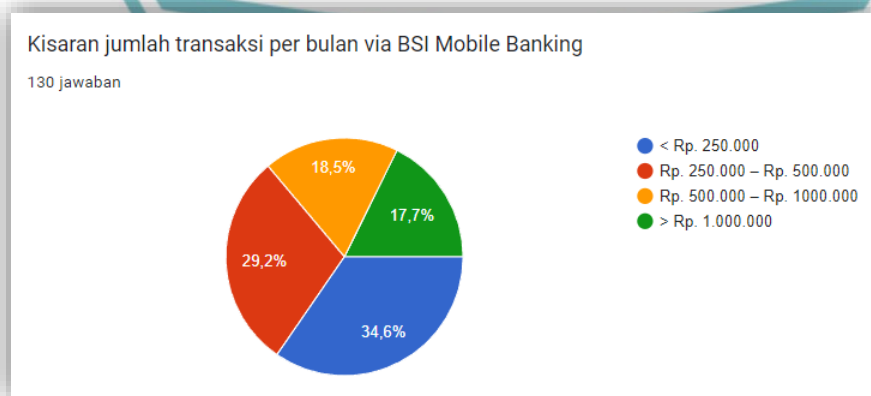
**7. Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi BSI Mobile**



**8. Kriteria Responden Berdasarkan Penggunaan Fitur**



**9. Kriteria Responden Berdasarkan Pengeluaran Transaksi Per Bulan**



Hak Cipta :

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



## Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Responden

No	Persepsi Risiko (X1)					
	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6
1	3	3	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3
7	4	2	2	2	3	3
8	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3
13	4	3	3	3	3	4
14	3	3	2	1	2	1
15	4	3	4	4	2	3
16	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3
19	3	1	2	2	1	2
20	3	4	3	4	3	4
21	2	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	4	4
24	3	3	3	2	2	3
25	2	3	2	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3
29	3	3	3	4	4	3
30	4	4	3	4	3	3
31	3	3	4	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	3	3	3
34	4	4	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	3	2	3
37	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

38	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3
41	3	2	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	2
45	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	2	3	3
49	4	4	3	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	4	4	4
52	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3
58	4	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	4	3
60	4	4	3	4	3	3
61	3	3	4	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	3	3	3
64	4	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	2	3
67	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3
71	3	2	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3
74	3	2	3	3	3	2
75	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	2	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

79	4	4	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	4	4
82	3	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	4	3
84	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3
88	4	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	4	3
90	4	4	3	4	3	3
91	3	3	4	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3
93	3	3	4	3	3	3
94	4	4	4	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	2	2	2
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3
101	3	2	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3
104	3	2	3	3	3	2
105	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	2	3	3
109	4	4	3	4	4	3
110	3	3	3	3	3	3
111	4	4	3	4	4	4
112	1	2	2	1	1	1
113	3	3	3	4	4	3
114	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	3
116	4	3	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3
118	4	3	4	4	4	4
119	3	3	3	4	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

120	4	3	4	3	4	3
121	3	3	4	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3
123	4	3	4	4	4	4
124	4	4	4	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	3	2	3
127	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3
129	3	3	2	2	2	3
130	3	3	2	2	2	3

### Persepsi Keamanan (X2)

No	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5
1	4	3	3	3	4
2	3	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3
5	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3
8	2	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3
10	2	2	3	3	2
11	3	3	3	3	3
12	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4
14	2	2	3	3	1
15	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3
19	2	2	3	2	3
20	3	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

