



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



SIGNIFIKANSI REPUTASI BANK, KINERJA *M-BANKING*, DAN KUALITAS LAYANAN *OFFLINE* PADA KEPERCAYAAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

Disusun Oleh:

Annisa Fauzia Az Zahra

2004411041

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



SIGNIFIKANSI REPUTASI BANK, KINERJA *M-BANKING*, DAN KUALITAS LAYANAN *OFFLINE* PADA KEPERCAYAAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Disusun Oleh:  
Annisa Fauzia Az Zahra  
2004411041

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 : Annisa Fauzia Az Zahra

NIM : 2004411041

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 26 Juli 2024



Annisa Fauzia Az Zahra

NIM. 2004411041

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

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



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Fauzia Az Zahra  
NIM : 2004411041  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

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 : 07 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 : Annisa Fauzia Az Zahra  
NIM : 2004411041  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

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

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)” dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi penulis dalam senantiasa mencari ilmu.

Adapun skripsi ini disusun sebagai syarat 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. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

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 Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta sekaligus Dosen Penguji sidang akhir dan dosen pada beberapa mata kuliah program studi;
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi, sekaligus dosen pada beberapa mata kuliah program studi;
5. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, SHI., M.Si. selaku Dosen Penguji pada Seminar Proposal yang telah memberi koreksi, saran, dan arahan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik, sekaligus dosen pada mata kuliah program studi;
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen program studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu di 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 mengumumikan 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. Bapak Suyono dan Ibu Mariyah selaku orang tua yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi, serta memberikan semangat tiada henti;
8. Muhammad Hasnan Fadillah dan Muhammad Khairul Anam selaku saudara dan keluarga yang senantiasa membantu serta memberikan semangat;
9. Teman-teman kelas BSA 2020, khususnya *group* Pak Su yang selalu saling mendoakan, menghibur, membantu, dan bertukar pikiran;
10. Teman-teman organisasi KOPMA PNJ dan ForSEI PNJ yang pernah diikuti selama perkuliahan;
11. Akuntansi angkatan 2020, khususnya Program Studi D4 Keuangan & Perbankan Syariah yang selalu membantu dan saling bertukar informasi;
12. Rekan-rekan magang Al Haromain, KC BSI Hasanudin, dan Asuransi Astra yang sudah memberikan pengalaman serta ilmu selama belajar di dunia industri;
13. Teman-teman SMK, khususnya *group* Barisan Pojok yang sudah mendoakan, membantu, dan menghibur penulis dari masa sekolah menengah sampai kuliah;
14. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis;
15. Terakhir, untuk diri sendiri yaitu Annisa Fauzia Az Zahra. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan. Terima kasih sudah menerima diri sendiri dengan baik dan berusaha menjadi lebih baik.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini, terdapat kekeliruan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 26 Juli 2024  
Penulis

Annisa Fauzia Az Zahra  
2004411041



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Annisa Fauzia Az Zahra  
NIM : 2004411041  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

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

### **Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Yang menyatakan:

Annisa Fauzia Az Zahra





## Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

### ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa tantangan bagi Bank dalam menjaga reputasi dan kinerjanya. Lemahnya teknologi yang dimiliki Bank dan kurangnya komunikasi yang optimal, dapat berdampak pada persepsi nasabah. Dengan demikian, reputasi dan pelayanan *online* maupun *offline* menjadi penting dalam menjaga nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh reputasi bank, kinerja *M-Banking*, dan kualitas layanan *offline* terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah BSI. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI di DKI Jakarta. Metode yang digunakan adalah *SEM (Structural Equation Modeling)* dengan 151 responden. Pengelolaan data menggunakan *SmartPLS 3.0* dengan melakukan analisis *outer model* dan *inner model*. Hasil olah data menunjukkan bahwa reputasi bank memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Kinerja *M-Banking* dan kualitas layanan *offline* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan dalam memediasi pengaruh reputasi bank terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh kinerja *M-Banking* dan kualitas layanan *offline* terhadap loyalitas nasabah. Kebaruan dalam penelitian ini yaitu menggunakan variabel reputasi bank dan menggunakan variabel kepercayaan sebagai variabel penghubung. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi serta pertimbangan bagi BSI dalam mempertahankan nasabah.

*Kata kunci: Reputasi Bank, Mobile Banking, Layanan Offline, Kepercayaan, Loyalitas*

#### 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



Annisa Fauzia Az Zahra  
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

*Significance of Bank Reputation, M-Banking Performance, and Offline Service Quality on Trust and Its Implications for Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI)*

**ABSTRACT**

*Advances in information and communication technology pose a challenge for the bank in maintaining its reputation and performance. Weak technology and suboptimal communication can affect customer perception. Therefore, both online and offline reputation and service are important in retaining customers. This study aims to examine the influence of bank reputation, M-Banking performance, and offline service quality on trust and customer loyalty at BSI. The population in this study consists of BSI customers in DKI Jakarta. The method used is SEM (Structural Equation Modeling) with 151 respondents. Data analysis was performed using SmartPLS 3.0, involving both outer model and inner model analyses. The results show that bank reputation has a positive and significant effect on customer trust and loyalty. M-Banking performance and offline service quality have a positive and significant effect on trust, but not on customer loyalty. Trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Trust mediates the effect of bank reputation on customer loyalty positively but not significantly. However, trust positively and significantly mediates the effect of M-Banking performance and offline service quality on customer loyalty. The novelty of this research is using bank reputation and trust as intervening variable. This research can serve as an evaluation and consideration for BSI in retaining customers.*

*Keywords: Bank Reputation, Mobile Banking, Offline Services, Trust, Loyalty*

**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



## DAFTAR ISI

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 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Reputasi.....	11
2.1.2. Kinerja M-Bangking .....	12
2.1.3. Kualitas Layanan <i>Offline</i> .....	13
2.1.4. Kepercayaan.....	15
2.1.5. Loyalitas.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	19
2.3.1. Kerangka Pemikiran.....	19
2.3.2. Pengembangan Hipotesis .....	20
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	26
3.2. Objek Penelitian .....	26
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	27
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	27
3.5.1. Langkah – Langkah Pengumpulan Data .....	28
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6.1. Variabel Penelitian .....	32
3.7. Metode Analisis Data .....	32
3.7.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	32
3.7.2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	33
3.7.3. Uji Hipotesis .....	34

### 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

<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Desain Penelitian .....	35
4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas ( <i>Pre Test</i> ) .....	35
4.1.2. Gambaran Umum Responden .....	38
4.2. Hasil Penelitian.....	42
4.2.1. Uji Analisis Data .....	43
4.2.2. Uji Hipotesis .....	50
4.2.3. Hasil Spesifikasi Model Pengukuran .....	52
4.3. Pembahasan .....	53
4.3.1. Dampak Reputasi Bank terhadap Kepercayaan Nasabah BSI. ....	54
4.3.2. Dampak Kinerja M-Banking terhadap Kepercayaan Nasabah BSI. ....	54
4.3.3. Dampak Kualitas Layanan <i>Offline</i> terhadap Kepercayaan Nasabah BSI .....	55
4.3.4. Dampak Reputasi Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI. ....	56
4.3.5. Dampak Kinerja M-Banking terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI. ....	57
4.3.6. Dampak Kualitas Layanan <i>Offline</i> terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI. ....	58
4.3.7. Dampak Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI. ....	60
4.3.8. Dampak Reputasi Bank terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan Nasabah sebagai variabel intervening pada BSI.....	60
4.3.9. Dampak Kinerja M-Banking terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan Nasabah sebagai variabel intervening pada BSI.....	61
4.3.10. Dampak Kualitas Layanan <i>Offline</i> terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan Nasabah sebagai variabel intervening pada BSI.....	62
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1. Skala Likert .....	28
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas <i>Pre Test</i> .....	36
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas <i>Pre Test</i> (Kedua) .....	37
Tabel 4. 3. Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i> .....	38
Tabel 4. 4. Distribusi Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4. 5. Distribusi Karakteristik Usia Responden.....	39
Tabel 4. 6. Distribusi Karakteristik Pekerjaan Responden .....	39
Tabel 4. 7. Distribusi Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	40
Tabel 4. 8. Distribusi Karakteristik Waktu Penggunaan Responden.....	41
Tabel 4. 9. Distribusi Karakteristik Frekuensi Transaksi Per Bulan Responden..	41
Tabel 4. 10. Distribusi Karakteristik Pemasukan Perbulan Responden.....	42
Tabel 4. 11. Distribusi Karakteristik Nominal Transaksi Perbulan Responden ...	42
Tabel 4. 12. Validitas Konvergen .....	43
Tabel 4. 13. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	44
Tabel 4. 14. Nilai <i>Cross Loadings</i> Validitas Diskriminan.....	45
Tabel 4. 15. Reliabilitas .....	46
Tabel 4. 16. <i>Path Coefficients Bootstrapping Analysis</i> .....	47
Tabel 4. 17. <i>R-Square</i> .....	48
Tabel 4. 18. <i>Construct Crossvalidated Redundancy Q-Square</i> .....	48
Tabel 4. 19. <i>F-Square</i> .....	49
Tabel 4. 20. <i>Direct Effect</i> .....	50
Tabel 4. 21. <i>Indirect Effect</i> .....	51

