PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN KEUANGAN SEKOLAH *CORE CLOUD* (STUDI KASUS SEKOLAH YANG BERMITRA DENGAN KSPPS BMT BAHTERA)

SKRIPSI

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

Oleh :

ADIMAS ADINUGROHO

NIM. 4221110

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025

PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN KEUANGAN SEKOLAH *CORE CLOUD* (STUDI KASUS SEKOLAH YANG BERMITRA DENGAN KSPPS BMT BAHTERA)

SKRIPSI

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

Oleh :

ADIMAS ADINUGROHO

NIM. 421110

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adimas Adinugroho

NIM : 4221110

Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota dalam Menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud* (Studi Kasus Sekolah yang Bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera)**

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, 14 Februari 2025

Yang menyatakan,

Adimas Adinugroho

NIM 421110

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Adimas Adinugroho

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : **Adimas Adinugroho**
NIM : **4221110**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota dalam Menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud* (Studi Kasus Sekolah yang Bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera)**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 14 Februrari 2025
Pembimbing,

Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Kab Pekalongan Kode Pos 51161
Website : www.febi.uingusdur.ac.id | email : febi.uingusdur@ac.id

PENGESAHAN

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

Nama	:	**ADIMAS ADINUGROHO**
NIM	:	**4221110**
Judul	:	**Pengaruh Kemudaha, Manfaat, Kepuasan Terhadap loyalitas Anggota dalam Menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud* (Studi Kasus Sekolah Yang Bermitra Dengan KSPPS BMT Bahtera).**
Dosen Pembimbing	:	**Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 5 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I	Penguji II
Muhammad Aris Safi'i, M.E.I.	**Husni Awali, M.M.**
NIP. 198510122015031004	**NIP. 198909292019031016**

Pekalongan, 13 Juni 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'sum, M.Ag.
NIP. 19780616 200312 1 003

MOTTO

حَسْبُنَا اللهُ وَنِعْمَ الْوَكِيْلُ

“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung.”

(Q.S. Ali ‘Imran:173).

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. Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa kepada saya sehingga bisa menempuh Pendidikan sampai perguruan tinggi.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tasuri dan Almh. Rini Erawati yang tidak henti-hentinya selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan cintanya

kepada penulis dan selalu memberikan semangat untuk mewujudkan cita-cita penulis. Terima kasih atas do'a dan dukungannya juga telah menjadi penyemangat dalam hidup penulis.

3. Kakak penulis, Betari Radhwa Arifah dan Moch. Karya Gemilang yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan jenjang S1.
4. Ulfa Munawaroh yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menjadi pendengar keluh kesah dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater penulis Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Ibu Wilda Yulia Rusyida, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Bapak H. Moh. Isro'i, S.Ag. selaku pimpinan KSPPS BMT Bahtera yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian skripsi ini.
9. Ibu Nur Laela, Bapak Naufal dan Bapak Izzat yang telah membantu dalam melancarkan Administrasi dan penulisan skripsi ini, serta memberikan arahan, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 dan Keluarga Kominfo yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada

penulis dan terimakasih sudah menjadi partner terbaik di masa perkuliahan

11. Sahabat-sahabatku yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena terlalu banyak, terima kasih telah memberikan support dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.

ABSTRAK

ADIMAS ADINUGROHO. Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Dalam Menggunakan Layanan Keuangan Sekolah (Studi Kasus Sekolah Yang Bermitra Dengan KSPPS BMT Bahtera).

Pengembangan terkait sistem pengelolaan keuangan sekolah masih dianggap tidak terlalu penting, padahal dalam proses laporan keuangan sekolah termasuk SPP, sumbangan/donasi dari beberapa pihak, serta pengeluaran sekolah, sampai saat ini masih dilakukan secara manual, maka beresiko terjadinya kekeliruan akibat *human error* sehingga cukup lamban dalam penyelesaiannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Kepuasan terhadap Loyalitas anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*.

Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 60 orang. Untuk mengetahui keakuratan pengukuran serta kesetabilan parameter kuesioner, terlebih dahulu dilakukan pengujian kuesioner mengunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan aplikasi software IBM *SPSS* 26.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Manfaat Dan Variabel Kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah pada sekolah yang bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera. Sedangkan, Variabel Kemudahan memiliki pengaruh negatif terhadap Loyalitas anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah pada sekolah yang bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera. Variabel Kemudahan, Manfaat, Dan Kepuasan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah pada sekolah yang bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera.

Kata kunci : Kemudahan, Manfaat, Kepuasan, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

ADIMAS ADINUGROHO. The Influence of Convenience, Benefits, Satisfaction on Member Loyalty in Using School Financial Services (Case Study of Schools Partnering with KSPPS BMT Bahtera).

The development related to the school financial management system is still considered not too important, whereas in the process of school financial reports including SPP, donations from several parties, and school expenses, until now it is still done manually, so there is a risk of errors due to human error so that it is quite slow in its completion. This study aims to analyze and determine the effect of Ease, Benefits, and Satisfaction on Member Loyalty in using Core Cloud School Financial Services.

The type of research used is field research with a quantitative approach. Data sources are obtained from primary data. The sample used in this study was 60 people. To determine the accuracy of the measurement and the stability of the questionnaire parameters, the questionnaire was first tested using validity and reliability tests using the IBM SPSS 24 software application.

The results of this study indicate that the Benefits Variable and Satisfaction Variable have a positive effect on Member Loyalty in using School Financial Services at schools partnering with KSPPS BMT Bahtera. Meanwhile, the Convenience Variable has a negative effect on Member Loyalty in using School Financial Services at schools partnering with KSPPS BMT Bahtera. The Convenience, Benefits, and Satisfaction variables simultaneously have a positive effect on Member Loyalty in using School Financial Services at schools partnering with KSPPS BMT Bahtera.

Keywords: *Convenience, Benefits, Satisfaction, Member Loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

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. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'sum, M.Ag., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian.
3. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan arahan dan nasihat kepada para mahasiswa termasuk penulis.
4. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan motivasi kepada para mahasiswa termasuk penulis.
5. Ibu Syifa Rohmah, M.M., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
6. Ibu Wilda Yulia Rusyida, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Pihak lembaga sekolah mitra KSPPS BMT Bahtera yang telah membantu dalam kesuksesan penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, Bapak Tasuri, Kakak Betari Radhwa Arifah dan Moch. Karya Gemilang yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis.

9. Sahabat yang telah banyak memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya bagi pihak lain yang memerlukan. Sekian dan terima kasih. Wassalamualaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ..... **ii**
NOTA PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xx**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Sistematika Pembahasan 9
BAB II LANDASAN TEORI **10**
A. Landasan Teori 10
B. Telaah Pustaka 29
C. Kerangka Berpikir 34
D. Hipotesis 35
BAB III METODE PENELITIAN **39**
A. Jenis Penelitian 39
B. Pendekatan Penelitian 39
C. *Setting* Penelitian 39
D. Populasi dan Sampel 40
E. Variabel Penelitian 41

F. Sumber Data 45
G. Teknik Pengumpulan Data 45
H. Teknik Analisis Data 46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 51
A. Deskripsi Data 51
B. Karakteristik Responden 52
C. Hasil Analisis Data 55
D. Pembahasan 71
BAB V PENUTUP 76
A. Kesimpulan 76
B. Keterbatasan Penelitian 77
C. Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN I

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẑ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	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	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ى	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia yang terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يْ َ	fathah dan ya	Ai	a dan i
... وْ َ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba
فَعَلَ - fa'ala
ذُكِرَ - żukira
يَذْهَبُ - yażhabu
سُئِلَ - su'ila
كَيْفَ - kaifa
هَوْلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... يَ ... ا	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... ي	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... و	Hamzah dan wawu	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla
رَمَى - ramā

