

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI,
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MENGGUNAKAN FITUR TRANSFER BI FAST
BSI MOBILE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

DEWI SHERLY MARLIANA

NIM 4220108

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI,
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MENGGUNAKAN FITUR TRANSFER BI FAST
BSI MOBILE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

DEWI SHERLY MARLIANA

NIM 4220108

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Sherly Marliana

NIM : 4220108

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Transaksi, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Fitur Transfer BI *Fast BSI Mobile*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Dewi Sherly Marliana
NIM. 4220108

NOTA PEMBIMBING

Syamsuddin, M.Si.

Ds. Bandung RT 02/RW 04, Kec. Pancalungan, Kab. Batang

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dewi Sherly Marlina

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari :

Nama : **Dewi Sherly Marlina**

NIM : **4220108**

Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Transaksi, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Fitur Transfer BI Fast BSI Mobile**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 10 Juli 2024
Pembimbing,



Syamsuddin, M.Si.
NIP. 199002022019031011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl.Pahlawan No. 52Kajen Pekalongan, febi.ungusdur@uac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Dewi Sherly Marlina**
NIM : **4220108**
Judul : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Transaksi, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Fitur Transfer BI Fast BSI Mobile**
Dosen Pembimbing : **Syamsuddin, M.Si.**

Telah diujikan pada hari Jum'at, 26 Juli 2024, dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Drajat Stiawan, M.Si.
NIP. 198301182015031001

Penguji II

Happy Sista Devy, M.M.
NIP. 199310142018012003

Pekalongan, 29 Juli 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dwi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197501201999032001

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al-Baqarah:286)

Hidup terus berjalan, jadi jalani saja, cukup tarik nafas dan lanjutkan hidupmu.



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua saya Bapak Syahbudin dan Ibu Nur Fadhilah yang telah berjasa dalam hidup saya, yang sangat saya sayangi. Terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang serta semangatnya yang tak pernah berhenti mengalir.
2. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terimakasih atas fasilitas yang selama ini diberikan selama saya berkuliah.
3. Dosen Pembimbing saya Bapak Syamsuddin, M.Si yang telah memberikan motivasi, saran, serta ilmunya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Dosen Wali saya Ibu Rinda Asytuti, M.Si yang telah memberikan motivasi, saran, serta ilmunya selama masa perkuliahan, sehingga saya bisa menyelesaikan masa perkuliahan saya.
5. Sahabat seperjuangan kuliah saya Lilis Hidayati, Putri Aprilia dan Nisfatul Khomsah yang senantiasa menghibur, menemani, membantu,serta mensupport saya dalam proses pembuatan skripsi saya ini.
6. Sahabat SMK saya Octanti Tri.H, Rifanda Tri.W, dan Irziyana Zulfatus.S yang memberikan semangat serta dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan.
8. *Last but not least* untuk diri saya sendiri Dewi Sherly Marlina. Terima kasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Pencapaian ini merupakan salah satu apresiasi untuk diri sendiri.

ABSTRAK

DEWI SHERLY MARLIANA, Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Transaksi, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Fitur Transfer BI *Fast* BSI *Mobile*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast* BSI *Mobile*. Perkembangan teknologi pada perbankan syariah tersebut diiringi dengan keberadaan *handphone* yang dapat digunakan untuk mengakses *mobile banking*. Pada BSI *mobile* sendiri selain terdapat layanan transfer antar rekening BSI juga terdapat layanan transfer ke bank lain dengan pilihan metode transfer online, BI *Fast* dan SKN. Keberadaan layanan transfer BI *Fast* memudahkan proses transaksi menjadi mudah, aman dan cepat sehingga banyak nasabah tertarik menggunakan layanan tersebut.

Penggunaan fitur tersebut diperlukan pengetahuan akan kegunaan suatu sistem sehingga nasabah dapat dengan mudah saat menggunakannya. Kurangnya pengetahuan mengenai suatu sistem layanan itu dapat terjadi karena minimnya informasi yang diterima oleh nasabah. Kemudahan transaksi yang dirasakan nasabah saat menggunakan fitur BI *Fast* BSI *mobile* menjadikan nasabah merasa puas akan kemudahan oleh fitur layanan yang telah tersedia di menu BSI *mobile*, tentunya dapat mempengaruhi nasabah dalam penggunaan layanan tersebut.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden, yang merupakan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BI *Fast* BSI *Mobile*. Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BI *Fast* BSI *Mobile*. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BI *Fast* BSI *Mobile*. Pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BI *Fast* BSI *Mobile*.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Nasabah, BI *Fast*, BSI *Mobile*.