### 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 2. 1. Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 2. 2. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	21
Gambar 4. 1. <i>Output PLS Algorithm</i> .....	52
Gambar 4. 2. <i>Output Bootstrapping</i> .....	53
Gambar 4. 3. <i>Output Blindfolding</i> .....	53





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	78
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	85
Lampiran 4. Uji Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	90
Lampiran 5. Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	92



### Hak Cipta :

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



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan pesat bidang perbankan yang berlandaskan Islami di Indonesia menjadi sebuah fenomena yang tidak lepas dari kompleksitas tantangan yang harus dihadapi. Tantangan tersebut meliputi meningkatnya persaingan di dalam industri, pergeseran teknologi informasi dan komunikasi yang cepat, serta tuntutan untuk performa tenaga kerja yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang muncul menjadi krusial dalam mengelola perbankan syariah dengan efektif dan berkelanjutan.

Dalam menghadapi dinamika tersebut, salah satu elemen yang menjadi fokus utama adalah nasabah. Loyalitas nasabah menjadi hal yang sangat vital bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bank. Faktor-faktor seperti penilaian perusahaan dimata masyarakat, teknologi yang digunakan, serta keandalan layanan *online* dan *offline* menjadi kunci dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Oleh karena itu, pengetahuan yang komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menjadi penting dalam merancang strategi pemasaran dan inovasi produk yang efektif bagi bank syariah.

Penilaian perusahaan dimata masyarakat menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan reputasi bank. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bank perlu untuk menjaga reputasinya. Ketika terjadi penyalahgunaan simpanan nasabah oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, OJK menegaskan kepada bank untuk mematuhi peraturan karena dapat berdampak pada reputasi bank (Sahara, 2020). Berdasarkan ketentuan OJK nomor 18/POJK.03/2016 pasal 24 ayat 6 poin b <sup>(2016)</sup>, situasi yang dapat menyebabkan kerugian yang substansial terhadap keuangan bank salah satunya dapat disebabkan oleh risiko reputasi, sehingga reputasi sangat penting bagi bank. Risiko reputasi adalah risiko yang disebabkan oleh penurunan taraf kepercayaan pemangku kepentingan karena adanya pandangan negatif terhadap bank. Risiko reputasi muncul karena adanya informasi negatif terkait dengan bank, serta karena strategi komunikasi bank yang tidak optimal (OJK, 2016).

#### 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

Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa reputasi bank dapat memengaruhi loyalitas nasabah melalui *electronic word of mouth* (Burhanudin, 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa reputasi bank dapat secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Menurut Muhlis, Arifai, Sudriman, Ismawati, Umar, dan Supriadi (2023) faktor reputasi mempengaruhi minat masyarakat menabung, sehingga disimpulkan masyarakat akan berminat menabung ketika bank memiliki reputasi yang baik. Dalam penelitiannya, Muhlis, et al., (2023) juga menyatakan bahwa terjaganya reputasi akan meningkatkan kepercayaan, sehingga nasabah merasa yakin untuk mencapai harapan yang diinginkan dari bank tersebut. Sebaliknya, reputasi buruk pada bank syariah dapat mendorong nasabah untuk mempertimbangkan beralih ke bank lain yang memiliki reputasi lebih baik. Oleh karena itu, masyarakat cenderung akan tetap setia dan memilih untuk mempertahankan hubungan dengan bank yang memiliki reputasi yang baik.

Pada tahun 2023, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami penurunan reputasi. Menurut informasi yang diberikan oleh Kompas sebagai media massa, BSI mengalami gangguan sistem yang mengakibatkan sebagian transaksi melalui BSI terkendala (Primantoro, 2023). Dikutip dari CNBC Indonesia, Hery Gunardi sebagai direktur utama PT BSI, menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanan yang disebabkan oleh keterbatasan dalam menggunakan layanan BSI (Sabki, 2023). Insiden tersebut berdampak kepada nasabah karena mereka menjadi khawatir dan tidak percaya terhadap keamanan data mereka. Selain itu, nasabah juga menjadi tidak nyaman dan kesulitan dalam melakukan transaksi (Maulana & Fitriana, 2023).

Penelitian yang berjudul “*Evaluasi Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Siber: Pergerakan Saham dan Kinerja Keuangan*” menyimpulkan bahwa kejadian BSI pada bulan Mei 2023 mengakibatkan penurunan nilai saham karena efek domino yang menimbulkan kepanikan di kalangan nasabah. Pergerakan saham Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) milik BSI mengalami fluktuasi selama sepuluh hari terakhir pada tanggal 8 Mei 2023, yang pada akhirnya ditutup karena kepanikan investor setelah berita tentang serangan siber (Solikhawati & Samsuri, 2023). Berdasarkan penelitian tersebut, kepercayaan nasabah terhadap *M-banking*

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BSI terganggu. Hal ini memengaruhi loyalitas nasabah terhadap BSI, dengan sebagian nasabah mulai mencari alternatif lain yang dianggap lebih aman dan dapat diandalkan. Dalam fenomena reputasi bank yang sudah dijabarkan tersebut, maka penelitian ini akan menguji pengaruh reputasi bank terhadap kepercayaan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah.

Selain reputasi bank, faktor penting lainnya adalah kinerja *M-Banking* atau layanan *digital*. Evolusi dari teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, memungkinkan publik untuk melakukan *self service* dengan memanfaatkan media *online*. *Self service* tersebut meliputi penerimaan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi menggunakan *platform* elektronik yang mengoptimalkan penggunaan data nasabah, untuk memberikan layanan yang lebih cepat, sederhana, sesuai dengan keperluan, dan sepenuhnya dikontrol oleh nasabah (OJK, 2021). Di Indonesia, pertumbuhan transaksi *digital* meningkat jauh lebih tinggi, yaitu sebesar 1.556% dalam kurun tahun 2017 sampai tahun 2020. Transaksi menggunakan uang elektronik mencapai jumlah sebesar Rp. 786,35 triliun pada 2021. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 55,73% dari tahun sebelumnya (OJK, 2022). Disamping membawa peluang yang bermanfaat, transformasi *digital* membawa banyak tantangan yang harus diperhatikan. Tantangan-tantangan tersebut meliputi perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran informasi, potensi penyalahgunaan teknologi *Artificial Intelligence* (AI), risiko serangan siber, rendahnya literasi keuangan *digital*, infrastruktur yang belum merata, dan dukungan regulasi (OJK, 2022).

Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa faktor kinerja layanan *M-Banking* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah (Makom, 2023). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian lain yang berjudul “*The Effect of Mobile-Wallet Service Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty: an Empirical Study*” dengan kesimpulan bahwa kualitas layanan dompet *digital* mengarah pada kepuasan dan loyalitas pelanggan (Ajina, Joudeh, Ali, Zamil, dan Hashem, 2023). Namun terdapat perbedaan kesimpulan dalam beberapa penelitian yang lain. Faktor kinerja layanan *M-Banking* tidak memiliki dampak terhadap loyalitas nasabah (Setiagraha, Sakti, dan Batin, 2023). Tidak adanya dampak kinerja layanan *M-Banking* terhadap loyalitas nasabah juga didukung oleh

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

penelitian yang menyimpulkan bahwa transformasi *digital* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* (Hasbi, 2024). Kontradiksi ini mendorong peneliti untuk menganalisis lebih jauh masalah tersebut.