قِيْلَ - qĭla

4. Ta'marbuṭah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

   Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta'marbutah mati

   Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْاَطْفَالُ - raudah al-aṭfāl
-rauḍatulaṭfāl

المَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةٌ - al-Madĭnah al-Munawwarah
-al-Madĭnatul-Munawwarah

طَلْحَةْ - talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

البِرّ - al-birr

الحَجّ - al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيْعُ	- al-badĭ’u
الجَلَا لُ	- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُوْنَ	- ta’khużūna
النَّوْءُ	- an-nau’
شَيْءٌ	- syai’un
أِنَّ	- inna
أُمِرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Sekolah yang menggunakan LKS Core Cloud 2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 29
Tabel 3. 1 Sekolah yang bermitra 39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel 42
Tabel 3. 3 Kategori Skala Likert 46
Tabel 4. 1 Pendistribusian Kuesioner 51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin 52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Bedasarkan Umur 52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Bedasarkan Sekolah 53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Bedasarkan Jabatan 54
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Bedasarkan 55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kemudahan (X1) 56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Manfaat (X2) 57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X3) 58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Anggota (Y) 59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas 60
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif 61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas 63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskesdesitas 64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolineritas 65
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Linear Berganda 66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t) 68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan 69
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) 70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian I
Lampiran 2 Data Identitas Responden II
Lampiran 3 Data Mentah Kuesioner VIII
Lampiran 4 Hasil Pendistirbusian Kuesioner XIII
Lampiran 5 Hasil Analisis Karakteristik Responden XIII
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas XV
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas XXV
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif XXVI
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas XXVI
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolineritas XXVII
Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskesdesitas XXVII
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda XXVIII
Lampiran 13 Hasil Uji Parsial (Uji t) XXIX
Lampiran 14 Hasil Uji Simultan (Uji F) XXIX
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) XXX
Lampiran 16 Tabel distribusi (t tabel dan r tabel) XXXI
Lampiran 17 Tabel Distribusi F Tabel XXXII
Lampiran 18 Surat Pengantar Penelitian XXXV
Lampiran 19 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian XXXVI
Lampiran 20 Dokumentasi Penelitain XXXVII
Lampiran 21 Daftar Riwayat Hidup XL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya peningkatan teknologi informasi waktu ini tentunya memberikan prospek bagi integrasi sistem informasi berbasis komputer, sehubungan dengan kemajuan teknologi informasi memudahkan setiap manusia untuk melakukan transaksi dengan gampang. Kemajuan internet sangat pesat serta memberikan dampak yang besar dalam semua aspek kehidupan kita. Sehingga mempermudah pengelolaan bisnis atau organisasi bagi para administrator. Perkembangan teknologi bertujuan untuk memfasilitasi kinerja tugas dan tanggung jawab manusia. Dengan bantuan sumber daya alam dan manusia yang cukup serta keunggulan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkembang pesat. TIK dapat digunakan dalam berbagai cara untuk mengubah pekerjaan manual menjadi sistem digital, sehingga menyederhanakan pekerjaan manusia. Salah satu bidang tersebut adalah layanan administrasi sekolah, dimana sebagian besar sekolah masih beroperasi dengan menggunakan sistem administrasi manual (Mersita et al., 2022).

Kemajuan ini memerlukan suatu proses yang awalnya konvensional beralih terkomputerisasi guna meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam administrasi sekolah termasuk dalam hal administrasi keuangan (Sasmita Susanto et al., 2020).