ABSTRACT

DEWI SHERLY MARLIANA, The Effect of Knowledge, Ease of Transaction, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Using the Transfer Feature BI Fast BSI Mobile

This study aims to analyze the effect of knowledge, ease of transactions, and customer satisfaction on customer loyalty using the transfer feature BI Fast BSI Mobile. The development of technology in Islamic banking is accompanied by the existence of cellphones that can be used to access mobile banking. In BSI mobile itself, apart from transfer services between BSI accounts, there are also transfer services to other banks with a choice of online transfer methods, BI Fast and SKN. The existence of the BI Fast transfer service makes the transaction process easy, safe and fast so that many customers are interested in using the service.

The use of these features requires knowledge of the usefulness of a system so that customers can easily use it. Lack of knowledge about a service system can occur due to the lack of information received by customers. The ease of transactions that customers feel when using the BI Fast BSI mobile feature makes customers feel satisfied with the convenience of the service features that are available on the BSI mobile menu, of course, it can influence customers in using these services.

This research is a type of causal research with a quantitative research approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents, who were BSI KC Pekalongan Pemuda customers using non-probability sampling method with purposive sampling technique. This study uses multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS 25.

The results of this study indicate that knowledge has a positive and significant effect on customer loyalty using BI Fast BSI Mobile. Ease of transactions has a positive and significant effect on customer loyalty using BI Fast BSI Mobile. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty using BI Fast BSI Mobile. Knowledge, ease of transactions, and customer satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty using BI Fast BSI Mobile.

Keywords: Knowledge, Ease of Transaction, Customer Satisfaction, BI Fast, BSI Mobile.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Drajat Setiawan, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Syamsuddin, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Rinda Asytuti, M.Si. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)

8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
9. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dan seluruh pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 8 Juli 2024

