



© 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



ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
DAN *E-SERVICE QUALITY* BISA (BAROKAH, INSAN, SIDDIQ, DAN  
AMANAH) *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH

DISUSUN OLEH:  
INA RUSTIKA  
2004411029  
POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

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



ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* BISA (BAROKAH, INSAN, SIDDIQ, DAN AMANAH) *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH

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:  
INA RUSTIKA  
2004411029

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ina Rustika

NIM : 2004411029

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.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Depok, 25 Juli 2024



Ina Rustika

NIM. 2004411029



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ina Rustika  
NIM : 2004411029  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan Dan *E-Service Quality* Bisa (Barokah, Insan, Siddiq, Dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah.

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

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji : Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si  
Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., AWP., M.Si,



**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 25 Juli 2024

Ketua Jurusan Akuntansi





Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ina Rustika  
NIM : 2004411029  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan Dan *E-Service Quality* Bisa (Barokah, Insan, Siddiq, Dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah

Disetujui oleh Pembimbing

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

NIP. 197009131999031002

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin-Nya dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan Dan *E-Service Quality* Bisa (Barokah, Insan, Siddiq, Dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah” dengan baik. Walaupun terdapat kendala dalam proses penulisan skripsi ini, namun penulis bersyukur dapat menyelesaikannya secara akurat dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bertujuan sebagai persyaratan kelulusan sebagai mahasiswa tingkat akhir jurusan Akuntansi Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini turut aktif memberikan masukan, dukungan, dan kritik yang membangun. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak berikut.

1. Allah SWT yang telah memberikan berbagai kenikmatan dan kemudahan. Dengan kenikmatan kemudahan itu, penulis dapat merasakan kesempatan magang sebagai salah satu persyaratan kelulusan.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direkur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST.,M.Si selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
5. Pembimbing yaitu Dr. Bambang Waluyo, S.E.,Ak., CA., AWP., M.Si, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran dengan sabar dan bijak selama proses penyusunan laporan ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
7. Kepada ibunda Wasini selaku ibu yang baik dan mengajarkan nilai pantang menyerah, kejujuran, dan etika luhur Islam dalam kehidupan penulis.



## © 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

8. Kepada almarhum ayahanda S. Solechan sebagai sosok ayah yang luar biasa dan senantiasa menginspirasi penulis melalui kisah hidupnya yang luar biasa.
9. Teruntuk MENUJU SARJANA, Dhafa, Cipta, Jiham, Aisyah, dan Secillia. Terimakasih atas 4 tahun yang berharga, penuh kenangan, dan selalu memberikan seangat serta dukungan. Sukses Selalu ya.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2020 serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2020 atas kebersamaannya dalam belajar, berorganisasi dan bersosialisasi selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, dari awal hingga akhir, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan, dorongan, serta doa yang diberikan demi kelancaran penyusunan skripsi penulis.

Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, 25 Juli 2024

Penulis



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ina Rustika  
NIM : 2004411029  
Program Studi : Sarjana Terapan Keungan 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:

**“Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan Dan *E-Service Quality* Bisa (Barokah, Insan, Siddiq, Dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah”**

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 : 25 Juli 2024

Yang menyatakan

Ina Rustika





Hak Cipta :

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

Ina Rustika

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

**Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan Dan *E-Service Quality* BISA (Barokah, Insan, Siddiq, Dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah**

**ABSTRAK**

Bank mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan. *Mobile banking* sangat diminati karena memungkinkan transaksi fleksibel dan praktis tanpa batasan waktu dan lokasi. Lembaga perbankan berupaya menyediakan layanan cepat, sederhana, dan nyaman yang dapat diakses secara universal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko, kemudahan penggunaan dan *e-service quality* BISA (Barokah, Insan, Siddiq, dan Amanah) *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda yang dibantu dengan software statistik SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 29.0. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada 105 responden. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan *e-service quality* BISA *Mobile* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan dan referensi penelitian selanjutnya. Adapun saran yang diajukan dalam penelitian yaitu bagi nasabah KBBS sebaiknya memahami dan menindaklanjuti terkait risiko yang ada pada perbankan digital khususnya BISA *Mobile* agar dapat menggunakan layanan tersebut dengan lebih aman dan bijaksana dan bagi pihak Bank Bukopin Syariah agar memperbaiki sistem layanan pada BISA *Mobile* agar nasabah tidak merasa terkendala dengan sistem.

**Kata Kunci** : Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, Loyalitas Nasabah, *Mobile 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ina Rustika

*Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Program*

***Analysis of the Influence of Risk Perception, Ease of Use, and E-Service Quality of BISA (Barokah, Insan, Siddiq, and Amanah) Mobile Banking on Customer Loyalty***

**ABSTRACT**

*Banks adopt technology to enhance the speed, efficiency, and accessibility of their services. Mobile banking is highly favored because it allows flexible and practical transactions without time and location constraints. Financial institutions strive to provide fast, simple, and convenient services that are universally accessible. This research aims to analyze the impact of risk perception, ease of use, and e-service quality of BISA (Barokah, Insan, Siddiq, dan Amanah) mobile banking on customer loyalty using a quantitative descriptive approach. The analytical technique used is Multiple Regression Analysis assisted by SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 29.0 software. This study uses primary data in the form of questionnaires distributed to 105 respondents. The research shows that risk perception, ease of use, and e-service quality of BISA Mobile have an impact on customer loyalty. The results of this study are expected to be useful and contribute to the development of knowledge and serve as a reference for future research. The suggestions proposed in this study are that KBBS customers should understand and address the risks associated with digital banking, particularly BISA Mobile, to use these services more safely and wisely. Additionally, Bank Bukopin Syariah should improve the service system of BISA Mobile to ensure that customers do not face issues with the system.*

**Keywords:** *Risk Perception, Ease of Use, E-Service Quality, Customer Loyalty, Mobile 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 mengumumkan 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 .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian .....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Persepsi Risiko.....	10
2.1.2 Indikator Persepsi Risiko .....	11
2.1.3 Pengertian Kemudahan .....	11
2.1.4 Indikator Kemudahan .....	12
2.1.5 Pengertian <i>E-Service Quality</i> .....	13
2.1.6 Indikator <i>E-Service Quality</i> .....	14
2.1.7 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	15
2.1.8 Indikator Loyalitas Nasabah .....	16



Hak Cipta :

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

2.1.9 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	27
2.3.1 Kerangka Pemikiran .....	27
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Objek Penelitian .....	29
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.7 Metode Analisis Data .....	34
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	36
3.7.4 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV.....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Analisis Profil Responden .....	40
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
4.2 Uji Data Penelitian .....	42
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	47
4.2.4 Uji Hipotesis .....	49
4.3 Pembahasan .....	54
4.3.1 Pengaruh Persepsi Risiko BISA Terhadap Loyalitas Nasabah.....	54



**Hak Cipta :**

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

4.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan BISA Terhadap Loyalitas Nasabah .....	56
4.3.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> BISA Terhadap Loyalitas Nasabah .....	59
4.3.4 Loyalitas Nasabah KBBS KPO Salemba.....	62
4.3.5 Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan, E-Service Quality BISA Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah.....	65
4.3.6 Implementasi Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> .....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji $T H_{1a}$ .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji $T H_{1b}$ .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji $T H_{1c}$ .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji $F$ .....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Top Brand Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	43
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i> .....	46





**Hak Cipta :**

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	76
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik .....	85
Lampiran 4 Uji Hipotesis .....	87
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Responden.....	88





Hak Cipta :

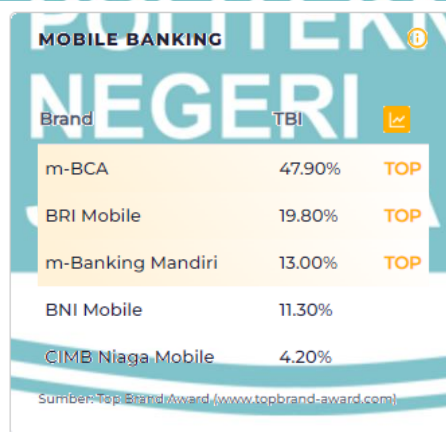
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam masa digital saat ini, teknologi memiliki dampak signifikan di industri perbankan. Bank mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan. *Mobile banking* sangat diminati karena memungkinkan transaksi fleksibel dan praktis tanpa batasan waktu dan lokasi. Lembaga perbankan berupaya menyediakan layanan cepat, sederhana, dan nyaman yang dapat diakses secara universal.