Munculnya beberapa keluhan dari masyarakat terhadap kinerja *M-Banking* BSI masih sering ditemukan. Hal tersebut dapat memengaruhi kepercayaan nasabah BSI *mobile*. Terdapat informasi bahwa penyebab dari erornya BSI *mobile* yang terjadi pada 17 Januari 2024 adalah sedang dilakukan peningkatan kualitas layanan (Ibrahim, 2024). Berdasarkan informasi tersebut, maka buruknya kinerja *M-Banking* BSI terjadi karena akan ada peningkatan dan pembaruan walaupun masyarakat harus merasakan kerugian sementara (Wijayanti, 2024). Dalam fenomena kinerja *M-Banking* yang sudah dijabarkan baik dalam penelitian maupun dalam informasi yang tertera pada berita, maka penelitian ini akan menguji pengaruh kinerja *M-Banking* terhadap kepercayaan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah.

Dalam meningkatkan kepercayaan dan menjaga loyalitas nasabah, faktor kualitas layanan *offline* juga dapat berperan. Pelayanan merupakan fasilitas yang diberikan untuk kemudahan dalam hubungan dengan transaksi jual beli barang atau jasa (KBBI, 2024). Layanan merupakan tindakan sosial yang terdiri dari tindakan nyata, serta layanan tidak dapat dilihat secara fisik namun dapat dinikmati. Dalam melakukan pelayanan, terdapat istilah pelayanan prima yaitu pelayanan terbaik. Disebut prima karena dalam menjalankan tugas, pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh instansi sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan (Nafi'udin, Alfi, Fathoni, dan Athallah, 2023). Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan selalu mengikuti standar tertentu untuk menghindari kesalahan dalam melayani pelanggan. Sebaliknya, apabila pelayanan prima tidak diterapkan dengan baik, maka kepuasan pelanggan tidak dapat terpenuhi dengan maksimal.

Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa faktor kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Istiqomah, Hafiz, dan Saputra, 2024). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang berjudul "*Enhancing Consumers' Self-Reported Loyalty Intentions in Islamic Banks: The Relationship*

### 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

*between Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*” dengan kesimpulan bahwa dimensi kualitas layanan berupa kepatuhan, ketanggapan, kepastian, dan empati memiliki dampak positif dengan loyalitas (Dandis, Wright, Wallace-Williams, Mukattash, Eid, dan Cai, 2021). Namun tidak sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa pelayanan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah (Hotdiana, Nasution, dan Nasution, 2023). Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah juga didukung oleh penelitian yang berjudul “*Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers*” yang memiliki kesimpulan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang memengaruhi loyalitas (Supriyanto, Wiyono, dan Burhanuddin, 2021). Selain dari itu, penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah*” yang juga menyimpulkan bahwa *service quality* tidak mempunyai dampak positif yang signifikan pada *loyalty* (Nugraha & Astarini, 2023).

BSI memberikan kemudahan sebagai solusi atas kurang maksimalnya pelayanan *offline*. Menurut Gunawan Arif Hartoyo, *Corporate Secretary* BSI, seperti yang dilaporkan oleh CNBC Indonesia, BSI menyelenggarakan layanan *weekend banking* untuk memfasilitasi nasabah pada saat hari libur, dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk setoran (Anam, 2024). Dalam kontroversi kualitas pelayanan *offline* bank yang sudah dijabarkan tersebut baik dalam penelitian maupun dalam informasi yang tertera pada berita, maka penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas pelayanan *offline* terhadap kepercayaan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah.

Untuk menguji pengaruh variabel reputasi bank, kinerja *M-Banking* dan kualitas layanan *offline*, terhadap loyalitas nasabah, penelitian ini memanfaatkan variabel penghubung berupa kepercayaan nasabah. Hal tersebut disebabkan karena kepercayaan nasabah mencerminkan keyakinan nasabah terhadap keamanan, kehandalan, dan kemudahan yang diduga dapat memengaruhi loyalitas nasabah. Didukung oleh penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa kepercayaan interpersonal secara positif memengaruhi interaksi pelanggan (Bello Bada &

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

Karupiah, 2021). Dengan menggunakan kepercayaan nasabah sebagai variabel pendukung, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel reputasi bank, kinerja *M-Banking* dan kualitas pelayanan *offline* secara langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas nasabah BSI.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan, terlihat bahwa terdapat kesimpulan yang tidak konsisten. Sementara, berdasarkan informasi dan keresahan masyarakat yang terdapat di berita, terlihat penting bagi bank untuk menjaga reputasi bank dan memaksimalkan kinerja *mobile banking* serta kualitas pelayanannya. Hal tersebut diduga akan memiliki dampak terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penting dilakukan pengujian ulang dan dikembangkan berdasarkan kondisi dan waktu yang berbeda.

Objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI memiliki relevansi atau kepentingan penelitian yang dilakukan, seperti dalam fenomena terbaru terkait reputasi bank, kinerja *mobile banking*, dan kualitas pelayanan. Sedangkan subjek penelitian ini adalah masyarakat di DKI Jakarta. Masyarakat di DKI Jakarta memiliki aksesibilitas dalam penelitian ini, karena akses yang lebih baik ke bank BSI dibandingkan dengan bank lainnya. Peneliti belum dapat menemukan penelitian dengan kerangka yang sama dengan yang sekarang diajukan dalam konteks ini yaitu menggunakan variabel reputasi bank yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan menggunakan kepercayaan sebagai variabel intervensi yang akan berdampak pada loyalitas nasabah. Hal tersebut menjadi dasar untuk melakukan penelitian secara lebih dalam terkait reputasi bank, kinerja *M-Banking*, dan kualitas layanan *offline* terhadap loyalitas nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis memutuskan untuk membuat penelitian dengan judul ***Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja M-Banking, dan Kualitas Layanan Offline pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).***

### 1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Perkembangan pesat industri perbankan syariah di Indonesia diiringi oleh tantangan kompleks, termasuk persaingan yang meningkat, perubahan teknologi



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

informasi dan komunikasi yang cepat, dan tuntutan akan kinerja SDM yang lebih baik. Loyalitas nasabah adalah kunci penting bagi bank syariah.

Penelitian terdahulu menegaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap sebuah bank sangat dipengaruhi oleh reputasi bank tersebut. Reputasi yang baik meningkatkan minat nasabah untuk menabung dan meningkatkan kredibilitas bank. Pada tahun 2023, BSI mengalami penurunan reputasi karena mengalami gangguan sistem yang menyebabkan kendala dalam transaksi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah, membuat nasabah khawatir akan keamanan data dan kesulitan dalam melakukan transaksi, sehingga berpotensi mengurangi loyalitas nasabah. Penelitian lain menunjukkan bahwa serangan siber terhadap BSI pada Mei 2023 menyebabkan penurunan nilai saham dan gangguan pada kepercayaan nasabah terhadap produk *M-Banking* bank BSI.

Transformasi digital melalui layanan *M-Banking*, menyebabkan masyarakat melakukan transaksi mandiri secara daring. Namun, transformasi ini juga membawa tantangan seperti perlindungan data, risiko keamanan siber, dan rendahnya literasi keuangan digital. Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya tentang pengaruh kualitas kinerja *M-banking* terhadap loyalitas nasabah. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kinerja layanan *M-Banking* berdampak positif pada loyalitas nasabah, sejalan dengan penelitian lain yang menyoroti kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan *digital*. Namun ada juga penelitian yang menyatakan bahwa kinerja layanan *M-Banking* tidak memengaruhi loyalitas nasabah, bahkan ada yang menegaskan bahwa transformasi *digital* tidak berdampak signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan layanan *M-Banking* BSI. Sedangkan keluhan yang sering dilontarkan oleh masyarakat terkait kinerja *M-Banking* BSI dapat berdampak negatif pada kepercayaan penggunanya.