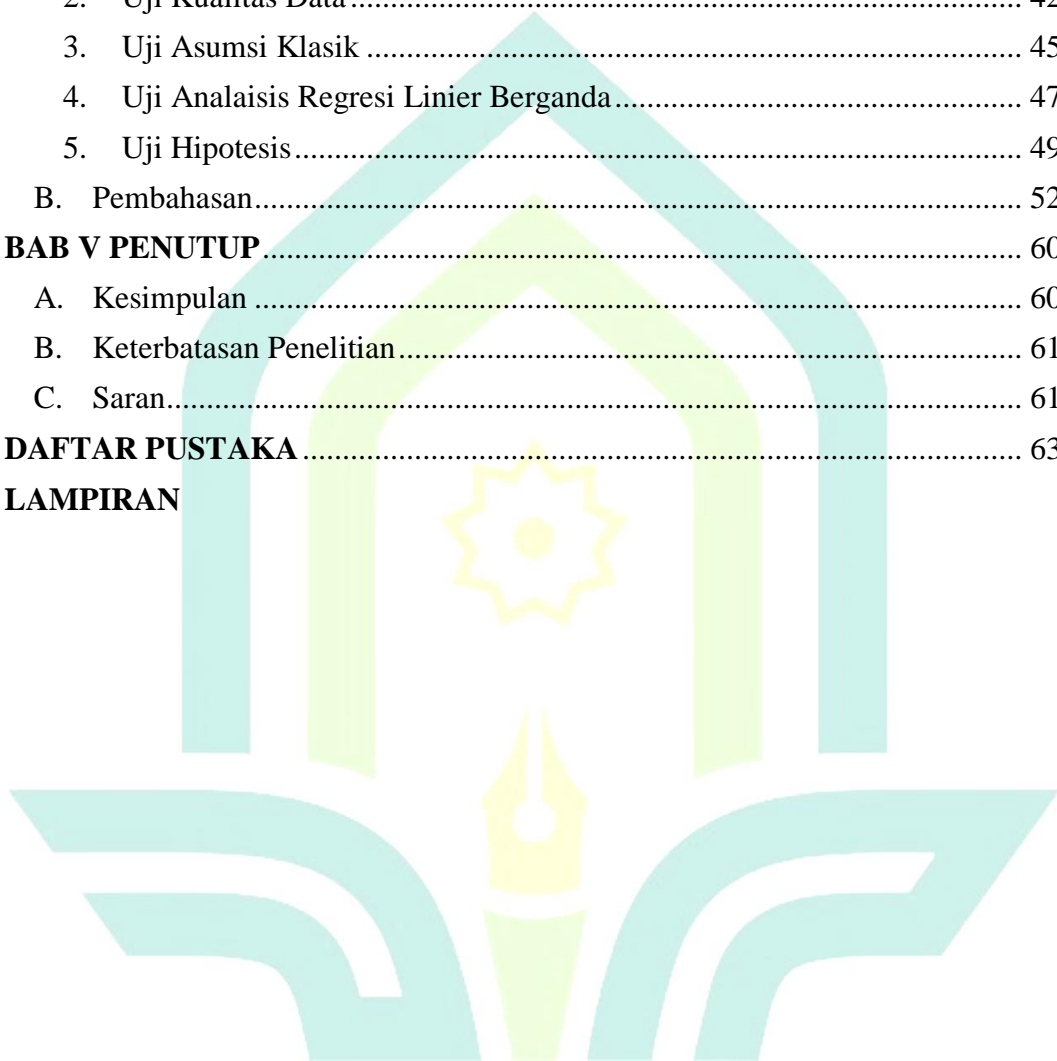


Dewi Sherly Marliana

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Telaah Pustaka	16
C. Kerangka Berpikir.....	22
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Pendekatan Penelitian	27
C. <i>Setting</i> Penelitian.....	27
D. Populasi Dan Sampel	28
E. Variabel Penelitian	30

F. Sumber Data.....	31
G. Teknik Pengumpulan Data	31
H. Metode Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Analisis Data.....	38
1. Analisis Deskriptif Responden.....	38
2. Uji Kualitas Data	42
3. Uji Asumsi Klasik	45
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
5. Uji Hipotesis.....	49
B. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	61
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

خ	Kha	Kh	ka danha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-barr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/).

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda	2
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skor Pengukuran melalui Skala Likert	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan BSI Mobile	41
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	41
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan BI Fast Dalam Satu Bulan.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	50
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Dterminasi (R^2).....	52

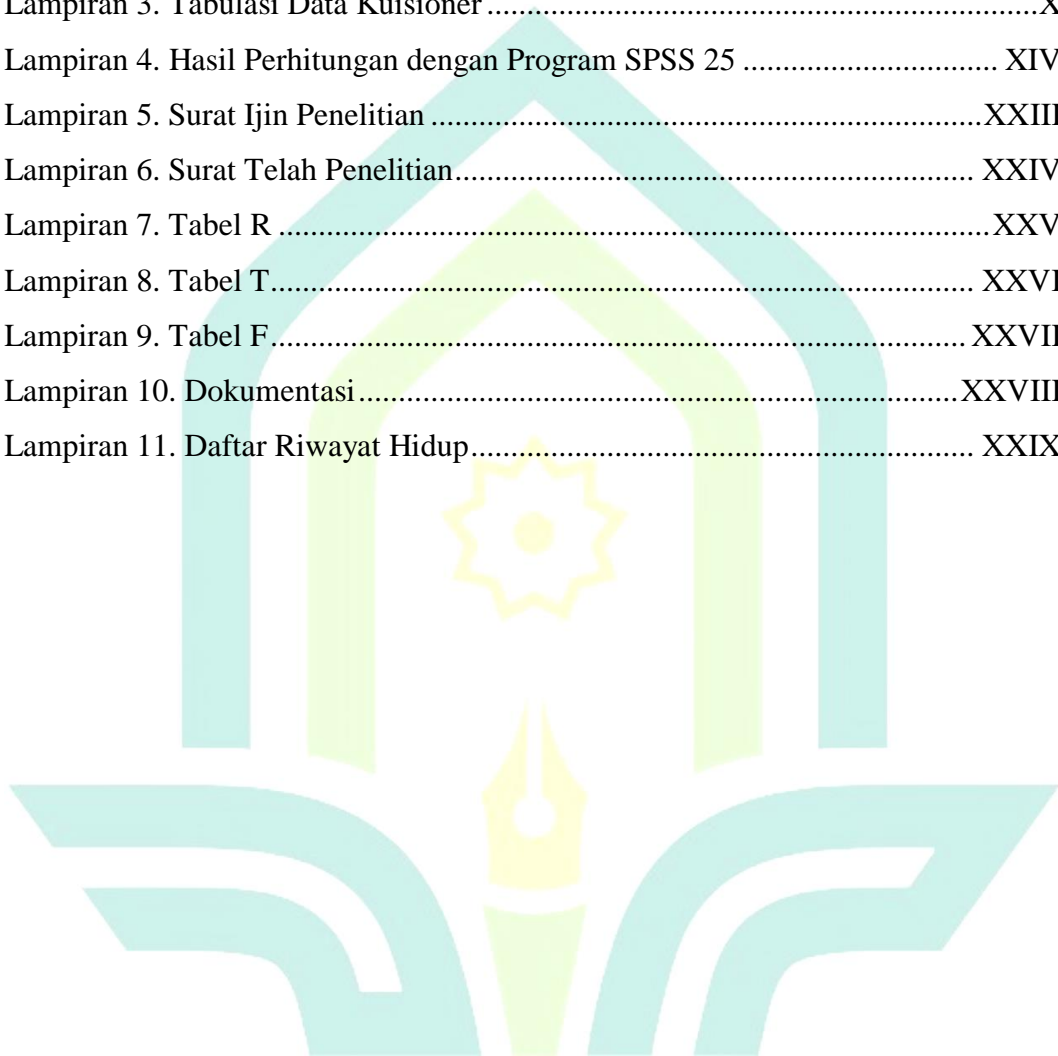
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	I
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	VII
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuisisioner	X
Lampiran 4. Hasil Perhitungan dengan Program SPSS 25	XIV
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	XXIII
Lampiran 6. Surat Telah Penelitian	XXIV
Lampiran 7. Tabel R	XXV
Lampiran 8. Tabel T	XXVI
Lampiran 9. Tabel F	XXVII
Lampiran 10. Dokumentasi	XXVIII
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup	XXIX