Pengembangan dan kualitas fasilitas *mobile banking* menjadi fokus utama dalam industri perbankan. *Mobile banking* memungkinkan transaksi non-tunai yang fleksibel melalui *smartphone* yang terkoneksi internet. Bank-bank syariah di Indonesia berinovasi dengan menyediakan layanan *mobile banking* untuk memastikan kemudahan transaksi nasabah. Data survei menunjukkan beberapa bank terkemuka dengan jumlah pengguna *mobile banking* terbanyak.



Gambar 1.1 *Top Brand Data for Mobile Banking*

Sumber: *Top Brand: E-Channel Category 2023*

Dari informasi di atas dapat disimpulkan bahwa sektor perbankan telah aktif mengadopsi kemajuan teknologi dengan mengembangkan layanan perbankan *mobile*. Ini berlaku untuk perbankan konvensional dan syariah, terlihat adanya



## © 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

persaingan untuk meningkatkan fasilitas layanan *mobile banking* guna mempertahankan daya saing dan memupuk kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan tersebut. Beberapa institusi perbankan syariah yang terlibat dalam upaya ini mencakup Bank BTN (unit syariah), Bank BPTN Syariah, Bank Panin Dubai Syariah, Bank Bukopin Syariah dan lainnya.

PT. Bank KB Bukopin Syariah (KBBS) juga telah menghadirkan aplikasi *mobile banking* untuk memudahkan nasabah, yang diberi nama Barokah, Insani, Siddiq, Amanah (BISA) *Mobile*. Dengan adanya inovasi ini, Bank KBBS berupaya meningkatkan pelayanannya dalam aplikasi *mobile banking*. Selain itu, KBBS juga mengambil beberapa langkah strategis lain untuk merangsang pertumbuhan kinerjanya. Ini melibatkan upaya dalam mengembangkan produk dan kegiatan baru untuk memenuhi tuntutan pasar, meningkatkan pelayanan kepada nasabah, meluaskan akses dan jaringan layanan keuangan syariah.

Selain itu, KBBS juga fokus pada pengembangan infrastruktur IT dan inovasi digital guna meningkatkan kualitas layanan kepada para nasabahnya. Jika layanan yang diberikan oleh perusahaan baik, maka nasabah akan termotivasi dan merasa akan selalu untuk menggunakan layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi (Ismail dan Evriyenni, 2021). Pada aplikasi BISA *Mobile* pun memiliki desain modern dan ramah bagi penggunaannya. Oleh karena itu, melakukan transaksi finansial melalui *mobile banking* tersebut akan memberikan berbagai kemudahan dan pengalaman yang menyenangkan. Transaksi perbankan seperti membayar tagihan, pengiriman dan menerima uang, cek tabungan atau saldo dapat dilakukan di mana saja.

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel persepsi kemudahan terhadap loyalitas nasabah dalam memanfaatkan *mobile banking*, menyimpulkan bahwa adanya pengaruh persepsi kemudahan terhadap loyalitas nasabah dalam memanfaatkan perbankan digital (Darma & Sanusi 2023) yang berarti semakin mudah dalam mengakses dan proses transaksi yang cepat dan efisien tanpa gangguan sistem yang *error*, semakin besar nasabah akan merasa loyal dan terus memakai layanan tersebut. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2015), persepsi tentang kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki dampak negatif



## © 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

pada loyalitas nasabahnya, disebabkan oleh seringnya terjadi kesalahan sistem dalam akses *mobile banking*, yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Pada saat memakai *mobile banking*, nasabah mempertimbangkan beberapa dampak sebelum memilih untuk menggunakannya, di mana saat ini juga bank sudah menyediakan dan meningkatkan layanan mereka. Pertimbangan tersebut mencakup aspek *security*, *reliability*, *accuracy of information*, dan *service quality*. Seiring dengan perubahan teknologi digital, sektor perbankan terutama perbankan syariah merasakan pentingnya untuk memperbaiki dalam standar pelayanan berbasis teknologi, yang dikenal sebagai *E-Service Quality* atau kualitas layanan. *E-Service Quality* yang dimaksud adalah fitur digital terintegrasi dengan fasilitas layanan produk atau jasa secara efisien dan efektif. *E-Service Quality* adalah model yang paling komprehensif dan integratif untuk evaluasi terhadap layanan melalui situs web serta untuk menaikkan kualitas layanan elektronik (Tanzil & Lestari, 2023).

Mutu pelayanan merupakan faktor pertama dalam menentukan tingkat kesetiaan atau loyalitas pelanggan. Jika kinerja tidak mencapai harapan yang diinginkan pelanggan, mereka akan merasa tidak puas dengan hasil kerja yang tidak sesuai harapan. Namun, jika kinerja melebihi harapan pelanggan, mereka akan merasa sangat puas dan senang. Maka dari itu, sudah seharusnya bagi perusahaan atau bank untuk dapat menyediakan mutu pelayanan yang unggul untuk mencapai kesuksesan bersaing dengan bank lainnya. Dalam konteks kepuasan terhadap pelayanan, terdapat aspek penting, yaitu harapan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tersebut (Gani, Ningsih, & Syahrizal, 2023). Pengguna *mobile banking* akan mengevaluasi pelayanan yang mereka terima berdasarkan perbandingan dengan harapan atau keinginan mereka.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akob & Sukarno, (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang berarti semakin baik layanan yang diberikan kepada nasabah, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah dalam memakai *mobile banking*. Tidak sesuai dengan hasil penelitian Triyanti dkk., (2021) memperoleh hasil bahwa meskipun kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah,



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

namun tidak secara langsung memengaruhi loyalitas nasabah, kepuasan nasabah memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut karena minimnya pembaruan dan inovasi pada aplikasi *mobile banking*, di mana jarang mendapatkan pembaruan atau tidak menghadirkan inovasi terkini, nasabah mungkin akan menganggap layanan tersebut kurang bersaing dibandingkan dengan aplikasi perbankan lainnya, sehingga memengaruhi loyalitas nasabah.