Pelayanan prima adalah standar tertinggi yang bertujuan memuaskan pelanggan. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya memberikan hasil yang beragam mengenai dampak kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Meskipun beberapa penelitian mendukung adanya pengaruh positif dan signifikan,

### 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

terdapat juga penelitian yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan kepercayaan nasabah sebagai variabel penghubung untuk menilai dampak reputasi bank, kinerja *M-Banking*, dan kualitas layanan *offline*, terhadap loyalitas nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi tentang pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap loyalitas nasabah. Oleh sebab itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menguji ulang dan mengembangkan pemahaman tentang bagaimana reputasi bank, kinerja *mobile banking*, dan kualitas layanan *offline* memengaruhi loyalitas nasabah dalam konteks yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh langsung atau tidak langsung dari variabel tersebut terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan kepercayaan sebagai variabel penghubung.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak reputasi bank terhadap kepercayaan nasabah BSI?
2. Bagaimana dampak kinerja *M-Banking* terhadap kepercayaan nasabah BSI?
3. Bagaimana dampak kualitas layanan *offline* terhadap kepercayaan nasabah BSI?
4. Bagaimana dampak reputasi bank terhadap loyalitas nasabah pada BSI?
5. Bagaimana dampak kinerja *M-Banking* terhadap loyalitas nasabah pada BSI?
6. Bagaimana dampak kualitas layanan *offline* terhadap loyalitas nasabah pada BSI?
7. Bagaimana dampak kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BSI?
8. Bagaimana dampak reputasi bank terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada BSI?
9. Bagaimana dampak kinerja *M-Banking* terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada BSI?
10. Bagaimana dampak kualitas layanan *offline* terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada BSI?

#### Hak Cipta :

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



#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dampak reputasi bank terhadap kepercayaan nasabah BSI.
2. Untuk menganalisis dampak kinerja *M-Banking* terhadap kepercayaan nasabah BSI.
3. Untuk menganalisis dampak kualitas layanan *offline* terhadap kepercayaan nasabah BSI.
4. Untuk menganalisis dampak reputasi bank terhadap loyalitas nasabah pada BSI.
5. Untuk menganalisis dampak kinerja *M-Banking* terhadap loyalitas nasabah pada BSI.
6. Untuk menganalisis dampak kualitas layanan *offline* terhadap loyalitas nasabah pada BSI.
7. Untuk menganalisis dampak kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BSI.
8. Untuk menganalisis dampak reputasi bank terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada BSI.
9. Untuk menganalisis dampak kinerja *M-Banking* terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada BSI.
10. Untuk menganalisis dampak kualitas layanan *offline* terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada BSI.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi beberapa pihak baik konteks teoritis maupun praktis sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi akademisi untuk menambah referensi dan kajian mengenai pengaruh reputasi bank, kinerja *M-Banking*, dan kualitas layanan *offline*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi PT BSI agar dapat memaksimalkan reputasi dan kinerja *M-Banking*, serta

#### 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 milik Politeknik Negeri Jakarta

memberikan kualitas layanan *offline* yang terbaik, sehingga kepercayaan penggunaan layanan BSI meningkat dan akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BSI. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran bagi peneliti selanjutnya.

### 1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan masing – masing pemaparan yang saling berkaitan. Bab pertama memuat latar belakang yang mengemukakan penyebab kemunculan masalah serta alasan penelitian dilakukan, rumusan masalah yang menjelaskan masalah dalam penelitian dari gejala yang didukung dengan teori dan logika, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab kedua memuat landasan teori yang membangun konsep sebagai dasar studi dalam penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu yang memuat uraian sistematis yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis.

Bab ketiga memuat penjelasan materi penelitian, instrumen penelitian, variabel yang diteliti, data yang terhimpun, pengolahan, dan analisis data yang diperlukan. Sub bab pada bab ini yaitu jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, sumber data penelitian, dan metode pengumpulan data serta analisisnya. Bab keempat memuat ulasan tentang temuan dan pembahasan. Hasil penelitian akan dipaparkan berdasarkan objek penelitian, data penelitian, serta hasil pengolahan data. Pembahasan adalah penjelasan mengenai hubungan antar variabel dalam analisis untuk menjawab tujuan penelitian, berdasarkan data yang terhimpun. Bab kelima berisi kesimpulan dan saran. Simpulan merupakan ringkasan dari setiap sub bab pembahasan yang menjadi jawaban atas pertanyaan penelitian. Sedangkan saran merupakan bentuk penyelesaian masalah, perbaikan, atau kondisi berdasarkan hasil analisis kajian yang dilakukan. Atau dapat berupa saran untuk penelitian berikutnya.

#### 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 5 PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menerapkan metode analisis SEM dengan alat statistik *SmartPLS 3.0*. Tujuan metode ini adalah untuk digunakan pada analisis permodelan yang kompleks dengan sampel yang relatif kecil, serta dapat membantu dalam memberikan informasi mengenai indikator yang memiliki pengaruh besar dalam setiap variabel penelitian. Dari sepuluh hipotesis yang ada, terdapat tujuh yang terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan. Sementara itu, tiga lainnya memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan.

Secara berurutan, berdasarkan nilai *Original Sample (O)*, variabel yang berkontribusi paling besar dalam mempengaruhi Loyalitas adalah Kepercayaan, Reputasi Bank, lalu Kinerja *M-Banking*, kemudian disusul Kualitas Layanan *Offline*. Variabel Kinerja *M-Banking* dan Kualitas Layanan *Offline* terbukti positif namun tidak signifikan dalam mempengaruhi Loyalitas dikarenakan nilai *P-Value*  $> 0,05$ . Sedangkan, variabel yang berkontribusi paling besar dalam mempengaruhi Kepercayaan adalah Kinerja *M-Banking*, lalu Kualitas Layanan *Offline*, kemudian disusul Reputasi Bank. Variabel Kepercayaan terbukti positif namun tidak dapat memediasi pengaruh Reputasi Bank terhadap Loyalitas dikarenakan nilai *P-Value*  $> 0,05$ . Dengan demikian, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reputasi Bank berdampak positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Hal tersebut terjadi karena aktivitas sosial yang dilakukan oleh BSI berhasil menarik perhatian nasabah.
2. Kinerja *M-Banking* berdampak positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Hal tersebut terjadi karena *M-Banking* BSI dapat melayani nasabah dengan menekankan faktor ekonomis
3. Kualitas Layanan *Offline* berdampak positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Hal tersebut terjadi karena karyawan BSI dapat melayani sesuai waktu yang dijanjikan.

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

4. Reputasi Bank berdampak positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Hal tersebut terjadi karena aktivitas sosial yang dilakukan oleh BSI berhasil menarik perhatian nasabah.
5. Kinerja *M-Banking* berdampak positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas. Hal tersebut disebabkan karena faktor ekonomis tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.
6. Kualitas Layanan *Offline* berdampak positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan tepat waktu oleh karyawan BSI tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
7. Kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah. Hal tersebut terjadi karena BSI dapat memberikan keandalan baik secara *online* maupun *offline*.
8. Kepercayaan berdampak positif namun tidak signifikan dalam memediasi pengaruh Reputasi Bank terhadap Loyalitas nasabah. Hal tersebut terjadi karena Reputasi baik yang dimiliki bank, terdapat kaitannya dengan Kepercayaan. Sehingga tanpa Kepercayaan, bank sudah mampu mempengaruhi Loyalitas.
9. Kepercayaan berdampak positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Kinerja *M-Banking* terhadap Loyalitas nasabah. Hal tersebut terjadi karena nasabah memilih konsisten dalam menggunakan layanan *online* atas Kepercayaan terhadap Kinerja *M-Banking*.
10. Kepercayaan yang berdampak positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Kualitas Layanan *Offline* terhadap Loyalitas nasabah. Hal tersebut terjadi karena nasabah memilih konsisten dalam menggunakan layanan *offline* atas Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan yang diberikan oleh karyawan.

### 5.1. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, terdapat banyak saran yang perlu disampaikan untuk menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia dan juga bagi penelitian selanjutnya agar lebih berkembang. Saran ini juga dapat menjadi pertimbangan untuk bank syariah lainnya diluar sana.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### 1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk menambah referensi dan kajian mengenai pengaruh Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline*.

### 2. Bagi PT BSI

Diharapkan BSI dapat terus melanjutkan aktivitas sosialnya dengan inovasi terbaru sehingga kepercayaan nasabah tidak menurun. Tentunya kegiatan sosial tersebut harus dapat menarik perhatian dikalangan masyarakat. Kegiatan sosial yang diadakan harus dilaksanakan secara transparan dan terbuka dengan tujuan untuk membuktikan kepada nasabah bahwa BSI berhasil membantu untuk mensejahterakan masyarakat. Sampai tahun 2024, BSI memiliki 10 provinsi dengan mencakup beberapa desa. Oleh karena itu, inovasi yang dapat dilakukan adalah memperluas lokasi (desa) program ekonomi seperti bidang perkebunan dan peternakan. Bidang perkebunan dan peternakan penting diperhatikan karena bidang tersebut merupakan sumber pangan, keberlanjutan lingkungan, bahkan kesehatan dan nutrisi. Selain itu, BSI juga dapat menambahkan program kemanusiaannya yaitu membantu tuna wisma dengan cara memberikan modal untuk usaha. Sebagai bank baru, BSI diharapkan dapat mempertahankan reputasi yang positif dengan cara meningkatkan pandangan nasabah terhadap kualitas produk dan layanan yang ditawarkan melalui komunikasi *digital* dan komunikasi langsung.