26	3	3	3	3	3
27	4	3	4	4	3
28	3	3	3	3	3
29	2	3	3	4	2
30	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3
32	3	3	4	4	4
33	4	3	3	4	3
34	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	3
37	3	3	3	3	3
38	3	4	4	4	4
39	2	2	2	2	2
40	4	4	3	4	3
41	3	3	3	4	4
42	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	3
44	4	4	3	4	3
45	4	3	4	3	4
46	3	4	3	4	4
47	3	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	3
50	4	3	3	3	4
51	4	3	3	4	4
52	4	4	3	4	3
53	4	3	4	3	4
54	4	4	3	3	3
55	3	3	4	4	4
56	4	3	4	4	4
57	4	3	3	4	4
58	3	4	3	3	3
59	4	3	4	3	3
60	3	3	3	3	3
61	4	4	3	4	3
62	4	3	3	4	4
63	4	3	4	3	4
64	4	3	4	4	3
65	3	3	3	3	3
66	4	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

67	3	3	3	3	3
68	4	3	3	3	4
69	3	4	3	4	3
70	3	3	3	3	3
71	3	2	3	2	3
72	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3
75	3	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3
77	3	3	3	2	3
78	3	3	3	3	3
79	3	4	3	3	4
80	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4
86	3	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3
91	4	3	4	3	3
92	3	3	3	3	3
93	3	4	4	3	3
94	4	3	4	3	4
95	3	3	3	3	3
96	4	3	4	4	3
97	3	3	3	3	3
98	4	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3
105	3	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3
107	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

108	3	3	3	3	3
109	3	4	3	3	4
110	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4
116	3	3	4	3	3
117	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3
120	4	4	3	3	3
121	4	3	4	3	3
122	3	3	3	3	3
123	3	4	4	3	3
124	4	3	4	3	4
125	3	3	3	3	3
126	4	3	4	4	3
127	3	3	3	3	3
128	4	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3

User Experience (X3)							
No	UE1	UE2	UE3	UE4	UE5	UE6	UE7
1	4	3	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	3	2	2	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3
7	4	4	2	3	3	3	3
8	3	3	2	1	2	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	4	4	4
13	3	3	3	3	2	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

14	2	2	2	3	2	3	1
15	4	3	3	4	3	4	4
16	2	2	2	4	2	3	1
17	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	3	2	2	3	2
26	3	3	2	3	3	3	3
27	4	3	4	3	3	4	4
28	3	3	4	3	4	3	3
29	3	4	2	4	3	4	3
30	4	4	4	2	2	3	3
31	3	3	4	3	4	4	4
32	4	4	3	3	4	4	4
33	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	4	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	3	3	4
37	4	4	3	3	3	3	3
38	3	3	4	3	4	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2
40	3	3	4	3	3	4	3
41	4	4	4	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3
43	3	2	2	3	2	3	3
44	4	4	3	3	4	4	3
45	4	3	4	4	3	4	3
46	3	3	4	3	4	4	3
47	3	3	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	3	3	4
50	4	4	4	3	3	4	3
51	3	4	3	3	4	4	4
52	4	3	4	3	4	3	4
53	4	3	4	3	4	4	3
54	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

55	4	3	3	3	3	3	3
56	3	4	4	3	4	4	3
57	4	3	3	4	4	3	4
58	3	3	4	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	4	3
61	4	3	4	3	4	3	4
62	3	4	4	3	3	4	3
63	4	4	3	4	4	3	4
64	3	3	4	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	3	3	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	2	2	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	2	3	2	2	2
75	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3
78	2	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3
82	3	4	3	3	3	4	3
83	4	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	3	4	3
89	4	4	3	3	3	4	4
90	4	3	3	4	4	3	3
91	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	3	4	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

96	3	2	3	4	4	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	2	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	2	3	2	2	2
105	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3
108	2	3	2	2	2	1	1
109	4	4	3	4	4	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3
111	4	3	4	4	4	4	3
112	2	1	1	2	2	2	1
113	4	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3
115	4	4	3	4	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4
117	4	4	3	3	3	3	3
118	4	3	4	4	3	4	3
119	4	2	3	4	3	4	4
120	4	3	3	4	4	3	3
121	3	4	3	3	3	3	3
122	3	2	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	3	3	4	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3
126	3	2	2	3	2	3	3
127	3	4	3	2	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3