Selain kualitas layanan yang baik, manajemen risiko pada *mobile banking* juga berperan penting dalam menumbuhkan loyalitas terhadap pelanggannya. Nasabah yang merasa terjamin keamanannya dan terlindungi dari potensi risiko cenderung akan tetap menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Selain risiko yang mungkin timbul akibat operasional bank atau kelalaian nasabah, layanan *mobile banking* sering menghadapi ancaman berupa kejahatan siber. Kejahatan siber ini mencakup segala aktivitas yang dilakukan melalui komputer dan jaringan internet yang menyalahi penggunaan data pribadi nasabah (Rido dkk., 2023). Penyalahgunaan data termasuk data pribadi sering terdeteksi di perusahaan yang menggunakan teknologi digital, terutama di bank, karena kurangnya pengetahuan tentang pengelolaan dan perlindungan data yang efektif. Penyedia layanan harus memahami peraturan, kebijakan, dan praktik perlindungan informasi pribadi dengan baik. Secara keseluruhan, hal ini menjadi risiko yang harus ditanggung oleh nasabah (Tanuwijaya & Arifin, 2023).

Penelitian terkait persepsi risiko juga telah dilakukan oleh (Sudirman dkk., 2024) menunjukkan bahwa persepsi risiko mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah, berarti semakin tinggi tingkat risiko, tidak akan menurunkan kesetiaan atau loyalitas nasabah memakai *mobile banking*. Bertentangan pada gagasan tersebut, persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Tanuwijaya, 2023; Fudataul, 2023). Ini terjadi ketika nasabah mempunyai kepercayaan kepada bank yang dapat mengurangi kekhawatiran mereka terhadap risiko pada layanan *mobile banking*. Ketika menggunakan *mobile banking*, nasabah hendak mempertimbangkan beberapa faktor sebelum memutuskan untuk menggunakannya meliputi kemudahan, kualitas informasi, aksesibilitas, kualitas layanan, dan faktor lainnya. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor tersebut, bank



## © 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

dapat melakukan inovasi dan pengembangan produk *mobile banking* guna meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan *pre-riset* yang penulis lakukan kepada salah satu staff KBBS, kurangnya minat dan loyal nasabah untuk menggunakan BISA *Mobile* diantaranya adalah adanya keterbatasan informasi pada aplikasi tersebut, kurangnya fitur dalam BISA *Mobile*, risiko yang tinggi dan kerumitan proses registrasi yang jelas menjadi hambatan bagi nasabah untuk mengadopsi BISA *Mobile*, disebabkan oleh jumlah persyaratan, tahapan, dan keharusan aktivasi di bank sebagai bagian dari proses pendaftaran. Penulis juga melakukan *pre-riset* kepada nasabah KBBS, hasil menunjukkan total 25 responden berpartisipasi dalam *pre-riset* ini, sebanyak 59% atau 15 responden masih belum mempertimbangkan risiko, kemudahan, dan mutu pelayanan dalam menggunakan *mobile banking*; mereka hanya fokus sejauh mana *mobile banking* dapat digunakan tanpa kendala. Sementara itu, 41% nasabah lainnya atau 10 responden sudah mempertimbangkan segala aspek tersebut. Kesenjangan ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam pemahaman dan perhatian terhadap faktor-faktor penting dalam penggunaan *mobile banking*, yang dapat menjadi masalah dalam penelitian. Identifikasi dan analisis faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan ini akan membantu dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah mengenai penggunaan *mobile banking* secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang inkonsisten di atas, penelitian ini menggunakan dan mengembangkan beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penulis menggunakan beberapa variabel, yaitu persepsi risiko, kemudahan penggunaan dan *e-service quality* sebagai variabel X, sedangkan untuk objek yang penulis gunakan adalah loyalitas nasabah dalam menggunakan BISA *Mobile* dengan subjek penelitiannya adalah nasabah yang menggunakan BISA *Mobile* Bank KBBS di Kantor Pusat Utama (KPO) Salemba. Pemilihan BISA *Mobile* dikarenakan merupakan aplikasi *mobile banking* salah satu bank syariah di Indonesia. Pemilihan lokasi di KPO Salemba karena sebagai salah satu kantor pusat operasional yang dapat mencerminkan keanekaragaman nasabah yang dilayani 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KBBS serta sesuai dengan karakteristik penelitian penulis salah satunya yaitu nasabah yang sudah terintegasi dengan aplikasi yang dimiliki oleh KBBS yaitu *BISA Mobile*.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk menganalisis dan memberikan kontribusi baru bagaimana persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah dalam konteks *mobile banking* syariah di Indonesia, khususnya melalui aplikasi *BISA Mobile*. Maka penelitian ini diberi judul “**Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan dan E-Service Quality BISA (Barokah, Insan, Siddiq, Dan Amanah) Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah**”.

### 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa sektor perbankan, termasuk perbankan syariah seperti KBBS, secara aktif mengadopsi kemajuan teknologi melalui pengembangan layanan *mobile banking*. Persaingan dalam meningkatkan fasilitas layanan ini tampak terjadi di berbagai institusi perbankan syariah. KBBS sendiri telah meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang diberi nama *BISA (Barokah, Insani, Siddiq, Amanah) Mobile*. Ketika menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah akan mempertimbangkan beberapa faktor sebelum memutuskan untuk menggunakannya, karena semua lembaga bank syariah saat ini sudah menyediakan dan mengembangkan *mobile banking*. Faktor-faktor tersebut yang relevan meliputi kemudahan, kualitas informasi, aksesibilitas, kualitas layanan, dan faktor lainnya.

Dalam konteks persaingan ketat di industri perbankan saat ini, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* menjadi penting untuk memahami loyalitas nasabah. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor tersebut, bank dapat melakukan inovasi dan pengembangan produk layanan *mobile banking* guna meningkatkan loyalitas nasabah. Meskipun demikian, hasil *pre-riiset* yang telah dilakukan penulis mengungkapkan masih banyak kendala yang dialami nasabah, seperti keterbatasan informasi, kurangnya fitur, kompleksitas registrasi, serta risiko yang akan dihadapi yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *BISA Mobile*.



**Hak Cipta :**

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

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang penulis uraikan, maka pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Risiko berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*?
2. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*?
3. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*?
4. Apakah Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan dan *E-Service Quality* berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Risiko terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*.
4. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan dan *E-Service Quality* terhadap tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BISA *Mobile Banking*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini memberikan gambaran perkembangan dua bidang yang berbeda, yaitu:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan dan referensi penelitian selanjutnya mengenai persepsi risiko, kemudahan penggunaan dan *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah.



**Hak Cipta :**

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

Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan penting untuk perkembangan teori dan evaluasi dalam bidang layanan perbankan berbasis teknologi.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan praktis bagi praktisi industri perbankan dalam memahami bagaimana persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan berbasis teknologi memengaruhi loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perancang strategi layanan perbankan dalam mempertahankan loyalitas mereka dalam lingkungan yang semakin berubah dan terus berkembang.

**1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah pembahasan penelitian ini, maka penulis membaginya dalam beberapa bab:

**BAB I – PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini terdiri dari enam subbab, meliputi konteks latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Dalam latar belakang, peneliti menjelaskan substansi masalah yang mengenai pengaruh persepsi risiko, kemudahan penggunaan dan *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah berdasarkan fakta dan peristiwa yang terjadi di dunia perbankan Indonesia. Dalam rumusan masalah, peneliti menjabarkan permasalahan penelitian secara singkat yang menjadi inti dari proses penelitian. Dalam pertanyaan penelitian berasal dari pokok masalah yang ingin diteliti. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh solusi atau pemahaman terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Manfaat penelitian menjelaskan harapan hasil penelitian secara praktis dan teoritis. Sistematika penulisan dibuat untuk merangkum cara, metode, atau urutan penelitian, mencakup pendahuluan, pembahasan, metode penelitian, dan penutup.