Untuk mempertahankan kepercayaan, diharapkan BSI dapat selalu menekankan aspek ekonomis dengan cara memberikan biaya layanan yang terjangkau atau cenderung hemat dalam memberikan pelayanan menggunakan *M-Banking*. Contohnya seperti biaya administrasi, biaya pengiriman uang, dan biaya transfer uang ke dalam berbagai *electronic wallet*. Disamping itu, BSI perlu memperhatikan teknologi yang dimiliki karena dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah. Contohnya seperti kecepatan dalam mengakses layanan *online*. BSI perlu mengoptimalkan kinerja *M-Banking* untuk memastikan tidak ada hambatan dalam memberikan akses yang cepat bagi nasabah. Kemudian, BSI diharapkan untuk selalu mempertahankan Kualitas Layanan *Offline* dengan menekankan aspek pelayanan prima, serta meningkatkan SDM yang dimiliki agar dapat memastikan terwujudnya harapan nasabah dalam berinteraksi dengan

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

karyawan BSI. Contohnya seperti memberikan *brainstorming* kepada karyawan sehingga mereka dapat menghasilkan ide atau solusi beragam dalam melakukan pelayanan. Sedangkan, dalam meningkatkan SDM, tentunya melalui program pelatihan dan pengembangan yang konsisten.

Untuk mempertahankan loyalitas nasabah, BSI diharapkan dapat selalu memberikan keandalan kepada nasabah sesuai dengan harapan mereka. Contohnya seperti selalu konsisten dan tepat janji dalam melayani, memberikan informasi dan solusi yang mudah dipahami, serta melakukan komunikasi yang jelas dan akurat. BSI juga dapat meningkatkan edukasi tentang kebaruan yang terdapat dalam layanan *digital* sehingga BSI mendapatkan *feedback* dari nasabah berupa loyalitas. Contohnya dengan memberikan edukasi bersamaan dengan kegiatan pelayanan tatap muka dan memberikan edukasi bersamaan dengan kegiatan promosi. Hal tersebut dilakukan dengan harapan adanya interaksi yang mendalam antara nasabah dengan karyawan. BSI diharapkan dapat terus mempertahankan reputasinya sehingga tidak kehilangan kesetiaan dari nasabah. Dengan cara meningkatkan tingkat rekomendasi dari para nasabah, yaitu membangun hubungan personal yang lebih dekat. Dengan demikian, BSI dapat menambah persepsi yang baik kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk merekomendasikan BSI kepada orang lain.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya, dapat meneliti lebih lanjut tentang variabel Kinerja *M-Banking* dan Kualitas Layanan *Offline* terhadap loyalitas karena variabel tersebut tidak signifikan. Kemudian dapat mengembangkan model dengan menggunakan variabel intervening seperti kenyamanan atau kemudahan. Selain itu, bisa juga meneliti segmen masyarakat tertentu yang difokuskan pada generasi tertentu seperti generasi Z yaitu generasi yang lahir dari tahun 1997-2012, generasi *millennials* yaitu generasi yang lahir dari tahun 1981-1996, ataupun generasi X yaitu generasi yang lahir dari tahun 1965-1980.

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



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajina, A. S., Joudeh, J. M. M., Ali, N. N., Zamil, A. M., & Hashem, T. N. (2023). The effect of mobile-wallet service dimensions on customer satisfaction and loyalty: An empirical study. *Cogent Business and Management*, 10(2).
- Ajzen, I., & Driver, B. L. (1991). Prediction of leisure participation from behavioral, normative, and control beliefs: An application of the theory of planned behavior. *Leisure Sciences*, 13(3).
- Anam, K. (2024). *Cabang BSI Mulai Buka Layanan Weekend Banking*. CNBC Indonesia. Diakses pada 4 Februari 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240108162303-17-503836/cabang-bsi-mulai-buka-layanan-weekend-banking>
- Bello Bada, A., & Karupiah, P. (2021). Interpersonal dimension of trust on customer interaction in the banking sector. *Cogent Social Sciences*, 7(1).
- BSI. (2024). *Sejarah Perseroan*. Bankbsi.Co.Id. Diakses pada 2 Juli 2024, [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- Burhanudin, B. (2022). Examining the Effect of Service Value and Reputation on Customer Loyalty With Trust and Electronic Word of Mouth As Mediation. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(3).
- Dandis, A. O., Wright, L. T., Wallace-Williams, D. M., Mukattash, I., Al Haj Eid, M., & Cai, H. (2021). Enhancing consumers' self-reported loyalty intentions in Islamic Banks: The relationship between service quality and the mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business and Management*, 8(1).
- Darwin, M., & Umam, K. (2020). Analisis Indirect Effect pada Structural Equation Modeling. *Nucleus*, 1(2), 50–57.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8).
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares : Regression & Structural Equation Models*. Statistical Associates Publishers.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan

### 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 mengumumikan 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

Penerbit UNDIP.

- Gunawan, C. (2018). *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengelola Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Deepublish.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Square Equation Modelling (PLS-SEM)*, 2nd ed. Sage.
- Hardisman. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Bintang Pustaka Madani.
- Hasbi, M. Z. N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Minat Pengguna Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 14(1), 1–13.
- Hotdiana, F., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan dan Pembiayaan (Studi Kasus: Bank Syariah KC Padangsidempuan). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2445.
- Husni, M., Sugiyanto, D. R., & Nurnisya, F. (2017). *Reputasi yang Berkarakter*. PT Media Piar Indonesia.
- Ibrahim, M. (2024). *Aplikasi Mobile Banking Error, BSI Minta Maaf*. Infobanknews. Diakses pada 4 Februari 2024, <https://infobanknews.com/aplikasi-mobile-banking-error-bsi-minta-maaf/>
- Icek, A. (2022). Reporting Behaviour of People with Disabilities in relation to the Lack of Accessibility on Government Websites: Analysis in the light of the Theory of Planned Behaviour. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 33(1).
- Istiqomah, K., Hafiz, A. P., & Saputra, A. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1).
- Jasin, H., Mujiatun, S., Fauzi Rambe, M., & Bahagia Siregar, R. (2021). Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap Purchase Intention? *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 86–102.
- Juliandi, A. (2018). *Structural equation model based partial least square (SEM-PLS): Menggunakan SmartPLS*. Universitas Batam.



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

- KBBI. (2024a). *Kinerja*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada 20 Maret 2024, <https://kbbi.web.id/kinerja>
- KBBI. (2024b). *Pelayanan*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses pada 20 Maret 2024, <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*. Prehallindo.
- Kurniawan, B., & Firdiansjah, A. (2020). *Kepuasan Pelanggan: Perspektif Inovasi Layanan, Reputasi Perusahaan, dan Nilai Pelanggan*. Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Makom, M. R. (2023). Analisis Digital Marketing, Citra Merek, dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 3(3), 141–151.
- Maulana, L., & Fitriana, N. (2023). Analisis Dampak Insiden BSI Eror Dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia ( BSI ) Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Islam*, 7(3), 1755–1768.
- Muhlis, Arifai, S., Sudriman, Ismawati, Umar, S. H., & Supriadi. (2023). Reputasi Bank Terhadap Preferensi Menabung Di Bank Syariah Indonesia ( Bsi ). *Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)*, 20(2).
- Nafi'udin, M. F., Alfi, M. N., Fathoni, M. I., & Athallah, N. A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33.
- Nugraha, F. S. E., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924.
- OJK. (2016). PJOK No 18/POJK.03/2016. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–29. Diakses pada 4 Februari 2024, [http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK PERIZINAN FINAL F.pdf](http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK_PERIZINAN_FINAL_F.pdf)
- OJK. (2018). Apakah yang dimaksud dengan Internet Banking dan Mobile Banking. Diakses pada 4 Februari 2024, <https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/>, 1–2. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/417>