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi yang maju di era sekarang ini sudah semakin canggih dengan adanya berbagai informasi mengenai dunia luar. Informasi tersebut kini dapat dengan mudah dijelajahi melalui internet. Hal tersebut juga beriringan dengan perkembangan sektor perbankan syariah semenjak Bank Muamalat beroperasi sebagai bank syariah pertama yang ada di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan, bank syariah melakukan tugas yang untuk menyalurkan dan menghimpun dana melalui berbagai produk dan layanan yang ditawarkan (Safitri, 2022). Saat ini banyak orang telah mengenal bank syariah, apalagi terdapat banyak media seperti internet yang meliput tentang perkembangan-perkembangan bank syariah.

Bank syariah merupakan instansi keuangan dengan menjalankan prinsip-prinsipnya sesuai hukum syariah Islam. Prinsip syariah yang dimaksud adalah aturan atau akad yang berlandaskan hukum Islam antara bank dengan nasabah yang kegiatan operasionalnya sesuai prinsip syariah Islam dan tidak adanya unsur riba. Perkembangan teknologi pada perbankan syariah tersebut diiringi dengan keberadaan *handphone* yang dapat digunakan untuk mengakses *mobile banking*. Dengan adanya *handphone*, dapat mempermudah nasabah untuk menerima berbagai informasi dan mengetahui berbagai layanan. Hampir semua lembaga keuangan termasuk lembaga keuangan syariah sudah

menyediakan layanan *mobile banking*, salah satu lembaga keuangan syariah yang terdapat layanan tersebut yakni Bank Syariah Indonesia (Laras & Rimenda, 2022).

Dalam jurnal (Yusuf et al., 2023) menjelaskan bahwa di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekalongan Pemuda, semula memiliki 3 bank syariah. Ketiga bank tersebut merupakan milik BUMN yakni BRIS, BNIS, dan BSM yang berada di pusat kota. Kemudian pada tanggal 1 Februari 2021 ketiga bank syariah mengalami merger dengan nama baru yakni Bank Syariah Indonesia dengan masuk jajaran Bank Umum Syariah. Dengan adanya gabungan dari ketiga bank syariah tersebut bisa menjadi pilihan instansi keuangan bagi masyarakat Indonesia serta dapat memajukan perekonomian nasional (Hamid et al., 2023). BSI KC Pekalongan Pemuda merupakan salah satu kantor cabang yang berada di wilayah Kota Pekalongan yang terkenal dan keberadaannya yang mudah dijangkau sehingga mampu menarik hati masyarakat Pekalongan. Kemajuan BSI KC Pekalongan Pemuda sendiri dapat dilihat dengan bertambahnya jumlah nasabah setiap tahun.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda

Tahun	Jumlah Nasabah
2023	50.000
2022	48.200
2021	45.500

Sumber: Nadia Rahmawati, 2024

Dapat dilihat pada tabel 1.1 jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pekalongann Pemuda selalu bertambah setiap tahun. Dari tahun 2021-2022

jumlah nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda mengalami peningkatan sebesar 5,93%, kemudian tahun 2022-2023 jumlah nasabah meningkat 3,73%. Hal ini menunjukkan bahwa BSI KC Pekalongan Pemuda setiap tahunnya semakin diminati oleh masyarakat yang menunjukkan sikap semakin loyal kepada BSI KC Pekalongan Pemuda (Rahmawati, 2024). Meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya juga dipengaruhi dengan penggunaan *mobile banking* oleh BSI *mobile*. Pemanfaatan *mobile banking* pada BSI digunakan untuk layanan transfer, juga terdapat layanan pengisian *e-wallet*, pembayaran *e-commerce*, dan transaksi lainnya (Prastyo, 2019).