Selama ini pengembangan terkait sistem pengelolaan keuangan sekolah masih dianggap tidak terlalu penting, padahal dalam proses laporan keuangan sekolah termasuk SPP, sumbangan/donasi dari beberapa pihak, serta pengeluaran sekolah, sampai saat ini masih dilakukan secara manual, maka beresiko terjadinya kekeliruan akibat *human error* sehingga cukup lamban dalam penyelesaiannya. Masalah lain yang muncul adalah penumpukan dokumen yang mengakibatkan kerusakan, serta lamanya waktu yang diperluhkan untuk menemukan data akibat banyaknya dokumen yang disimpan dan seringnya siswa yang kehilangan bukti pembayaran. Sementara itu, pada era digital saat ini diperluhkan sistem laporan keuangan sekolah yang *real time*, valid, akurat, serta berkas siswa yang dapat dijangkau secara langsung. Oleh karena itu, kombinasi dua aspek tersebut akan menghasilkan perubahan yang baik serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang akurat dan tepat untuk memajukan lembaga pendidikan atau institusi tersebut.

Tabel 1. 1 Jumlah Sekolah yang menggunakan LKS Core Cloud

Tahun	Pengguna
2019	7
2020	7
2021	7
2022	6
2023	6
2024	6

(Sumber: Data Primer,2024

Atas bagan diatas terlihat kalau jumlah sekolah yang tercantum di KSPPS BMT Bahtera sebagai pengguna *Layanan Keuangan Sekolah Core Cloud*. Dari bagan diatas dapat dilihat bahwa kemajuan sekolah yang bermitra KSPPS BMT Bahtera dalam penggunaan aplikasi *Layanan Keuangan Sekolah Core Cloud* pada tahun 2019 - 2022 belum maksimal. Mengenai ini dapat terlihat pada tahun 2019 total pengguna sebanyak 7 sekolah, kemudian tahun 2020 tidak mengalami peningkatan sehingga tetap 7 sekolah, pada tahun 2021 hanya mengalami pergantian sehingga tetap 7 sekolah, pada tahun 2022 mengalami kemunduran menjadi 6 sekolah yang bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera menggunakan aplikasi LKS *Core Cloud* hingga saat ini.

Melalui pengelolaan data pembayaran berbasis digital, diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang kerap muncul. Dengan adanya teknologi informasi tersebut, pihak sekolah terutama pada bendahara dan siswa, dapat lebih mudah dalam mengelola data. Penyusunan dan manajemen data memerlukan kemudahan, keefektifan serta keamanan dalam prosesnya untuk mencapai perolehan yang optimal. Dengan dibuatnya Sistem Pembayaran sekolah ini tentu saja akan memberikan keunggulan dalam banyak hal. Beberapa manfaat untuk sekolah dalam prosedur pengelolaan keuangan sekolah meliputi efisiensi waktu, mudah rapih, serta akuntabilitas yang lebih baik, dapat menyuguhkan data secara *real time*, peningkatan kredibilitas lembaga, kemudahan dalam penagihan

pembayaran, serta untuk sumber tambahan pendanaan untuk pihak sekolah (Pembayaran PPOB).

Menurut Jogiyanto (2019) Persepsi tentang kemudahan adalah standar di mana seseorang individu meyakini pemakaian sebuah teknologi bisa dilakukan dengan jelas dan tanpa memerlukan banyak usaha. Hal ini berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan kepraktisan dalam mengoperasikannya. Seperti halnya pada *LKS Core Cloud* adanya Fitur-fitur yang disediakan oleh KSPPS BMT Bahtera untuk memudahkan dan meningkatkan loyalitas anggotanya. Ada sejumlah indikator kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi, seperti teknologi informasi yang mudahkan pengguna dalam mencapai keinginannya, kemampuan pengguna yang akan meningkat saat memakai teknologi informasi, serta kemudahan dalam pengoperasian teknologi informasi (Ningrum, 2021).