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

- OJK. (2021). *Digital Banking: Permudah Akses Layanan Perbankan Di Masa Pandemi*. Otoritas Jasa Keuangan. Diakses pada 4 Februari 2024, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>
- OJK. (2022). *Transformasi Digital Perbankan: Wujudkan Bank Digital*. Otoritas Jasa Keuangan. Diakses pada 12 Maret 2024, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahlila, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3).
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pada Era Media Sosial*. CV Pustaka Setia.
- Primantoro, A. Y. (2023). *Layanan Perbankan BSI Diupayakan Normal 15 Mei 2023*. Kompas. Diakses pada 13 Maret 2024, <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/13/sistem-layanan-perbankan-bsi-diupayakan-kembali-normal-pada-senin-15-maret-2023>
- Purwanto, N., Budiyo, & Suhermin. (2022). *Theory of Planned Behavior*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975.
- Sabki, M. (2023). *BSI Buka Suara Soal Serangan Ransomware*. CNBC Indonesia. Diakses pada 4 Februari 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230510182324-37-436301/bsi-buka-suara-soal-serangan-ransomware>
- Sahara, N. (2020). *OJK: Risiko Reputasi Perbankan Penting untuk Dijaga*. Investor.Id. Diakses pada 12 Maret 2024, <https://investor.id/finance/230761/ojk-risiko-reputasi-perbankan-penting-untuk-dijaga>
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48.
- Siregar, Z. M. E., Parlauangan, A., Ende, Supriadi, Y. N., & Pristiyono. (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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Structural Equation Modeling Konsep Dan Implementasinya Pada Kajian Ilmu Manajemen Dengan Menggunakan AMOS* (Issue November). Deepublish.

Solikhawati, A., & Samsuri, A. (2023). Evaluasi Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Siber: Pergerakan Saham dan Kinerja Keuangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(03), 4201–4208.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D*. In *Alfabeta, CV* (Issue April). CV Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In *Alfabeta, Bandung* (p. 444). CV Alfabeta.

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1).

Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Prenadamedia Group.

Szwajca, D. (2016). Corporate Reputation and Customer Loyalty as The Measures of Competitive Enterprise Position – Empirical Analyses on the Example of Polish Banking Sector. *Oeconomia Copernicana*, 7(1).

Wang, Y., Lo, H., & Hui, Y. V. (2003). The Antecedents of Service Quality and Product Quality and their Influences on Bank's Reputation: Evidence from the Banking Industry in China. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(1).

Wijayanti, R. I. (2024). *BSI Mobile Error Permintaan Kehabisan Waktu, Ini Penyebab dan Cara Mengatasinya*. IDC Channel. Diakses pada 4 Februari 2024, <https://www.idxchannel.com/banking/bsi-mobile-error-permintaan-kehabisan-waktu-ini-penyebab-dan-cara-mengatasinya>

Wong, K. K.-K. (2019). *Mastering Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS in 38 Hours*. iUniverse.

Yuliani, A. (2017). *Kaum Ibu Didorong Melek Literasi Digital*. Kominfo. Diakses pada 2 Juli 2024, [https://www.kominfo.go.id/content/detail/12060/kaum-ibu-didorong-melek-literasi-digital/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/12060/kaum-ibu-didorong-melek-literasi-digital/0/sorotan_media)



## © 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 1 Kuesioner Penelitian

## Kuesioner Penelitian

**Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
Kepada Bapak/Ibu/Saudara/I  
Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Annisa Fauzia Az Zahra, mahasiswi semester akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah. Saya akan melakukan penelitian untuk keperluan skripsi saya dengan judul Signifikansi Reputasi Bank, Kinerja *M-Banking*, dan Kualitas Layanan *Offline* pada Kepercayaan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi meluangkan waktu kurang lebih 3-5 menit dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Semua data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Sebagai bentuk apresiasi karena telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, akan ada responden terpilih yang mendapatkan saldo e-wallet di akhir penelitian. Maka dari itu, dimohon kesediannya untuk mengisi nomor telepon agar mudah dihubungi.

Demikian permohonan saya, atas partisipasi dan kesediaan waktu dari Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Semoga kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/I akan dibalas dengan kebaikan yang lebih dikemudian hari.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya,

Annisa Fauzia Az Zahra

**Kriteria Responden**

1. Nasabah BSI
2. Pengguna Layanan Online (Mobile Banking) BSI
3. Pernah Menggunakan Layanan Offline (Bertatap muka dengan karyawan BSI)
4. Domisili DKI Jakarta
5. Berusia Minimal 17 Tahun



**Hak Cipta :**

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

(Lanjutan)

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Isilah data pribadi Bapak/Ibu/Saudara/I dengan keadaan yang sebenarnya
2. Baca dengan teliti setiap pertanyaan dan pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/I
3. Untuk pilihan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I kehendaki, maka dapat mengklik opsi yang sesuai

**Keterangan Pilihan Kuesioner**

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

**Kontak yang Dapat Dihubungi**

082115295579

**Tahap Screening**

No	Pernyataan	Tanggapan	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?		
2	Apakah Anda pengguna Mobile Banking BSI?		
3	Apakah Anda pernah bertatap muka dengan karyawan BSI / datang ke Bank BSI?		
4	Apakah Anda berdomisili di DKI Jakarta?		
5	Apakah Anda sudah berusia 17 tahun atau lebih?		

**Identitas Diri**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban
1	Nama lengkap	
2	Jenis kelamin	Laki-Laki Perempuan
3	Usia	17-25 Tahun 26-35 Tahun 36-45 Tahun Lebih dari 45 Tahun
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa Ibu Rumah Tangga Karyawan (pegawai perusahaan swasta) Wirausaha (pemilik bisnis) Pegawai Negeri (PNS) Pegawai BUMN Tenaga Profesional (pendidik, kesehatan, kreativitas, jasa, transportasi, dll.)
5	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/Sederajat Diploma (D1/D2/D3/D4) Sarjana (S1/S2/S3)
6	Nomor Whatsapp	
7	Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSI?	Kurang dari 1 Tahun 1-5 Tahun 6-10 Tahun

**Hak Cipta :**

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

(Lanjutan)

8	Berapa kali Anda melakukan transaksi baik <i>online</i> ataupun <i>offline</i> dalam kurun waktu 1 bulan?	1-5 Kali
		6-10 Kali
		11-15 Kali
		Lebih dari 15 Kali
9	Kisaran pemasukan/pendapatan per bulan	Kurang dari 1.000.000
		1.000.000 - 3.000.000
		3.000.000 - 5.000.000
		5.000.000 - 8.000.000
		Lebih dari 8.000.000
10	Kisaran jumlah transaksi menggunakan Bank BSI per bulan, baik <i>online</i> ataupun <i>offline</i>	Kurang dari 300.000
		300.000 - 500.000
		500.000 - 1.000.000
		1.000.000 - 3.000.000
		Lebih dari 3.000.000

### Reputasi Bank

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Emotional Appeal, Products and Services</i>					
1	Saya merasakan Kualitas BSI baik				
<i>Vision and Leadership</i>					
2	Saya tahu Kepemimpinan di BSI bagus				
<i>Financial Performance</i>					
3	Saya tahu dari media bahwa kinerja keuangan BSI bagus.				
<i>Social Responsibility</i>					
4	Aktifitas social BSI terhadap masyarakat menarik.				

### Kinerja M-Banking

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Perceived Service Quality (PSQ)</i>					
5	Layanan M-Banking BSI sudah sesuai dengan harapan saya				
<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>					
6	Penyelesaian pembayaran menggunakan M-Banking BSI mudah				
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>					
7	Bertransaksi menggunakan M-Banking BSI hemat waktu.				
<i>Perceived Cost (PC)</i>					
8	Bertransaksi menggunakan M-Banking BSI hemat biaya.				
<i>Perceived Security (PS)</i>					
9	Saya yakin data pribadi saya aman saat menggunakan M-Banking BSI				

### Kualitas Layanan Offline

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Assurance</i>					
10	Saya merasa karyawan BSI memiliki sikap yang baik				



#### 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

(Lanjutan)

<i>Compliance</i>				
11	Produk BSI sudah sesuai dengan prinsip Islam			
<i>Responsiveness</i>				
12	Saya merasa karyawan BSI maksimal dalam memenuhi permintaan			
<i>Tangibles</i>				
13	Fasilitas fisik yang diperlihatkan oleh karyawan BSI menarik.			
<i>Empathy</i>				
14	Saya mendapat perhatian pribadi dari karyawan BSI			
<i>Reliability</i>				
15	Karyawan BSI melayani sesuai waktu yang dijanjikan.			