Mobile banking yaitu jenis layanan pada bank yang bertujuan untuk membuat transaksi lebih mudah bagi nasabah dalam beraktivitas khususnya transaksi perbankan dengan menggunakan *handphone* yang memiliki berbagai fitur layanan. Fitur merupakan suatu alat yang terdapat di perangkat keras maupun perangkat lunak di komputer atau *handphone*. Seperti pada fitur layanan BSI *mobile* biasanya digunakan oleh nasabah sesuai dengan keperluan, misalnya tranfer ke sesama rekening bank atau ke rekening bank lainnya (Badaruddin & Risma, 2021).

Sementara itu fitur layanan yang menarik akan memudahkan nasabah di dalam penyampaian informasi terkait *mobile banking* yang dilakukan oleh lembaga keuangan tersebut. Pada BSI *mobile* sendiri selain terdapat layanan transfer antar rekening BSI juga terdapat layanan tranfer ke bank lain dengan pilihan metode tranfer online, BI *Fast dan SKN*. Keberadaan layanan transfer BI *Fast* memudahkan proses transaksi menjadi mudah, aman dan cepat

sehingga banyak nasabah tertarik menggunakan layanan tersebut. Setelah Bank Indonesia meresmikan fitur *BI Fast* yang menawarkan layanan transfer ke bank lain dengan biaya administrasi hanya sebesar Rp. 2.500 per transaksi. Penggunaan fitur transfer *BI Fast* pada nasabah sering menjadi pilihan karena memiliki biaya yang lebih murah untuk transfer ke rekening bank lainnya dibandingkan dengan transfer online dan SKN (Hasibuan et al., 2023).

Di BSI KC Pekalongan Pemuda sendiri loyalitas nasabah menjadi rujukan bagi kantor BSI lainnya di Kota Pekalongan karena menerapkan *ultimate service*. Loyalitas nasabah adalah salah satu kunci akan kesuksesan sebuah perusahaan. Peningkatan loyalitas nasabah tentunya didukung oleh kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Pekalongan Pemuda yang dibuktikan dengan adanya sistem penilaian kepuasan terhadap seluruh layanan secara online hanya dengan melakukan *scan barcode* yang disebut dengan *customer satisfaction survey* (Yusuf et al., 2023). Dengan adanya layanan tersebut dapat menjadi rujukan perusahaan yang bersangkutan agar meningkatkan kemudahan akses oleh nasabah sehingga dapat menimbulkan sikap kesetiaan atau loyalitas dalam penggunaan layanan *BI Fast* pada *BSI mobile* (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

Selain itu penggunaan fitur tersebut diperlukan pengetahuan akan kegunaan suatu sistem sehingga nasabah dapat dengan mudah saat menggunakannya. Kurangnya pengetahuan mengenai suatu sistem layanan itu dapat terjadi karena minimnya informasi yang diterima oleh nasabah. Untuk mengantisipasi hal tersebut, lembaga perbankan biasanya menyediakan

informasi mengenai produk atau layanan yang disediakan melalui *website* dan aplikasi *mobile banking*. Pengetahuan merupakan suatu proses dari usaha manusia untuk mengerti terhadap suatu objek. Pengetahuan tersebut dapat menciptakan kemudahan transaksi saat hendak melakukan tranfer melalui fitur layanan BI *Fast* pada BSI *mobile* oleh nasabah dalam menjalankan berbagai aktivitasnya (Afrida et al., 2020).

Kemudahan merupakan suatu keyakinan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem sehingga tidak merasakan kesulitan saat menggunakannya. Kemudahan transaksi pada fitur BI *Fast* BSI *mobile* berarti layanan tersebut dapat dengan mudah dioperasikan sehingga nasabah tidak merasa kesulitan untuk mempelajari bagaimana cara bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Setelah memahami suatu teknologi lalu mengerti sehingga dapat dengan mudah untuk mengoperasikannya, maka akan muncul rasa puas akan kemudahan layanan teknologi tersebut. Kepuasan nasabah dapat dikondisikan pada saat nasabah merasa puas atau senang dari hasil yang melampaui harapan nasabah terhadap produk, layanan, atau sistem yang ditawarkan kepada nasabah (Hidayah et al., 2022). Saat nasabah merasakan puas bahwa kebutuhannya dapat dipenuhi oleh fitur layanan yang telah tersedia di menu BSI *mobile*, tentunya dapat mempengaruhi nasabah dalam penggunaan layanan tersebut.

Terdapat penelitian terdahulu oleh (Nuari et al., 2023) diperoleh hasil bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Larasati & Hakim, 2022) menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perbankan syariah dapat memengaruhi loyalitas nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Maslahah et al., 2024) mendapatkan hasil bahwa kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afriani et al., 2024) memperoleh hasil bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian (Simangunsong et al., 2023) diperoleh hasil bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tidak sejalan dengan penelitian (Qorib et al., 2023) menunjukkan hasil bahwa kepuasan nasabah berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil pemaparan diatas ditemukan perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Transaksi, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Fitur Transfer BI *Fast* BSI *Mobile*”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*?
2. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*?
4. Apakah pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*.
4. Untuk menguji pengaruh pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI mobile*.