**BAB II – TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tinjauan literatur yang melibatkan aspek tinjauan teoritis dengan merinci teori-teori pendukung penelitian, eksplorasi literatur yang mencakup





**Hak Cipta :**

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

penelitian terdahulu, kerangka konseptual atau berpikir, dan perumusan hipotesis. Landasan teori yang digunakan antara lain teori mengenai persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan *e-service quality*. Kajian penelitian terdahulu berisi mengenai temuan dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, yang digunakan sebagai referensi dan perbandingan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam bab kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian, peneliti menjelaskan dasar pemikiran yang menggabungkan teori dengan fakta, observasi, dan tinjauan literatur, yang akan menjadi landasan untuk kegiatan penelitian.

### BAB III – METODOLOGI PENELITIAN

Berisi sub bab yang merinci jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber dan jenis data penelitian, prosedur pengumpulan data, serta metode analisis data. Semua langkah tersebut dijelaskan secara rinci untuk mengklarifikasi pendekatan deskriptif yang akan digunakan dalam mencapai tujuan penulisan. Peneliti akan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis dan menginterpretasikan data. Hasil penelitian mencakup data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner.

### BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi sub bab yang merinci pada hasil dan pembahasan yang terdiri dari, analisis profil responden, data uji penelitian, hasil penelitian, pengujian data hipotesis serta pembahasan dan interpretasi pada setiap variabel. Penulis menjelaskan secara rinci tahapan yang ditempuh selama penelitian, mulai dari proses mengumpulkan data primer sampai dengan pengujian hipotesis melalui analisis dan hasil temuan penelitian serta menggunakan teori untuk memperkuat analisis pengujian.

### BAB V – PENUTUP

Bagian ini mencakup simpulan dan saran rekomendasi secara teoritis dan praktis yang terkait dengan penelitian ini. Penulis menyampaikan simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan rekomendasi untuk studi lanjutan, bertujuan untuk memperluas pengembangan penelitian di masa mendatang.



Hak Cipta :

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

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah penulis lakukan mengenai pengaruh persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah berikut yang dapat penulis simpulkan:

1. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan parsial persepsi risiko terhadap loyalitas nasabah, sehingga dapat diterima. Dengan hal itu bahwa, pengelolaan yang efektif terhadap risiko-risiko seperti risiko finansial, kinerja, waktu, dan fisik dalam layanan perbankan digital, dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Langkah-langkah yang diambil oleh KBBS, seperti mengimplementasikan fitur keamanan canggih dan memberikan pelayanan cepat tanggap, telah terbukti berhasil meningkatkan persepsi risiko ini. Dengan demikian, manajemen efektif terhadap persepsi risiko dapat menjadi strategi dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah dalam konteks layanan perbankan digital khususnya BISA *Mobile*.
2. Variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah KBBS, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BISA *Mobile* diterima dengan baik oleh nasabah karena kemudahan penggunaannya. Semakin mudah nasabah dalam mengakses dan melakukan transaksi secara cepat dan efisien tanpa gangguan sistem, semakin besar loyalitas nasabah terhadap layanan tersebut. Sebagaimana dibuktikan secara parsial yang menunjukkan pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah, sehingga dapat diterima.
3. Variabel *e-service quality* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah KBBS, dengan pengaruh terbesar terdapat pada fitur-fitur dalam aplikasi BISA *Mobile* yang dirancang untuk memudahkan nasabah dan memenuhi kebutuhan layanan perbankan mereka. Sebagaimana dibuktikan secara parsial yang menunjukkan pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah, sehingga dapat diterima.
4. Variabel persepsi risiko, kemudahan penggunaan, dan *e-service quality* secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh loyalitas nasabah, sehingga dapat



**Hak Cipta :**

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

diterima. Persepsi risiko yang lebih tinggi tidak mengurangi tingkat loyalitas nasabah. Nasabah percaya pada keamanan yang disediakan oleh KBBS melalui penggunaan *BISA Mobile*. Nasabah merasa aplikasi mudah digunakan dalam transaksi dan pengelolaan keuangan mereka. *E-service quality* yang baik dari *BISA Mobile* juga meningkatkan loyalitas dengan memberikan pelayanan yang efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi nasabah KBBS sebaiknya memahami dan menindaklanjuti terkait risiko yang ada pada perbankan digital khususnya *BISA Mobile* agar dapat menggunakan layanan tersebut dengan lebih aman dan bijaksana walaupun KBBS mempunyai sistem keamanan yang tinggi.
2. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber data dan referensi untuk penelitian lanjutan. Penelitian berikutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel independen seperti literasi keuangan syariah berdasarkan informasi yang lebih mendalam.
3. Bagi pihak Bank KBBS, hal yang dapat disarankan adalah dengan melakukan audit keamanan secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kerentanan sistem, dan menggunakan enkripsi data yang kuat untuk melindungi data nasabah dari akses yang tidak sah, bank KBBS dapat mengembangkan sistem yang memungkinkan instruksi dalam aplikasi *BISA Mobile* disesuaikan dengan profil pengguna. Misalnya, untuk nasabah yang baru pertama kali menggunakan aplikasi, diberikan panduan yang lebih detail dan sederhana. Sementara untuk nasabah yang sudah sering menggunakan aplikasi, diberikan instruksi yang lebih ringkas, pada aplikasi *BISA Mobile* disarankan menerapkan prinsip desain yang sama secara konsisten di seluruh bagian aplikasi. Hal ini akan membuat tampilan aplikasi menjadi lebih harmonis dan mudah dikenali oleh pengguna, sehingga dapat meningkatkan citra merek Bank KBBS.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023, Juni). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kaajian Islam Kontemporer*.
- Andjarwati, R. (2019). Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4).
- Chandra, T. S. C. (2020). Dalam *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyaltys Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH.
- Dalam A. A. Ujang. (2018). *Riset Pemasaran dan Konsumen* (hal. 260). Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Darma Yanti Lubis, & Sanusi Lukman. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2).
- Ernawati, N., & Noersanti. (2020). Jurnal Manajemen STEI Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *BPJP) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*, 03(02). [www.bi.go.id/id/statistik](http://www.bi.go.id/id/statistik)
- Febi & Nurudin. (2018). Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang). *Jurnal STIE Semarang*, 10(1), 17–18.
- Gani, P. A. (2023, November 6). Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 118-126. [doi:https://doi.org/10.61132/santri.v1i6%20Desember.111](https://doi.org/10.61132/santri.v1i6%20Desember.111)
- Ghifari, D. M. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Sistem Bank Dalam Layanan Mobile Banking. *Jurnal Kertha Semaya*, 12. <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i04.p16>
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyanti, H. (2022). Pengaruh Pola Gaya Hidup Nasabah Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking di Kudus. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 335. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4596>
- Haryani, D. S., Kunci, K., Risiko, P., & Pembelian, K. (2019). The Influence of Perceived Risk to Online Purchasing Decisions In Tanjungpinang. *DIMENSI*, 8(2), 198–209.