### Loyalitas Nasabah (Y)

No	LN1	LN2	LN3	LN4	LN5	LN6	LN7	LN8
1	3	3	3	4	3	2	4	4
2	3	4	4	4	3	4	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	4	4	4	3	3	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	2	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	4	4	4	4	4	3	3
16	2	2	2	2	1	4	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	2	2	2	3	2
26	2	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	4	4	4
28	3	4	3	3	4	3	3	3
29	4	3	4	3	4	3	3	4
30	2	2	2	3	2	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4	3
32	3	3	4	3	4	4	4	3
33	3	4	3	3	3	3	3	3
34	3	4	3	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	3	4	3	3
37	3	3	4	4	3	3	3	3
38	3	2	3	3	4	3	3	2
39	1	1	1	1	1	1	1	1
40	4	3	3	4	4	4	3	3
41	3	4	4	4	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	2	3	2	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

44	4	4	3	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	3	3	3
46	4	4	3	3	4	3	4	3
47	4	4	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	4	4	3
50	3	4	4	4	3	3	3	4
51	3	3	4	4	4	4	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	4	4	3	4	4	3
54	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	4	3	4	4
57	4	3	4	3	3	4	4	3
58	3	3	4	3	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	4	3	3	3
61	4	3	3	3	4	4	4	3
62	4	3	3	4	4	4	3	3
63	3	4	4	3	4	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	3	4	4	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	4	4	4	4	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3
71	1	1	2	2	2	1	2	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	4	3	4	3
74	2	2	2	2	2	2	3	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	3	3	3	3
77	3	3	3	3	2	2	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3
82	2	2	2	3	3	3	2	2
83	3	3	3	4	4	3	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

85	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	4	3
88	4	3	3	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	4	3	4	3
90	3	3	3	3	4	4	4	4
91	3	3	4	4	4	3	3	3
92	4	4	4	3	3	3	3	3
93	2	3	3	3	2	2	1	1
94	3	4	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	2	2	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3
101	2	3	2	2	2	2	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	4	3	4	3
104	2	2	2	2	2	2	3	2
105	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	1	1	2	2	1	1
108	2	2	2	1	2	1	1	1
109	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3
112	2	2	2	3	3	3	2	2
113	3	3	3	4	4	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	3	3	3	4	3
118	4	3	3	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	4	3	4	3
120	3	3	3	3	3	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3
123	2	3	3	3	2	2	3	3
124	3	4	3	3	3	3	4	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3

126	3	2	2	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test*

## 1. Output Uji Validitas Persepsi Risiko (X1)

		Correlations						
		PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	TOTAL_PR
PR1	Pearson Correlation	1	,515**	,456*	,519**	,605**	,635**	,810**
	Sig. (2-tailed)		,004	,011	,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PR2	Pearson Correlation	,515**	1	,728**	,318	,604**	,491**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,087	,000	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PR3	Pearson Correlation	,456*	,728**	1	,481**	,426*	,439*	,742**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000		,007	,019	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PR4	Pearson Correlation	,519**	,318	,481**	1	,590**	,402*	,735**
	Sig. (2-tailed)	,003	,087	,007		,001	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PR5	Pearson Correlation	,605**	,604**	,426*	,590**	1	,489**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,019	,001		,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PR6	Pearson Correlation	,635**	,491**	,439*	,402*	,489**	1	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,015	,028	,006		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_PR	Pearson Correlation	,810**	,771**	,742**	,735**	,808**	,754**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Hak Cipta :