**Kepercayaan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Benevolence</i>					
16	Saya merasa dipedulikan oleh karyawan BSI				
<i>Cognitive</i>					
17	BSI selalu berkomitmen untuk memberikan yang terbaik				
18	Karyawan BSI selalu memberikan keandalan kepada saya				
19	Pembaruan aplikasi M-Banking meningkatkan kepercayaan saya dalam melakukan transaksi yang saya butuhkan				
<i>Affective</i>					
20	Saya merasa memiliki hubungan emosional terhadap karyawan BSI				

**Loyalitas**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Cognitively</i>					
21	Saya bersedia merekomendasikan BSI kepada orang lain (keluarga/teman/kerabat/dll)				
22	Saya merasa rasional dalam mempercayai BSI				
<i>Affectively</i>					
23	Saya bersedia memberikan pernyataan yang baik tentang BSI				
24	Saya percaya untuk berkomitmen kepada BSI				
<i>Conatively</i>					
25	Saya bersedia untuk mengikuti perkembangan inovasi dari M-Banking BSI				
26	Saya bersedia untuk mengikuti perkembangan inovasi dari layanan jasa BSI				
<i>Action</i>					
27	Saya akan konsisten untuk menggunakan BSI dalam jangka Panjang				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 2 Jawaban Responden

No	Reputasi Bank (X1)					Kinerja M-Banking (X2)					Kualitas Layanan Offline (X3)						Kepercayaan (Z)					Loyalitas (Y)										
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	Tot	X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	Tot	X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6	Tot	Z-1	Z-2	Z-3	Z-4	Z-5	Tot	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Tot
1	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	4	3	13	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	2	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	3	4	3	14	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	4	4	4	26
4	3	3	3	3	12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	2	3	18
5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21
6	4	3	3	4	14	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	4	4	22	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	3	3	24
7	3	3	3	4	13	3	3	3	2	3	14	3	2	4	3	3	3	18	2	3	3	2	2	11	3	2	4	2	2	3	2	18
8	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	3	3	4	24
9	3	3	2	3	11	3	3	4	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	3	3	22
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	3	3	21
11	4	4	3	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	4	27
12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21
13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	3	4	3	24
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21
15	4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	4	3	25
16	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	4	4	27
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	4	4	26
19	3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	3	3	21	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	3	3	22
20	4	1	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	3	3	4	14	3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	3	3	22
22	4	4	3	3	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	28

#### Hak Cipta :

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





(Lanjutan)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5	0	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	1	9	3	3	3	3	4	4	2	0	3	4	4	4	4	1	9	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3		
5	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	6	3	3	3	3	3	3	3	8	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
5	2	3	2	3	2	0	3	3	4	3	3	6	4	4	3	3	3	3	0	3	3	3	4	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
5	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	9	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	8	
5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	8	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
5	5	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	
5	6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
5	7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	7	4	3	3	4	3	3	0	4	4	3	3	7	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	8	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	6	
5	9	3	2	2	2	9	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	5	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	6	
6	0	3	2	2	3	0	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
6	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	7	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	3	7	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	
6	2	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	7	4	3	3	3	3	3	9	3	3	3	4	3	6	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
6	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	8	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	3	7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2
6	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
6	7	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
6	8	4	4	4	4	6	3	4	4	4	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
6	9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	8	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	
7	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
7	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	8	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	
7	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	8	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	
7	3	4	4	4	4	6	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	9	3	3	3	3	3	3	8	3	4	4	4	9	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	6	
7	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	8	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
7	6	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	7	4	4	3	3	3	3	0	3	3	3	4	7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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 Uji Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test*

## 1. Output Uji Validitas Reputasi Bank (X1)

		Correlations				Total Reputasi Bank
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	
X1_1	Pearson Correlation	1	.402*	.325	.280	.659**
	Sig. (2-tailed)		.028	.079	.134	.000
	N	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.402*	1	.501**	.419*	.794**
	Sig. (2-tailed)	.028		.005	.021	.000
	N	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.325	.501**	1	.586**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.079	.005		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.280	.419*	.586**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.134	.021	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total Reputasi Bank	Pearson Correlation	.659**	.794**	.803**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

## 2. Output Uji Validitas Kinerja M-Banking (X2)

		Correlations					Total Kinerja M-Banking
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	
X2_1	Pearson Correlation	1	.535**	.138	.131	.140	.484**
	Sig. (2-tailed)		.002	.466	.491	.461	.007
	N	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.535**	1	.351	.140	.168	.518**
	Sig. (2-tailed)	.002		.057	.461	.374	.003
	N	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.138	.351	1	.670**	.407*	.804**
	Sig. (2-tailed)	.466	.057		.000	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.131	.140	.670**	1	.440*	.811**
	Sig. (2-tailed)	.491	.461	.000		.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.140	.168	.407*	.440*	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.461	.374	.026	.015		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total Kinerja M-Banking	Pearson Correlation	.484**	.518**	.804**	.811**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.003	.000	.000	.000	
	N	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

(Lanjutan)

**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

**3. Output Uji Validitas Kualitas Layanan Offline (X3)**

		Correlations						Total Kualitas Layanan Offline
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	
X3_1	Pearson Correlation	1	.448*	.360	.300	.170	.000	.516**
	Sig. (2-tailed)		.013	.050	.107	.370	1.000	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_2	Pearson Correlation	.448*	1	.504**	.575**	.412*	.202	.719**
	Sig. (2-tailed)	.013		.005	.001	.024	.284	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_3	Pearson Correlation	.360	.504**	1	.732**	.716**	.415*	.867**
	Sig. (2-tailed)	.050	.005		.000	.000	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_4	Pearson Correlation	.300	.575**	.732**	1	.568**	.407*	.814**
	Sig. (2-tailed)	.107	.001	.000		.001	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_5	Pearson Correlation	.170	.412*	.716**	.568**	1	.575**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.370	.024	.000	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3_6	Pearson Correlation	.000	.202	.415*	.407*	.575**	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.284	.023	.026	.001		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total Kualitas Layanan Offline	Pearson Correlation	.516**	.719**	.867**	.814**	.821**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	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).

**4. Output Uji Validitas Kepercayaan (Z)**

		Correlations						Total Kepercayaan
		Z_1	Z_2	Z_3	Z_4	Z_5	Z_6	
Z_1	Pearson Correlation	1	-.166	.050	-.144	.037	-.044	.246
	Sig. (2-tailed)		.380	.794	.447	.846	.818	.189
	N	30	30	30	30	30	30	30
Z_2	Pearson Correlation	-.166	1	.550**	.717**	.599**	.508**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.380		.002	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Z_3	Pearson Correlation	.050	.550**	1	.584**	.672**	.626**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.794	.002		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Z_4	Pearson Correlation	-.144	.717**	.584**	1	.446*	.620**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.447	.000	.001		.014	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Z_5	Pearson Correlation	.037	.599**	.672**	.446*	1	.474**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.846	.000	.000	.014		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Z_6	Pearson Correlation	-.044	.508**	.626**	.620**	.474**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.818	.004	.000	.000	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total Kepercayaan	Pearson Correlation	.246	.739**	.840**	.746**	.767**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.189	.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).



(Lanjutan)

## 5. Output Uji Validitas Kepercayaan (Z) Ulang

		Correlations						Total Kepercayaan
		Z_2	Z_3	Z_4	Z_5	Z_6		
Z_2	Pearson Correlation	1	.550**	.717**	.599**	.508**	.814**	
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.004	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	
Z_3	Pearson Correlation	.550**	1	.584**	.672**	.626**	.850**	
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	
Z_4	Pearson Correlation	.717**	.584**	1	.446*	.620**	.813**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.014	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	
Z_5	Pearson Correlation	.599**	.672**	.446*	1	.474**	.778**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014		.008	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	
Z_6	Pearson Correlation	.508**	.626**	.620**	.474**	1	.814**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.008		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	
Total Kepercayaan	Pearson Correlation	.814**	.850**	.813**	.778**	.814**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	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 Validitas Loyalitas (Y)

		Correlations								Total Loyalitas
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	
Y_1	Pearson Correlation	1	.107	.657**	.505**	.223	.354	.180	.578**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.574	.000	.004	.236	.055	.341	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_2	Pearson Correlation	.107	1	.000	-.057	-.204	-.144	-.014	-.193	.158
	Sig. (2-tailed)	.574		1.000	.764	.279	.447	.940	.306	.403
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	.657**	.000	1	.489**	.525**	.596**	.208	.621**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000		.006	.003	.001	.269	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	.505**	-.057	.489**	1	.477**	.671**	.205	.564**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.004	.764	.006		.008	.000	.278	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_5	Pearson Correlation	.223	-.204	.525**	.477**	1	.751**	.499**	.461*	.688**
	Sig. (2-tailed)	.236	.279	.003	.008		.000	.005	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_6	Pearson Correlation	.354	-.144	.596**	.671**	.751**	1	.491**	.524**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.055	.447	.001	.000	.000		.006	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_7	Pearson Correlation	.180	-.014	.208	.205	.499**	.491**	1	.387*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.341	.940	.269	.278	.005	.006		.035	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_8	Pearson Correlation	.578**	-.193	.621**	.564**	.461*	.524**	.387*	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.306	.000	.001	.010	.003	.035		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Loyalitas	Pearson Correlation	.698**	.158	.774**	.718**	.688**	.788**	.595**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.403	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	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).