### Hak Cipta :

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

- Hasanaha, E. T. W. dan D. A. S. (2023). Dampak Motivasi Investasi, Persepsi Resiko, Literasi Dan Efikasi Keuangan Terhadap Minat Mahasiswa Berinvestasi Di Pasar Modal. *Jurnal Kauntansi Unesa*, 10(2).
- Ikatan Bankir Indonesia. (2017). Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Gramedia Pustaka Utama.
- Indah, M., & Prasetyo, W. D. (2023). *Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (Bri)* (Vol. 2, Nomor 1).
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Dalam *DINAMIS-Journal of Islamic Management and Bussines* (Vol. 2, Nomor 2).
- Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Evriyenni. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1).
- Kotler, Keller, P. d., & Lane, K. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12 Jilid 2 ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Kumalasanti, M., Susliyanti, D., Manajemen, P., Tinggi, S., Ekonomi, I., Bisnis, S., & Yogyakarta, I. (2022). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Yogyakarta. *JURNAL MANEKSI*, 11(2).
- Mardiansyah, F. (2021). *Repository Univeritas Islam Raden Intan Lampung*. Diambil kembali dari <http://repository.radenintan.ac.id/15646/1/SKRIPSI%20BAB%201%20%26%202.pdf>
- Noor, J. (2017). *Google Books*. Diambil kembali dari Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah. : <https://books.google.co.id/books?id=yai6AQAACAAJ&printsec=copyright&#v=onepage&q&f=false>
- Nurudin, N. (2017). Pengaruh Sharia Marketing terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Walisongo Semarang. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1), 28. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i1.28-41>
- Packard, G., & Berger, J. (2021). *How Concrete Language Shapes Customer Satisfaction*. *Journal of Consumer Research*, 47(5), 787–806. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa038>
- Pakendek, G., & Rantetampang, A. L. (2018). *Study Persepsi Pasien Kualitas Penyediaan Makanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Jayapura* (Vol. 1).
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). Dalam *Metode Penelitian Kuantitatif* (hal. 163). Tangerang: Pascal Books.



**Hak Cipta :**

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

- Purwo, E., Nasir, M., Achyani, F., Arif, M., Probowati, D., & Febriyanto, A. (2022). *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan dan Kinerja*. Diambil kembali dari Google Books: [https://www.google.co.id/books/edition/DIGITALISASI\\_PERBANKAN\\_PROSPEK\\_TANTANGAN/pj2VEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/DIGITALISASI_PERBANKAN_PROSPEK_TANTANGAN/pj2VEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta).
- Rido, W. M. C., Wardana, I. M., Giantari, I. G. A. K., & Suparna, G. (2023). The Role of Perceived Risk and Perceived Ease of Use Mediates the Effect of Service Quality on Mobile Banking Use (Study on BNI Mobile Banking Users in Denpasar City). *International Journal of Economics and Management Studies*, 10(7), 1–12. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v10i7p101>
- Sudirman, M. S., Imran, M., & Prayoga, D. (2024). Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 20(1), 71–79.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Tanuwijaya, A., & Arifin, A. Z. (2023). *PERSEPSI RISIKO PADA PENGGUNAAN M-BANKING DALAM LAYANAN PERBANKAN Di INDONESIA* (Vol. 11, Issue 2).
- Tanzil, L., & Lestari, R. B. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *MDP Student Conference 2023*, 1-2.
- The International Organization of Standarization (ISO) 31000*. (2018, 02). Diambil kembali dari <https://www.iso.org/standard/65694.html>
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.181-192>
- Utami, N. I., Karman, A., & Syarifudin, M. (2022). Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *OIKONOMIKA : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 45–72. <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353>



© 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

Wibowo, A., & Febrianto, R. A. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Media Sosial Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Stmik Sinar Nusantara. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIKomSiN)*, 8(1). <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v8i1.484>

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (6 thed)*. Boston: Mc.Graw-Hill





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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





## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**Bagian I****Kuesioner Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan, dan *E-Service Quality* BISA (Barokah, Insan, Siqqiq, dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah****Yth. Para Responden****Di Tempat****Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Perkenalkan saya Ina Rustika, NIM. 2004411029, mahasiswi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan, dan *E-Service Quality* BISA (Barokah, Insan, Siddiq, dan Amanah) *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah” dalam rangka menyusun skripsi, di bawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan para responden untuk 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.

Adapun kriteria untuk responden:

4. Nasabah KBBS di KPO Salemba
5. Berusia minimal 17 tahun
6. Menggunakan BISA *Mobile*

Apabila ada pertanyaan berkaitan dengan pengisian kuesioner, silakan para responden SMS/WA ke nomor 089525219026 atau email: wijejanti@gmail.com. Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi para responden untuk mengisi kuesioner, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan, Aamiin YRA.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Apakah Anda menggunakan BISA Mobile? (Jika ya, silahkan diisi. Jika tidak, mohon maaf jangan dilanjutkan. Terimakasih telah berpartisipasi)

- Ya
- Tidak



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

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



**Hak Cipta :**

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

**Bagian II  
Data Diri**

1. **Nama Lengkap : ...**
2. **Jenis Kelamin**
  - Laki – Laki
  - Perempuan
3. **Usia**
  - 17-25 Tahun
  - 26-35 Tahun
  - 36-45 tahun
  - >45 tahun
4. **Pekerjaan**
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Karyawan/Pekerja
  - Ibu Rumah Tangga
  - Wiraswasta
  - ASN/TNI/POLRI
  - Lainnya
5. **Pendidikan Terakhir**
  - SMA/SMK Sederajat
  - Diploma (D1/D2/D3/D4)
  - Sarjana (S1/S2/S3)
  - Lainnya

**Bagian III  
Pertanyaan Penelitian  
I. Persepsi Risiko (X1)**

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya khawatir bahwa penggunaan BISA <i>Mobile</i> dapat menyebabkan kehilangan uang karena kesalahan teknis atau operasional.				
2.	Menurut saya, penggunaan layanan BISA <i>Mobile</i> dapat meningkatkan status sosial.				
3.	Saya lebih memilih menggunakan BISA <i>Mobile</i> yang dapat menghemat waktu saya				
4.	Saya khawatir bahwa aplikasi BISA <i>Mobile</i> tidak akan berfungsi sesuai dengan harapan saya				
5.	Saya khawatir tentang risiko kehilangan atau kerusakan handphone yang mengakibatkan adanya potensi peretasan data pribadi pada aplikasi BISA <i>Mobile</i>				

**II. Kemudahan Penggunaan (X2)**

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Aplikasi BISA <i>Mobile</i> mudah dipelajari oleh saya				
2.	Aplikasi BISA <i>Mobile</i> jarang mengalami gangguan atau error				



### © 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

3.	Transaksi melalui BISA <i>Mobile</i> dapat digunakan dengan mudah tanpa adanya kendala				
4.	Instruksi atau panduan dalam aplikasi BISA <i>Mobile</i> mudah dimengerti				
5.	Saya dapat mengakses berbagai layanan perbankan melalui BISA <i>Mobile</i> tanpa perlu ke kantor cabang				

#### III. E-Service Quality (X3)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Fitur-fitur dalam aplikasi BISA <i>Mobile</i> dirancang dengan baik untuk memudahkan saya dalam bertransaksi				
2.	Saya merasa BISA <i>Mobile</i> dapat diandalkan dalam setiap transaksi perbankan yang saya lakukan				
3.	BISA <i>Mobile</i> selalu mampu memenuhi kebutuhan saya dalam berbagai transaksi perbankan				
4.	Menu Call Center KBBS di BISA <i>Mobile</i> dengan cepat membantu menyelesaikan masalah yang saya alami saat bertransaksi				
5.	Saya merasa terjamin keamanannya dalam menggunakan BISA <i>Mobile</i>				