Temuan pada penelitian terdahulu menjelaskan bahwa menurut (Dewi Sherly Marliana, 2024) persepsi kemudahan memiliki dampak positif serta signifikan terhadap loyalitas anggota. Tetapi berbeda dengan temuan (Munfaqiroh et al., 2022) dan (Veonnita & Rojuaniah, 2022), menyebutkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas anggota

Manfaat ialah keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem atau produk dapat memberikan manfaat misalnya peningkatan kinerja, produktivitas, dan efisiensi (Sumadi et al., 2022). Manfaat merupakan sejauh mana individu meyakini jika penggunaan suatu sistem akan

mengembangkan perfomanya. Manfaat yang dipercaya seseorang bisa didapatkan saat memanfaatkan teknologi informasi. Pandangan mengenai manfaat yakni apa yang dipercayai seseorang dapatkan ketika memakai teknologi informasi. Temuan riset terdahulu menyimpulkan bahwa (Putri Dwi Astuti et al., 2022) persepsi kebermanfaatan mempengaruhi serta signifikan terhadap loyalitas anggota.

Kepuasan anggota adalah ukuran sejauh mana kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka untuk melakukan pembelian ulang atau tetap loyal (Candrianto, 2021). Anggota yang merasakan kepuasan akan memperlihatkan kesetiaannya kepada produk atau perusahaan, sehingga semakin besar tingkat kepuasan pelanggan, maka semakin meningkat juga tingkat loyalitas yang mereka tunjukkan. KSPPS BMT Bahtera mengedepankan keyakinan yang diberikan oleh anggota melalui pemeliharaan layanan serta keamanan data anggota supaya digunakan untuk kepentingan yang telah diberikan saja. Penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa menurut (Octavia, 2019) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan pendapat ini bertentangan dengan penelitian (M. Muaddib Qomarsyah, Mahyarni, 2023) dan (Najmudin et al., 2022) yang mengemukakan jika kepuasan tidak mempunyai pengaruh kepada loyalitas anggota.

Pemanfaatan teknologi berupa bank mini sekolah di ranah BMT masih jarang dilakukan terutama di wilayah Pekalongan dan sekitarnya, sehingga KSPPS BMT Bahtera memperbaharui layanan digitalnya dengan

memperkenalkan sistem mini bank sekolah yakni aplikasi Layanan Keuangan Sekolah (LKS) *Core Cloud* yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan anggota. Layanan Keuangan Sekolah (LKS) *Core Cloud* ialah sistem layanan yang di kembangkan oleh KSPPS BMT BAHTERA lewat BAHTERA DIGITAL yang dimanfaatkan oleh Sekolah sebagai alat transaksi pengelola tabungan Sekolah yang terdiri atas aplikasi IBS untuk Tabungan Sekolah, Aplikasi LKS-Mobile, AutoDebet, LKS-Card, dan Transfer Uang Sekolah (Edupay) (Bmtbahtera.com, 2014).

Selaras konteks diatas, peneliti terpikat buat mengangkat judul **Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Dalam Menggunakan Aplikasi Layanan Keuangan Sekolah Core Cloud (Studi Kasus Sekolah yang Bermitra dengan KSSPS BMT BAHTERA).**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas anggota dalam memakai Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap loyalitas anggota dalam memakai Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota dalam memakai Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*?
4. Apakah pengaruh kemudahan, manfaat, kepuasan terhadap loyalitas anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Buat menganalisis dan mengetahui Kemudahan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*.
2. Buat menganalisis dan mengetahui Manfaat berpengaruh kepada Loyalitas Anggota dalam memakai Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud.*
3. Buat menganalisis dan mengetahui Kepuasan berpengaruh kepada Loyalitas Anggota dalam memakai Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud.*
4. Buat menganalisis dan mengetahui Kemudahan, Manfaat dan Kepuasan berpengaruh kepada Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah Core Cloud.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Temuan dari riset ini diharapkan mampu memperjelas masalah yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas anggota, terutama di sekolah yang bermitra dengan KSPPS BMT Bahtera.
   b. Riset ini diharapkan bisa menjadi sebagai referensi atau kajian untuk peneliti berikutnya, dengan tema yang serupa serta sebagai sumber penelitian yang digunakan kembali untuk memeperbaiki atau meningkatkan penelitian yang sudah ada.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dengan riset yang telah dilakukan diharapkan keterampilan serta pengetahuan penulis dalam melakukan riset tentang pengaruh kemudahan, manfaat, dan kepuasan terhadap loyalitas anggota dalam menggunakan aplikasi Layanan Keuangan *Core Cloud* Sekolah dapat dibagikan kepada sesama.