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



## 2. Output Uji Reliabilitas Persepsi Risiko (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	6

## 3. Output Uji Validitas Persepsi Keamanan (X2)

Correlations

		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	TOTAL_PK
PK1	Pearson Correlation	1	,315	,558**	,458*	,441*	,736**
	Sig. (2-tailed)		,090	,001	,011	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30
PK2	Pearson Correlation	,315	1	,452*	,505**	,512**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,090		,012	,004	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
PK3	Pearson Correlation	,558**	,452*	1	,609**	,380*	,798**
	Sig. (2-tailed)	,001	,012		,000	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30
PK4	Pearson Correlation	,458*	,505**	,609**	1	,458*	,794**
	Sig. (2-tailed)	,011	,004	,000		,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30
PK5	Pearson Correlation	,441*	,512**	,380*	,458*	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,015	,004	,038	,011		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_PK	Pearson Correlation	,736**	,727**	,798**	,794**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

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

#### 4. Output Uji Reliabilitas Persepsi Keamanan (X2)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	5

#### 5. Output Uji Validitas *User Experience* (X3)

		Correlations							TOTAL_UE
		UE1	UE2	UE3	UE4	UE5	UE6	UE7	
UE1	Pearson Correlation	1	,654*	,470*	,677*	,573*	,573*	,470*	,810**
	Sig. (2-tailed)		,000	,009	,000	,001	,001	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
UE2	Pearson Correlation	,654*	1	,470*	,406*	,344	,687*	,470*	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,026	,063	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
UE3	Pearson Correlation	,470*	,470*	1	,570*	,529*	,684*	,574*	,757**
	Sig. (2-tailed)	,009	,009		,001	,003	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
UE4	Pearson Correlation	,677*	,406*	,570*	1	,833*	,564*	,386*	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,026	,001		,000	,001	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
UE5	Pearson Correlation	,573*	,344	,529*	,833*	1	,659*	,529*	,810**
	Sig. (2-tailed)	,001	,063	,003	,000		,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
UE6	Pearson Correlation	,573*	,687*	,684*	,564*	,659*	1	,684*	,879**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,000		,000	,000



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

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
UE7	Pearson Correlation	,470*	,470*	,574*	,386*	,529*	,684*	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,009	,009	,001	,035	,003	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_UE	Pearson Correlation	,810*	,742*	,757*	,804*	,810*	,879*	,726*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### 6. Output Uji Reliabilitas *User Experience* (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	7

### 7. Output Uji Validitas *Loyalitas Nasabah* (Y)

		Correlations								
		LN1	LN2	LN3	LN4	LN5	LN6	LN7	LN8	TOTAL_LN
LN1	Pearson Correlation	1	,415	,415	,516	,591	,623	,459	,658	,739**
	Sig. (2-tailed)		,023	,023	,004	,001	,000	,011	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN2	Pearson Correlation	,415	1	,833	,565	,464	,333	,582	,506	,762**
	Sig. (2-tailed)	,023		,000	,001	,010	,072	,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN3	Pearson Correlation	,415	,833	1	,565	,464	,333	,582	,506	,762**
	Sig. (2-tailed)	,023	,000		,001	,010	,072	,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN4	Pearson Correlation	,516	,565	,565	1	,856	,565	,526	,533	,824**
	Sig. (2-tailed)									
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30





## © 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

	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,001		,000	,001	,003	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN5	Pearson Correlation	,591**	,464**	,464**	,856**	1	,773**	,504**	,459*	,823**
	Sig. (2-tailed)	,001	,010	,010	,000		,000	,004	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN6	Pearson Correlation	,623**	,333	,333	,565**	,773**	1	,437*	,674**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000	,072	,072	,001	,000		,016	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN7	Pearson Correlation	,459*	,582**	,582**	,526**	,504**	,437*	1	,510**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,001	,003	,004	,016		,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LN8	Pearson Correlation	,658**	,506**	,506**	,533**	,459*	,674**	,510**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,004	,002	,011	,000	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_LN	Pearson Correlation	,739**	,762**	,762**	,824**	,823**	,762**	,756**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