#### IV. Loyalitas (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya secara teratur menggunakan BISA <i>Mobile</i> untuk melakukan berbagai transaksi perbankan				
2.	Saya bersedia merekomendasikan BISA <i>Mobile</i> kepada orang lain				
3.	Saya lebih suka menggunakan BISA <i>Mobile</i> ini daripada aplikasi perbankan lainnya				
4.	Saya memilih untuk tetap menggunakan BISA <i>Mobile</i> karena merasa puas dengan layanan yang diberikan				
5.	Saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran sejenis dari bank atau layanan perbankan lainnya				



### Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Risiko

No.	Persepsi Risiko X1					Total
	X1.1	X2.2	X3.3	X4.4	X5.5	
1	2	4	4	4	2	16
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	3	16
4	2	2	2	2	2	10
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	4	3	3	16
7	3	3	3	3	3	15
8	4	2	4	4	2	16
9	3	3	3	3	3	15
10	3	4	3	3	3	16
11	3	3	4	3	3	16
12	3	4	3	3	3	16
13	3	3	3	3	3	15
14	4	3	3	3	3	16
15	3	3	4	3	3	16
16	2	4	4	3	4	17
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	4	3	3	16
19	3	3	2	3	2	13
20	2	2	2	2	2	10
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	3	3	18
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	2	4	4	4	2	16
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20
30	2	3	3	3	3	14
31	4	3	3	2	3	15
32	4	4	4	2	4	18
33	3	3	4	3	3	16
34	3	4	3	4	3	17
35	3	3	3	3	4	16
36	4	3	3	2	3	15
37	3	2	3	3	3	14
38	4	3	4	3	4	18
39	4	3	4	4	4	19
40	3	3	4	3	3	16
41	3	3	4	3	3	16

#### Hak Cipta :

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

42	4	3	3	3	3	16
43	4	3	3	2	2	14
44	3	3	4	3	3	16
45	3	3	3	3	2	14
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	2	14
48	3	3	3	3	3	15
49	4	2	2	2	3	13
50	4	1	2	3	3	13
51	3	2	3	2	4	14
52	4	3	4	3	4	18
53	3	2	2	3	3	13
54	4	3	4	3	4	18
55	4	1	4	3	3	15
56	3	2	4	4	3	16
57	3	2	3	3	3	14
58	4	3	3	4	4	18
59	4	3	4	3	3	17
60	4	3	2	4	3	16
61	3	2	3	3	3	14
62	3	2	4	4	3	16
63	3	3	3	3	3	15
64	4	2	3	3	3	15
65	3	4	3	4	3	17
66	3	3	3	3	3	15
67	3	2	3	3	3	14
68	3	4	3	3	3	16
69	2	4	4	4	4	18
70	3	3	3	3	2	14
71	4	3	4	4	4	19
72	4	4	4	3	3	18
73	3	4	3	4	3	17
74	4	2	3	3	3	15
75	3	1	4	3	4	15
76	3	3	3	3	4	16
77	3	3	4	3	3	16
78	4	2	4	2	4	16
79	2	3	4	2	2	13
80	4	4	3	4	4	19
81	4	3	3	3	4	17
82	4	4	4	4	4	20
83	4	3	4	3	3	17
84	3	2	4	4	3	16
85	3	2	4	3	4	16
86	3	4	3	4	3	17
87	3	2	3	4	3	15
88	4	3	2	3	3	15
89	4	4	3	4	2	17



© 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

90	3	3	3	3	3	15
91	3	4	4	4	3	18
92	3	2	3	4	3	15
93	4	2	4	4	4	18
94	3	3	3	3	3	15
95	4	3	4	3	3	17
96	3	4	4	3	4	18
97	3	3	4	4	3	17
98	3	2	3	2	3	13
99	4	2	4	3	4	17
100	4	2	3	4	3	16
101	4	2	2	3	3	14
102	3	3	4	3	3	16
103	3	4	4	4	4	19
104	3	3	3	4	4	17
105	4	4	4	3	3	18

Hasil Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan

No.	Kemudahan Penggunaan (X2)					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	3	3	3	4	3	16
2	3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	4	4	17
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	4	4	17
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	4	3	4	4	3	18
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	4	4	4	18
15	4	3	3	3	3	16
16	4	4	4	4	4	20
17	3	2	3	3	3	14
18	4	3	4	3	4	18
19	2	3	2	4	3	14
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	3	3	3	16
22	4	3	3	3	3	16
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	3	4	3	17
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	3	3	15



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	4	3	4	17
30	4	3	3	4	3	17
31	3	3	3	3	3	15
32	4	2	3	4	4	17
33	4	4	3	4	3	18
34	3	4	4	3	4	18
35	4	3	4	4	3	18
36	4	2	3	3	3	15
37	3	2	4	3	3	15
38	4	3	4	4	3	18
39	4	3	3	4	4	18
40	4	3	3	4	4	18
41	4	4	3	4	3	18
42	3	2	3	3	4	15
43	2	3	3	3	3	14
44	4	2	3	4	3	16
45	3	2	4	3	4	16
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	2	2	2	2	3	11
50	2	2	3	4	3	14
51	3	2	2	2	2	11
52	4	3	4	4	4	19
53	3	2	2	3	3	13
54	4	3	4	3	4	18
55	3	3	2	4	2	14
56	3	3	3	3	3	15
57	4	2	3	3	3	15
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	3	4	3	18
60	3	2	3	3	3	14
61	3	3	3	3	3	15
62	4	3	4	4	4	19
63	3	3	3	3	3	15
64	4	2	4	4	3	17
65	3	4	3	4	3	17
66	3	3	4	4	3	17
67	3	3	3	3	3	15
68	4	4	2	4	4	18
69	4	3	4	4	4	19
70	3	3	4	3	3	16
71	4	3	4	4	4	19
72	4	4	4	4	4	20
73	3	4	3	4	4	18
74	4	4	4	4	4	20
75	3	3	3	3	3	15



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

76	4	4	3	3	3	17
77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	3	3	4	16
79	4	3	4	4	4	19
80	4	3	4	4	3	18
81	4	3	3	3	3	16
82	3	3	4	4	4	18
83	4	3	3	4	4	18
84	4	3	3	3	4	17
85	4	2	2	4	4	16
86	3	2	3	4	4	16
87	4	3	3	3	4	17
88	3	3	4	3	4	17
89	3	2	3	4	4	16
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	4	20
92	2	2	3	4	3	14
93	4	3	4	4	4	19
94	4	3	3	3	4	17
95	4	3	4	3	4	18
96	4	3	4	4	4	19
97	3	3	3	4	4	17
98	4	3	4	3	4	18
99	4	4	4	4	4	20
100	3	4	2	3	4	16
101	3	3	3	3	3	15
102	4	3	4	3	4	18
103	4	2	3	4	3	16
104	3	3	3	3	3	15
105	4	3	4	4	4	19

### Hasil Kuesioner Variabel *E-Service Quality*

No.	E-Service Quality (X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	3	3	3	3	4	16
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	4	16
5	3	3	3	3	3	15
6	3	4	4	4	3	18
7	3	3	3	3	4	16
8	3	4	3	4	4	18
9	3	3	3	3	3	15
10	4	3	4	4	3	18
11	3	3	4	4	4	18
12	4	3	3	3	3	16
13	3	4	4	4	4	19