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi Praktisi

Diharapkan dapat meningkatkan perkembangan layanan BSI *mobile* agar lebih maju dan semakin canggih agar nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda lebih loyal dalam menggunakan layanan di BSI *mobile*.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menjadi rujukan atau referensi mengenai topik serupa bagi peneliti lain dan menambah pengetahuan mengenai loyalitas nasabah pada BSI *Mobile*.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang bersumber dari informasi dan referensi pada proses penyusunan penelitian ini.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang ada untuk mendapatkan garis besar serta informasi yang jelas tentang penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

BAB I Pendahuluan

Pada pendahuluan berisi tentang fenomena dari suatu permasalahan mengenai pengaruh pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan BI *Fast BSI Mobile* yang nantinya diteliti lalu dituang pada latar belakang dilanjutkan dengan perumusan masalah diturunkan menjadi tujuan dari penelitian, dan manfaatnya penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab landasan teori akan diuraikan mengenai berbagai teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan teori TAM. Kemudian bab ini menyajikan telaah pustaka dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, kerangka berpikir dari penelitian, serta hipotesis yang digunakan.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab metode penelitian, akan dibahas terkait jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan. Kemudian populasi dan sampel yang diunakan serta variabel penelitian dan sumber data juga teknik pengumpulan data yang sedang dilakukan. Setelah itu, dibahas teknik analisis dalam penelitian ini.

BAB IV Analisis Data Dan Pembahasan

Dalam bab analisis data dan pembahasan ini, akan disajikan analisis pada data yang akan digunakan dalam penelitian. Kemudian, akan dilakukan pembahasan secara deskriptif terhadap hasil analisis yang telah dilakukan tersebut.

BAB V Penutup

Pada bagian bab terakhir ini penulis memaparkan kesimpulan dari data-data yang sudah diperoleh dan diolah lalu penutup berusaha menyampaikan saran agar dapat bermanfaat bagi peneliti, objek yang diteliti dan bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapat dan telah melalui proses pengolahan data, analisis data serta pembahasan pengaruh pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI Mobile*, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI Mobile*. Dengan adanya pengetahuan yang didapat oleh nasabah, dapat menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dalam menggunakan Fitur transfer BI *Fast* pada BSI *Mobile*.
2. Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI Mobile*. Artinya semakin baik akses kemudahan penggunaan akan suatu layanan, maka semakin tinggi loyalitas nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda yang bertransaksi menggunakan BI *Fast*.
3. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI Mobile*. Terciptanya rasa puas oleh nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda bisa memberikan beberapa manfaat seperti hubungan baik yang terjalin antara pihak bank dengan nasabah.

4. Pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI Mobile*. Loyalitas nasabah muncul karena kepuasan yang dirasakan dari adanya pengetahuan dan kemudahan yang ditemukan oleh nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda saat menggunakan fitur transfer BI *Fast BSI Mobile*.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan tersebut diantaranya:

1. Responden penelitian hanya berjumlah 100 dan peneliti memiliki keterbatasan waktu untuk mendapatkan responden agar memenuhi jumlah sampel.
2. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan hanya mencakup tiga variabel, diantaranya variabel pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah.
3. Penelitian hanya dilakukan di BSI KC Pekalongan Pemuda.