## 8. Output Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	8

## Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

### Output Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Outer Loadings

Matrix	Loyalitas Nasabah	Persepsi Keamanan	Persepsi Risiko	User Experience
LN1	0.807			
LN2	0.768			
LN3	0.802			
LN4	0.836			
LN5	0.822			
LN6	0.815			
LN7	0.725			
LN8	0.776			
PK1		0.791		
PK2		0.751		
PK3		0.710		
PK4		0.787		
PK5		0.752		
PR1			0.756	
PR2			0.787	
PR3			0.744	
PR4			0.847	
PR5			0.784	
PR6			0.725	
UE1				0.770
UE3				0.787
UE5				0.822
UE6				0.807
UE7				0.830

#### 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

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...	Copy t
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Loyalitas Nasabah	0.916	0.917	0.932	0.631	
Persepsi Keamanan	0.816	0.825	0.871	0.576	
Persepsi Risiko	0.866	0.874	0.900	0.600	
User Experience	0.863	0.866	0.901	0.645	

### Discriminant Validity

	Loyalitas Nasabah	Persepsi Keam...	Persepsi Risiko	User Experience
LN1	0.807	0.433	0.235	0.577
LN2	0.768	0.377	0.326	0.577
LN3	0.802	0.372	0.293	0.606
LN4	0.836	0.475	0.306	0.570
LN5	0.822	0.491	0.279	0.613
LN6	0.815	0.574	0.290	0.599
LN7	0.725	0.538	0.432	0.596
LN8	0.776	0.452	0.315	0.540
PK1	0.457	0.791	0.352	0.441
PK2	0.419	0.751	0.442	0.553
PK3	0.346	0.710	0.501	0.459
PK4	0.526	0.787	0.358	0.473
PK5	0.448	0.752	0.415	0.500
PR1	0.250	0.390	0.756	0.445
PR2	0.332	0.447	0.787	0.475
PR3	0.291	0.557	0.744	0.460
PR4	0.351	0.365	0.847	0.548
PR5	0.296	0.342	0.784	0.501
PR6	0.270	0.393	0.725	0.498
UE1	0.549	0.491	0.532	0.770
UE3	0.538	0.545	0.527	0.787
UE5	0.599	0.505	0.484	0.822
UE6	0.667	0.513	0.494	0.807
UE7	0.593	0.505	0.506	0.830

#### 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



### Discriminant Validity

	Loyalitas Nasabah	Persepsi Keamanan	Persepsi Risiko	User Experience
Loyalitas Nasabah	0.795			
Persepsi Keamanan	0.587	0.759		
Persepsi Risiko	0.389	0.534	0.775	
User Experience	0.737	0.636	0.631	0.803

### Discriminant Validity

	Loyalitas Nasabah	Persepsi Keamanan	Persepsi Risiko	User Experience
Loyalitas Nasabah				
Persepsi Keamanan	0.666			
Persepsi Risiko	0.434	0.651		
User Experience	0.824	0.762	0.732	

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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



## Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Model Struktural (Inner Model)

**R Square**

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas Nasabah	0.585	0.575

**f Square**

Matrix	f Square				
		Loyalitas Nasabah	Persepsi Keamanan	Persepsi Risiko	User Experience
Loyalitas Nasabah					
Persepsi Keamanan		0.077			
Persepsi Risiko		0.044			
User Experience		0.561			

**Construct Crossvalidated Redundancy**

Total	Case1	Case2	Case3	Case4	Case5
	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)		
Loyalitas Nasa...	1,040.000	692.600	0.334		
Persepsi Keam...	650.000	650.000			
Persepsi Risiko	780.000	780.000			
User Experience	650.000	650.000			

**Path Coefficients**

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values	
Persepsi Keamanan -> Loyalitas Nasabah	0.238	0.238	0.092	2.581	0.010	
Persepsi Risiko -> Loyalitas Nasabah	-0.179	-0.162	0.074	2.417	0.016	
User Experience -> Loyalitas Nasabah	0.699	0.693	0.086	8.090	0.000	

**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