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	4	3	4	19
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	4	3	4	3	4	18
19	4	4	3	3	3	17
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	4	3	3	17
22	3	3	4	3	3	16
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	3	3	3	16
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	2	18
30	3	3	4	3	4	17
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	3	4	3	17
33	4	3	3	3	3	16
34	2	3	4	4	3	16
35	3	4	3	4	3	17
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	4	3	3	4	4	18
39	3	4	4	4	4	19
40	3	4	4	3	4	18
41	3	4	3	4	4	18
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	4	3	4	3	17
45	3	2	3	4	3	15
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	2	2	3	3	2	12
50	3	2	2	3	3	13
51	2	2	2	3	2	11
52	4	4	3	3	3	17
53	2	2	3	3	3	13
54	4	3	4	3	4	18
55	4	4	4	3	3	18
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	4	4	3	4	4	19
59	4	3	4	3	4	18
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	4	3	2	15



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	3	3	3	3	3	15
65	3	4	3	4	3	17
66	4	4	3	3	4	18
67	3	3	3	3	3	15
68	3	4	4	3	3	17
69	4	4	4	4	4	20
70	4	3	4	4	4	19
71	3	4	4	3	3	17
72	4	4	4	4	4	20
73	4	3	4	3	4	18
74	4	4	4	4	4	20
75	3	3	3	3	4	16
76	4	4	4	3	3	18
77	4	3	3	3	3	16
78	4	3	3	3	3	16
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	4	3	4	3	4	18
82	4	3	4	3	4	18
83	3	4	4	3	3	17
84	4	3	4	4	2	17
85	3	3	4	3	4	17
86	3	4	4	4	3	18
87	3	4	4	4	3	18
88	3	3	2	4	4	16
89	2	3	4	4	3	16
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	4	20
92	3	3	4	3	4	17
93	4	3	3	3	4	17
94	3	3	4	3	3	16
95	4	3	4	3	4	18
96	4	3	4	3	3	17
97	3	3	4	3	4	17
98	4	3	4	3	4	18
99	4	4	4	3	3	18
100	3	4	3	4	3	17
101	3	3	3	3	3	15
102	4	3	4	3	4	18
103	4	4	4	4	4	20
104	4	3	3	3	3	16
105	4	4	4	4	4	20



© 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

Hasil Kueisioner Variabel Loyalitas Nasabah

No.	Loyalitas Nasabah (Y1)					Tota
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	4	3	16
3	3	3	4	3	4	17
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	4	3	16
6	4	3	4	3	3	17
7	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	4	4	18
9	3	3	4	3	3	16
10	3	3	3	3	3	15
11	3	4	4	4	4	19
12	3	3	4	3	4	17
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	3	4	4	18
15	3	2	3	3	3	14
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	4	3	3	16
18	4	3	3	3	3	16
19	3	2	4	3	3	15
20	4	3	3	3	3	16
21	3	3	4	4	4	18
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	4	3	4	4	4	19
30	4	3	3	4	4	18
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	4	3	16
33	3	4	3	3	3	16
34	3	4	4	3	4	18
35	4	3	4	4	3	18
36	3	3	2	3	4	15
37	3	3	3	3	3	15
38	4	3	3	4	3	17
39	3	3	4	4	4	18
40	4	3	4	3	4	18
41	4	3	4	4	4	19
42	3	2	3	3	3	14
43	3	2	3	3	3	14
44	4	3	4	3	4	18



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

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

45	4	3	4	3	3	17
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	4	2	4	4	2	16
51	3	2	3	4	4	16
52	3	3	3	3	3	15
53	4	2	3	3	4	16
54	4	3	4	3	3	17
55	4	3	4	4	4	19
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	4	3	4	4	4	19
59	4	3	4	4	3	18
60	3	3	3	3	3	15
61	3	2	3	3	4	15
62	3	3	3	3	4	16
63	4	3	3	3	3	16
64	4	4	3	4	4	19
65	3	4	3	4	3	17
66	3	3	2	3	3	14
67	3	3	3	3	3	15
68	4	4	3	3	4	18
69	4	4	4	4	3	19
70	3	4	4	3	3	17
71	4	3	3	3	4	17
72	4	4	4	4	3	19
73	3	4	4	3	4	18
74	3	3	3	3	3	15
75	4	3	3	3	3	16
76	4	4	4	4	4	20
77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	3	19
81	3	4	3	3	3	16
82	4	3	4	3	4	18
83	4	3	3	4	3	17
84	3	4	4	3	3	17
85	3	3	3	3	4	16
86	3	3	4	4	3	17
87	4	3	3	3	3	16
88	4	4	3	4	3	18
89	4	4	3	3	3	17
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	4	20
92	3	3	4	3	4	17



## © 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

93	3	4	3	3	4	17
94	3	4	3	4	3	17
95	4	3	4	3	4	18
96	4	3	3	4	3	17
97	3	3	4	3	3	16
98	3	3	3	3	2	14
99	4	3	3	4	4	18
100	3	2	2	3	3	13
101	3	3	3	4	3	16
102	4	3	4	3	4	18
103	4	3	3	3	3	16
104	3	3	4	4	3	17
105	3	3	4	4	4	18

**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 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

**Uji Validitas dan Reliabilitas**
**Variabel Persepsi Risiko**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.011	.264	.347	.138	.525**
	Sig. (2-tailed)		.959	.203	.089	.512	.007
	N	25	25	25	25	25	25
X1.2	Pearson Correlation	.011	1	.407*	.308	.512**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.959		.044	.134	.009	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X1.3	Pearson Correlation	.264	.407*	1	.540**	.382	.809**
	Sig. (2-tailed)	.203	.044		.005	.059	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X1.4	Pearson Correlation	.347	.308	.540**	1	.031	.661**
	Sig. (2-tailed)	.089	.134	.005		.883	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X1.5	Pearson Correlation	.138	.512**	.382	.031	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.512	.009	.059	.883		.001
	N	25	25	25	25	25	25
Total_X1	Pearson Correlation	.525**	.684**	.809**	.661**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	<.001	<.001	<.001	.001	
	N	25	25	25	25	25	25

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Variabel Kemudahan Penggunaan**

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.303	.681**	.137	.230	.693**
	Sig. (2-tailed)		.141	<.001	.515	.270	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X2.2	Pearson Correlation	.303	1	.370	.272	.327	.619**
	Sig. (2-tailed)	.141		.068	.188	.110	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X2.3	Pearson Correlation	.681**	.370	1	.281	.554**	.834**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.068		.174	.004	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X2.4	Pearson Correlation	.137	.272	.281	1	.460*	.618**
	Sig. (2-tailed)	.515	.188	.174		.021	.001
	N	25	25	25	25	25	25
X2.5	Pearson Correlation	.230	.327	.554**	.460*	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.270	.110	.004	.021		<.001
	N	25	25	25	25	25	25
Total_X2	Pearson Correlation	.693**	.619**	.834**	.618**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	
	N	25	25	25	25	25	25

\*\* . 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

**Variabel E-Servcie Quality**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.200	.342	.200	.175	.557**
	Sig. (2-tailed)		.338	.094	.338	.404	.004
	N	25	25	25	25	25	25
X3.2	Pearson Correlation	.200	1	.428*	.449*	.256	.671**
	Sig. (2-tailed)	.338		.033	.025	.217	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X3.3	Pearson Correlation	.342	.428*	1	.601**	.351	.794**
	Sig. (2-tailed)	.094	.033		.001	.086	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X3.4	Pearson Correlation	.200	.449*	.601**	1	.428*	.774**
	Sig. (2-tailed)	.338	.025	.001		.033	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
X3.5	Pearson Correlation	.175	.256	.351	.428*	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.404	.217	.086	.033		<.001
	N	25	25	25	25	25	25
Total_X3	Pearson Correlation	.557**	.671**	.794**	.774**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	25	25	25	25	25	25