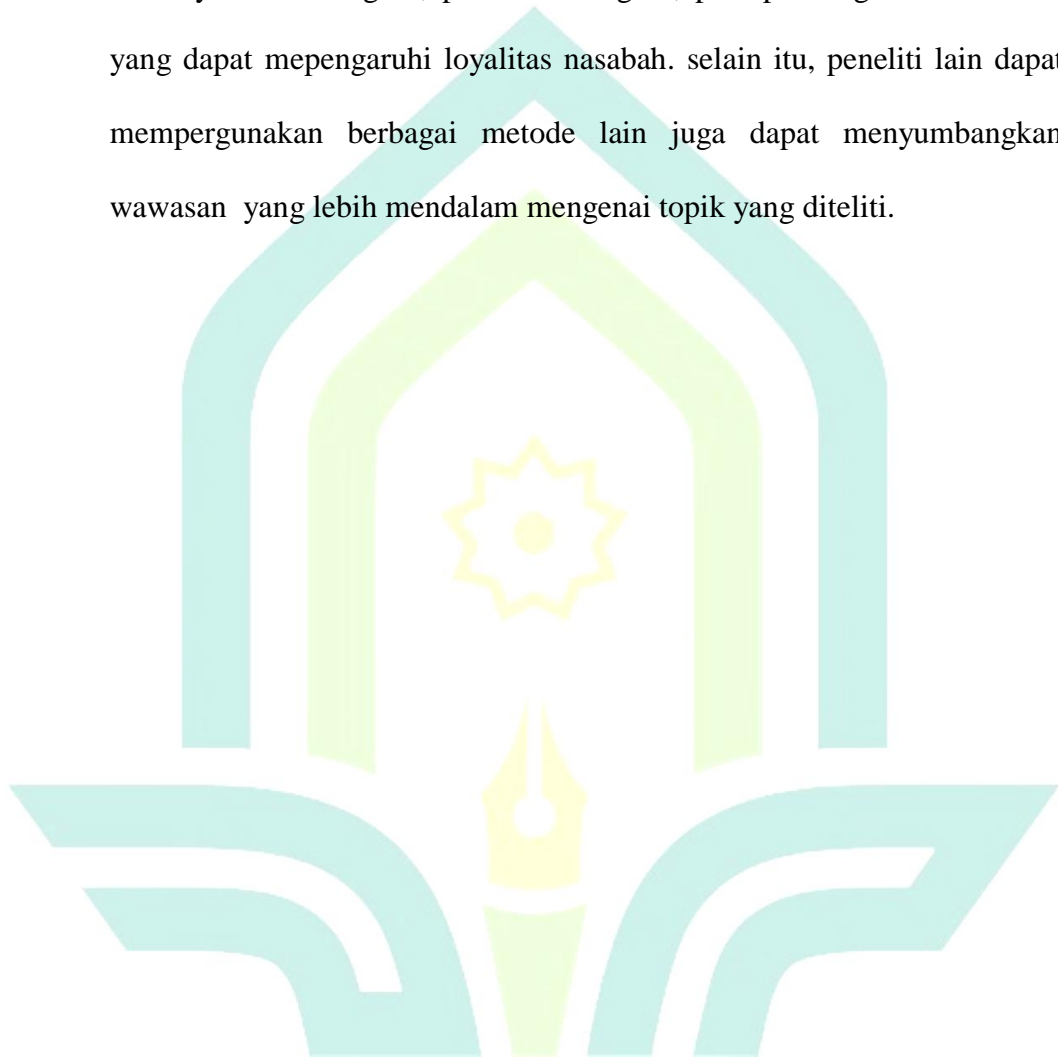
C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan serta kesimpulan yang sudah diperoleh, amak terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank diharapkan dapat meningkatkan perkembangan layanan untuk mendukung pengetahuan dan kemudahan akses transaksi sehingga

kepuasan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dapat dirasakan saat menggunakan Fitur BI *Fast BSI Mobile*, maka nasabah lebih loyal dalam menggunakan layanan tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel baru, misalnya literasi digital, pemasaran digital, persepsi harga dan lain-lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. selain itu, peneliti lain dapat mempergunakan berbagai metode lain juga dapat menyumbangkan wawasan yang lebih mendalam mengenai topik yang diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 181–182.
- Afriani, L. N., Filani, L., Puspitaningtias, R., & Priyanto, R. (2024). The Influence of Product Quality, Service Quality And Ease Of Use On BNI Mobile Banking Customer Loyalty, Purbalingga Regency. *Journal of Management Science (JMAS)*, 7(1), 578–584.
- Afrida, Y., Rahim, R., & Wira, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Proses Konversi Bank Nagari Menjadi Bank Syariah). *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 5(2), 147–158.
- Agustin, N. (2024). Pengaruh Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Sampit. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4513–4520. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.990>
- Amalia, T. (2023). Pengaruh Product Knowledge, Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tanggamus. *Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Bachri, D. N. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Syariah. In *Sefa Bumi Persada* (1st ed.). Sefa Bumi Persada.
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Jurnal Margin*, 1(1), 2.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F*. Guepedia.

[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=acpLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Statistika+Penelitian+Menggunakan+SPSS+\(Uji+Validitas,+Uji+Reliabilitas,+Regresi+Linier+Sederhana,+Regresi+Linier+Berganda,+Uji+T,+Uji+F&ots=IZi4VZfoZ0&sig=587xGr3DRejxpgJSB4JF2He](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=acpLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Statistika+Penelitian+Menggunakan+SPSS+(Uji+Validitas,+Uji+Reliabilitas,+Regresi+Linier+Sederhana,+Regresi+Linier+Berganda,+Uji+T,+Uji+F&ots=IZi4VZfoZ0&sig=587xGr3DRejxpgJSB4JF2He)

- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). Analisis Aplikasi I Jateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111.
- Firmansyah, M. A. (2018). Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). In *CV Budi Utama*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, A., Sembiring, E. R. M., Al-Khoiri, P. A., & Nurbaiti. (2023). Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking BSI. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 114–122. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.480>
- Hasibuan, K. A. P., Anggrie, S., Lestari, D., & Harahap, M. I. (2023). Persepsi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Uin Sumatera Utara Terhadap Layanan Aplikasi Mobile Banking BSI. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 212–213. <https://doi.org/10.1201/b18114-28>
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & .P, V. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 142–143.
- Hidayati, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Purwokerto). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*, 15.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75.