## Hak Cipta :

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

(Lanjutan)

## 7. Output Uji Validitas Loyalitas (Y) Ulang

		Correlations							Total Loyalitas
		Y_1	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	
Y_1	Pearson Correlation	1	.657**	.505**	.223	.354	.180	.578**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.236	.055	.341	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	.657**	1	.489**	.525**	.596**	.208	.621**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.003	.001	.269	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	.505**	.489**	1	.477**	.671**	.205	.564**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.004	.006		.008	.000	.278	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_5	Pearson Correlation	.223	.525**	.477**	1	.751**	.499**	.461*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.236	.003	.008		.000	.005	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_6	Pearson Correlation	.354	.596**	.671**	.751**	1	.491**	.524**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.055	.001	.000	.000		.006	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_7	Pearson Correlation	.180	.208	.205	.499**	.491**	1	.387*	.603**
	Sig. (2-tailed)	.341	.269	.278	.005	.006		.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y_8	Pearson Correlation	.578**	.621**	.564**	.461*	.524**	.387*	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.010	.003	.035		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Loyalitas	Pearson Correlation	.677**	.780**	.738**	.746**	.831**	.603**	.808**	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).

## 8. Output Uji Reliabilitas Reputasi Bank (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	4

## 9. Output Uji Reliabilitas Kinerja M-Banking (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.684	5

## 10. Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Offline (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	6



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

## Hak Cipta :

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

(Lanjutan)

## 11. Output Uji Reliabilitas Kepercayaan (Z)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	5

## 12. Output Uji Reliabilitas Loyalitas (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	7



**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 4 Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

### 1. Validitas Konvergen

#### Outer Loadings

	Kepercayaan (Z)	Kinerja M-Banking (X2)	Kualitas Layanan Offline (X3)	Loyalitas (Y)	Reputasi Bank (X1)
X1_1					0,722
X1_2					0,785
X1_3					0,803
X1_4					0,823
X2_1		0,725			
X2_2		0,786			
X2_3		0,720			
X2_4		0,800			
X2_5		0,730			
X3_1			0,788		
X3_2			0,802		
X3_3			0,837		
X3_4			0,858		
X3_5			0,825		
X3_6			0,898		
Y_1				0,798	
Y_2				0,799	
Y_3				0,828	
Y_4				0,874	
Y_5				0,799	
Y_6				0,872	
Y_7				0,895	
Z_1	0,756				
Z_2	0,791				
Z_3	0,832				
Z_4	0,715				
Z_5	0,728				

### 2. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

#### Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepercayaan (Z)	0,822	0,824	0,876	0,586
Kinerja M-Banking (X2)	0,809	0,814	0,867	0,567
Kualitas Layanan Offline (X3)	0,913	0,923	0,933	0,698
Loyalitas (Y)	0,929	0,933	0,943	0,703
Reputasi Bank (X1)	0,791	0,794	0,864	0,615

### 3. Nilai Cross Loadings Validitas Diskriminan

#### Cross Loadings

	Kepercayaan (Z)	Kinerja M-Banking (X2)	Kualitas Layanan Offline (X3)	Loyalitas (Y)	Reputasi Bank (X1)
X1_1	0,386	0,255	0,371	0,447	0,722
X1_2	0,376	0,222	0,449	0,329	0,785
X1_3	0,476	0,372	0,440	0,403	0,803
X1_4	0,456	0,386	0,469	0,405	0,823
X2_1	0,541	0,725	0,322	0,398	0,331
X2_2	0,568	0,786	0,312	0,392	0,331
X2_3	0,446	0,720	0,218	0,323	0,100
X2_4	0,620	0,800	0,338	0,418	0,355
X2_5	0,518	0,730	0,359	0,395	0,351

#### 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

(Lanjutan)

X3_1	0,425	0,361	0,788	0,382	0,372
X3_2	0,449	0,347	0,802	0,324	0,391
X3_3	0,405	0,368	0,837	0,311	0,394
X3_4	0,514	0,363	0,858	0,452	0,527
X3_5	0,475	0,288	0,825	0,341	0,482
X3_6	0,571	0,360	0,898	0,459	0,556
Y_1	0,559	0,528	0,386	0,798	0,457
Y_2	0,509	0,369	0,397	0,799	0,397
Y_3	0,538	0,500	0,419	0,828	0,482
Y_4	0,498	0,397	0,386	0,874	0,382
Y_5	0,423	0,343	0,306	0,799	0,318
Y_6	0,582	0,446	0,398	0,872	0,499
Y_7	0,542	0,399	0,385	0,895	0,412
Z_1	0,756	0,480	0,499	0,457	0,463
Z_2	0,791	0,596	0,409	0,497	0,428
Z_3	0,832	0,517	0,503	0,524	0,439
Z_4	0,715	0,693	0,354	0,430	0,281
Z_5	0,728	0,466	0,425	0,488	0,474

#### 4. Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepercayaan (Z)	0,822	0,824	0,876	0,586
Kinerja M-Banking (X2)	0,809	0,814	0,867	0,567
Kualitas Layanan Offline (X3)	0,913	0,923	0,933	0,698
Loyalitas (Y)	0,929	0,933	0,943	0,703
Reputasi Bank (X1)	0,791	0,794	0,864	0,615

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

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



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Lampiran 5 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

### 1. Bootstrapping Analysis

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepercayaan (Z) -> Loyalitas (Y)	0,380	0,377	0,109	3,471	0,001
Kinerja M-Banking (X2) -> Kepercayaan (Z)	0,544	0,550	0,077	7,038	0,000
Kinerja M-Banking (X2) -> Loyalitas (Y)	0,126	0,129	0,092	1,374	0,170
Kualitas Layanan Offline (X3) -> Kepercayaan (Z)	0,239	0,233	0,066	3,605	0,000
Kualitas Layanan Offline (X3) -> Loyalitas (Y)	0,073	0,071	0,092	0,798	0,425
Reputasi Bank (X1) -> Kepercayaan (Z)	0,195	0,198	0,071	2,760	0,006
Reputasi Bank (X1) -> Loyalitas (Y)	0,212	0,212	0,072	2,946	0,003

### 2. Indirect Effect

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja M-Banking (X2) -> Kepercayaan (Z) -> Loyalitas (Y)	0,206	0,205	0,060	3,448	0,001
Kualitas Layanan Offline (X3) -> Kepercayaan (Z) -> Loyalitas (Y)	0,091	0,088	0,038	2,406	0,016
Reputasi Bank (X1) -> Kepercayaan (Z) -> Loyalitas (Y)	0,074	0,077	0,040	1,834	0,067

### 3. R-Square

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan (Z)	0,635	0,627
Loyalitas (Y)	0,444	0,429

### 4. Q-Square

Total

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Kepercayaan (Z)	755,000	499,465	0,338
Kinerja M-Banking (X2)	755,000	755,000	
Kualitas Layanan Offline (X3)	906,000	906,000	
Loyalitas (Y)	1.057,000	757,381	0,283
Reputasi Bank (X1)	604,000	604,000	

### 5. F-Square

f Square

	Kepercayaan (Z)	Kinerja M-Banking (X2)	Kualitas Layanan Offline (X3)	Loyalitas (Y)	Reputasi Bank (X1)
Kepercayaan (Z)				0,095	
Kinerja M-Banking (X2)	0,635			0,014	
Kualitas Layanan Offline (X3)	0,102			0,006	
Loyalitas (Y)					
Reputasi Bank (X1)	0,069			0,050	

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