b. Bagi KSPPS BMT Bahtera

i. Hasil dari riset yang telah dilakukan dapat menyumbangkan dukungan informasi untuk para investor atau penanam modal di perusahaan atau Lembaga Keuangan Syariah KSPPS BMT Bahtera.

ii. Hasil Hasil dari riset ini dapat dijadikan acuan oleh KSPPS BMT Bahtera dalam meluaskan kemudahan yang diusulkan, untuk menambahkan loyalitas anggota KSPPS BMT Bahtera utamanya sekolah yang bermitra.

c. Bagi Anggota

Temuan dalam riset semoga dapat membantu para anggota KSPPS BMT Bahtera utamanya yang bermitra dalam pengelolaan keuangan sekolah dan melakukan transaksi yang ada, menilai kebermanfaatan dari aplikasi LKS Core Cloud dan menilai Kemudahan layanan yang ada di KSPPS BMT Bahtera.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan terdapat lima bab diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Atas bab ini bermuatan beberapa pembahasan yaitu kerangka balik permasalahan, Kesimpulan permasalahan berbentuk riset, tujuan serta khasiat dari riset ini bagian ini sangat penting sebab memberikan gambaran menyeluruh mengenai tema yang akan dibahas.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka, membahas penjabaran mengenai landasan teori penelitian, penjelasan mengenai variabel yang dipakai dalam riset sebelumnya, kerangka studi, serta penjabaran terkait hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menerangkan mengenai Metode yang diterapkan pada riset ini, termasuk jenis penelitian, populasi serta sampel yang digunakan, sumber data, cara pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Atas bab ini memaparkan yang didapatkan dari analisi data dan pembahasan yang lebih mendalam mengenai hasil dari riset

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan setelah melaksanakan riset ini, serta saran bagi penelitian yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*. (Studi Kasus Sekolah Yang Bermitra Dengan KSPPS BMT Bahtera)" maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan secara parsial tidak signifikan terhadap Loyalitas anggota senilai 0.55 > 0.05. Maka, H1 ditolak. Nilai T hitung Kemudahan yaitu – 2.006 < 2.484 yang artinya kemudahan tidak memiliki hubungan dengan Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*.
2. Manfaat secara parsial memengaruhi terhadap Loyalitas Anggota senilai 0.001 < 0.05. Maka, H2 diterima. Nilai T hitung Manfaat ialah 3.559 > 2.484 yang artinya Manfaat berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*.
3. Kepuasan secara parsial tidak signifikan terhadap Loyalitas anggota senilai 0.708 > 0,05. Maka, H3 ditolak. Nilai T hitung Kepuasan 0.708 < 2.484 yang artinya kepuasan tidak memiliki hubungan dengan Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*.

4. Kemudahan, Manfaat, serta Kepuasan secara simultan memiliki pengaruh kepada Loyalitas Anggota dalam memakai Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*. Membandingkan dengan F hitung > F tabel. Diperoleh F hitung sejumlah 13.758 lebih besar dari F tabel sebesar 3.35. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwa Kemudahan, Manfaat, dan Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Anggota dalam menggunakan Layanan Keuangan Sekolah *Core Cloud*.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan kendala dan kurangnya hasil penelitian ini. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Pengisian kuesioner membutuhkan waktu yang lumayan lama sehingga menimbulkan keterlambatan pada proses olah data penelitan.
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada sumber data yang digunakan, yaitu hanya berasal dari kuesioner.