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran I* (1st ed.). Prenhalindo.
- Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmia Akuntansi Dan Teknologi*, 12(1), 5.
- Laras, R. M., & Rimenda, T. (2022). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Prosiding SNAM PNJ*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>
- Larasati, M. D. A., & Hakim, L. (2022). Pengaruh Spiritualitas Dan Pengetahuan Perbankan Syariah Pada Loyalitas Nasabah Bank Non Syariah. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(2), 194–204. <https://doi.org/10.26740/jpak.v10n2.p194-204>
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(3), 51.
- Maslahah, S., Hilda, & Fakhrina. (2024). Pengaruh Daya Tarik Promosi Dan Kemudahan Penggunaan Teknologi Terhadap Loyalitas Pengguna E-Money. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 103.
- Napisah, S. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat. *JEM: Jurnal Dan Manajemen STEI Pertiba Pangkalpinang*, 9(1), 31–46.
- Nuari, R., Handayani, D. L., & Sidik, A. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. *Journal Of Economis and Business*, 1(2), 85–95.
- Prastyo, L. A. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BRI Syariah. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 5.

- Qorib, A. L. Z. F., Hakim, I., & Millatina, A. N. (2023). Kualitas Pelayanan, Citra Bank, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Dinoyo Malang. *Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)*, 2(2), 95–106. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/ijiedi/issue/view/1343>
- Rahmawati, N. (2024). *Wawancara CS BSI KC Pekalongan Pemuda*.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Ziatama.
- Risde, K. R., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kesenangan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking. *Creative Research Management Journal*, 6(2), 71–87.
- Safitri, P. (2022). Pengaruh Pemahaman Dan Persepsi Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Terhadap Produk Penghimpunan Dana Perbankan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*, 1.
- Salmah, Rafidah, & Alawiyah, R. (2023). Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih. *ECO-BUSS*, 6(2), 697–707. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i2.910>
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 252.
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Sihombing, E. E., & Harahap, K. (2023). Pengaruh Efektivitas Ease of Use dan Customer Satisfaction terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Sumut di Kota Medan. *Journal of Finance and Business Digital (JFBD)*, 2(4), 601–614.
- Simangunsong, D. A. Y., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

(Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam). *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4), 153.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Veonnita, R., & Rojuaniah, R. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan kepuasan terhadap loyalitas melalui kepercayaan nasabah pengguna mobile banking BCA. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(1), 68–78. <https://doi.org/10.31842/journalinobis.v6i1.258>

Wahyoedi, S., & Suparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. CV Budi Utama.

[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=W5uiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=loyalitas+nasabah&ots=IBo1_DEc0C&sig=tyuimzUzyU9ldtEpsjeNeKVZDkA&redir_esc=y#v=onepage&q=loyalitas nasabah&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=W5uiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=loyalitas+nasabah&ots=IBo1_DEc0C&sig=tyuimzUzyU9ldtEpsjeNeKVZDkA&redir_esc=y#v=onepage&q=loyalitas%20nasabah&f=false)

Wulandari, W., Japarianto, E., & Tandijaya, T. N. B. (2022). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Perilaku Konsumen Mobile Banking Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 126–132. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.126-132>

Yusuf, M., Safi'i, M. A., & Tamamudin. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *Islamic Business and Finance (IBF)*, 4(1), 70–74.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Dewi Sherly Marlina
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 15 Maret 2001
3. Alamat : Salam Manis RT 03/ RW 06 Kel. Kandang Panjang, Pekalongan Utara, Kota Pekalongan, Jawa Tengah
4. Nomor handphone : 087891166717
5. Email : dewisherlymarlina@mhs.uingusdur.ac.id
6. Nama ayah : Syahbudin
7. Nama ibu : Nur Fadhilah

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri Kandang Panjang 10 (2007-2013)
2. SMP : SMP Negeri 3 Pekalongan (2013-2016)
3. SMA : SMK Negeri 2 Pekalongan (2016-2019)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. UKM Sport UIN Gusdur Pekalongan (anggota 2020-2022)

Pekalongan, 10 Juli 2024



Dewi Sherly Marlina