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

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

**Variabel Loyalitas Nasabah**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.419*	.083	.379	.379	.615**
	Sig. (2-tailed)		.037	.694	.062	.062	.001
	N	25	25	25	25	25	25
Y1.2	Pearson Correlation	.419*	1	.353	.566**	.566**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.037		.083	.003	.003	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
Y1.3	Pearson Correlation	.083	.353	1	.175	.510**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.694	.083		.404	.009	.002
	N	25	25	25	25	25	25
Y1.4	Pearson Correlation	.379	.566**	.175	1	.653**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.062	.003	.404		<.001	<.001
	N	25	25	25	25	25	25
Y1.5	Pearson Correlation	.379	.566**	.510**	.653**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.062	.003	.009	<.001		<.001
	N	25	25	25	25	25	25
Total_Y1	Pearson Correlation	.615**	.800**	.593**	.762**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	.002	<.001	<.001	
	N	25	25	25	25	25	25

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

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

(lanjutan)

**Variabel Persepsi Risiko****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	5

**Variabel Kemudahan Penggunaan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	5

**Variabel *E-Servcie Quality*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

**Variabel Loyalitas Nasabah****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

**Hak Cipta :**

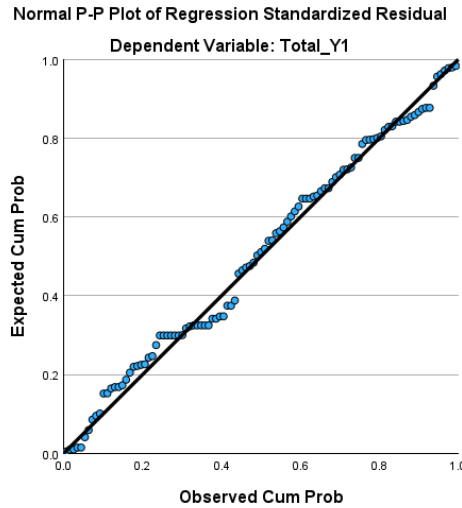
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 4 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		105	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.38395071	
Most Extreme Differences	Absolute	.064	
	Positive	.064	
	Negative	-.058	
Test Statistic		.064	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.358	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.345
	Upper Bound	.370	

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hak Cipta :

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



(lanjutan)

### Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.574	1.417		4.640	<.001		
	Total_X1	.101	.095	.106	1.061	.291	.641	1.560
	Total_X2	.193	.111	.214	1.742	.084	.422	2.369
	Total_X3	.317	.104	.354	3.036	.003	.468	2.135

a. Dependent Variable: Total\_Y1

### Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.087	.048		1.809	.073
	Persepsi Risiko	-.007	.003	-.270	-2.294	.024
	Kemudahan Penggunaan	-.004	.004	-.169	-1.164	.247
	E-Service Quality	.010	.004	.388	2.816	.006

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

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





**Hak Cipta :**

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

Lampiran 5 Uji Hipotesis

**Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.574	1.417		4.640	<.001
	Persepsi Risiko	.101	.095	.106	1.061	.291
	Kemudahan Penggunaan	.193	.111	.214	1.742	.084
	E-Service Quality	.317	.104	.354	3.036	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.369	3	36.790	18.654	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	199.193	101	1.972		
	Total	309.562	104			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan

**Koefisien Detrminasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 <sup>a</sup>	.357	.337	1.404

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.574	1.417		4.640	<.001
	Persepsi Risiko	.101	.095	.106	1.061	.291
	Kemudahan Penggunaan	.193	.111	.214	1.742	.084
	E-Service Quality	.317	.104	.354	3.036	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



## Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Responden

## Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko

Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor
	STS	TS	S	SS	
Saya khawatir bahwa penggunaan BISA <i>Mobile</i> dapat menyebabkan kehilangan uang karena kesalahan teknis atau operasional.	0	8	60	37	3,28
Menurut saya, penggunaan layanan BISA <i>Mobile</i> dapat meningkatkan status sosial.	3	24	55	23	2,93
Saya lebih memilih menggunakan BISA <i>Mobile</i> yang dapat menghemat waktu saya	0	9	53	44	3,33
Saya khawatir bahwa aplikasi BISA <i>Mobile</i> tidak akan berfungsi sesuai dengan harapan saya	0	11	65	29	3,17
Saya khawatir tentang risiko kehilangan atau kerusakan handphone yang mengakibatkan adanya potensi peretasan data pribadi pada aplikasi BISA <i>Mobile</i>	0	12	68	25	3,12
<b>Rata-rata Skor</b>					<b>3,17</b>

## Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan

Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor
	STS	TS	S	SS	
Aplikasi BISA <i>Mobile</i> mudah dipelajari oleh saya	0	5	51	49	3,42
Aplikasi BISA <i>Mobile</i> jarang mengalami gangguan atau error	0	19	68	18	2,99
Transaksi melalui BISA <i>Mobile</i> dapat digunakan dengan mudah tanpa adanya kendala	0	8	61	36	3,27
Instruksi atau panduan dalam aplikasi BISA <i>Mobile</i> mudah dimengerti	0	2	53	50	3,46
Saya dapat mengakses berbagai layanan perbankan melalui BISA <i>Mobile</i> tanpa perlu ke kantor cabang	0	2	57	46	3,42
<b>Rata-rata Skor</b>					<b>3,31</b>

## Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

**Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel *E-Service Quality***

Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor
	STS	TS	S	SS	
Fitur-fitur dalam aplikasi BISA <i>Mobile</i> dirancang dengan baik untuk memudahkan saya dalam bertransaksi	0	5	53	47	3,40
Saya merasa BISA <i>Mobile</i> dapat diandalkan dalam setiap transaksi perbankan yang saya lakukan	0	5	60	40	3,33
BISA <i>Mobile</i> selalu mampu memenuhi kebutuhan saya dalam berbagai transaksi perbankan	0	3	48	54	3,49
Menu Call Center KBBS di BISA <i>Mobile</i> dengan cepat membantu menyelesaikan masalah yang saya alami saat bertransaksi	0	0	66	39	3,37
Saya merasa terjamin keamanannya dalam menggunakan BISA <i>Mobile</i>	0	5	54	46	3,39
<b>Rata-rata Skor</b>					<b>3,40</b>

**Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah**

Pernyataan	Tanggapan Responden				Rata-rata Skor
	STS	TS	S	SS	
Saya secara teratur menggunakan BISA <i>Mobile</i> untuk melakukan berbagai transaksi perbankan	0	0	59	46	3,44
Saya bersedia merekomendasikan BISA <i>Mobile</i> kepada orang lain	0	9	70	26	3,16
Saya lebih suka menggunakan BISA <i>Mobile</i> ini daripada aplikasi perbankan lainnya	0	3	58	44	3,39
Saya memilih untuk tetap menggunakan BISA <i>Mobile</i> karena merasa puas dengan layanan yang diberikan	0	0	64	41	3,39
Saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran sejenis dari bank atau layanan perbankan lainnya	0	2	62	41	3,37
<b>Rata-rata Skor</b>					<b>3,35</b>