C. Saran

1. Sebelum melakukan penelitian, peneliti sebaiknya menjelaskan secara rinci kepada pihak sekolah mengenai tujuan penelitian.
2. Untuk menghasilkan temuan yang lebih akurat penelitian yang akan datang sebaiknya sumber data yang dipakai menggunkan kuesioner dan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qahthani, M. S. (2013). *Al-Wala" Wal-Bara";konsep loyalitas dan permusuhan dalam Islam*. Ummul Qura.

Andy, R., Dewi, A. C., & As'adi, M. (2021). An Empirical Study to Validate The Technology Acceptance Model (TAM) In Evaluating "Desa Digital" Applications. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *1125*(1), 012055. https://doi.org/10.1088/1757-899x/1125/1/012055

April, D., Simangunsong, Y., Lathief, M., & Nasution, 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), 153–173. https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435

Bakkara, F. P. F., & Wijayangka, C. (2020). The effect of perceived usefulness and perceived risk on customer satisfaction on the features of BCA Sakuku in Bandung. *E-Proceeding of Management*, *7*(2), 4087–4102.

Bmtbahtera.com. (2014). *Layanan Keuangan Sekolah (LKS)*. https://www.bmtbahtera.com/bahtera-digital/layanan-keuangan-sekolah-lks

Budaharini, I. A. P., Kusuma, I. G. A. T., Widyani, A. A. D., Sujana, I. W., & Villaceran, I. (2022). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction On Customer Loyalty with Customer Trust as Intervening Variables in CV Power Hearing Bali. *International Journak of Sustainability, Education, and Global Creative Economic (IJSEGCE)*, *5*(1), 107–124.

Bursan, R. (2024). *Pengukuran pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pengguna aplikasi gojek di bandar lampung*. *6*(1), 1–15.

Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13*(3), 319–339. https://doi.org/10.2307/249008

Dewi, R. F., Hutapea, R. S., & Irawan, A. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap LoyalitasPelanggan Fintech. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, *03*(02), 189–194.

Dewi Sherly Marliana. (2024). *Pengaruh pengetahuan, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer BI Fast BSI Mobile*. UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Fishbein, M. A., & Ajzen, I. (2011). I.(1975). Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research. *Reading, Addison-Wesley, May 1975*.

Ghozali. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 edition*.

Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSSitle* (3 (ed.)). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Penerbit Andi.

Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, *2*(1), 13–32. https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338

Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., Sulistyo, A. B., & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, *6*(2), 477–486. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.006

Kahti Ramadhia Risde, K. K. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kesenangan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking. *Creative Research Management Journal*, *2*(1), 51–66. https://doi.org/https://doi.org/10.32663/2ghd5b61

Lestari, R. D. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)*. UIN Walisongo Semarang.

M. Muaddib Qomarsyah, Mahyarni, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMTAl-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetif*, *2*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v2i1.1367

Mersita, R., Darwis, D., & Surahman, A. (2022). Sistem Informasi Pembayaran SPP pada Sekolah di Kecamatan Gedung Tataan dengan Metode Extreme Programming. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi*, *2*(2), 45–53. https://doi.org/10.33365/jimasia.v2i2.1872

Munfaqiroh, S., Wahyu, D., Dacruz, A., & Dea, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. *15*(1), 122–132.

Murni, C. H. (2020). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Di Shopee*. IAIN Ponorogo.

Najmudin, M., Widianto, A., Dwiwinarno, T., & Setyanta, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman "Kirimaja" Yogyakarta. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 61–70.

Ningrum, R. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan,dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank MEGA Syariah Cabang Palu*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU.

Nopy Ernawati, L. N. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen STEI*, *3*(2). https://doi.org/10.58344/jii.v1i6.90

Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *13*(1), 35–39. https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39

Oktaviani, S., & Purnama, R. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah (studi pada PT. sinar mas multifinance cabang sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, *2*(1), 47–66.

P. Kotler and Keller. (2013). *Marketing Management* (Fourteenth). Pearson Education Limited.

Pérez-Morón, J., Madan, S., Cheu, J. Y., Kee, D. M. H., Cheong, L. C., Chin, R., Cheng, J., & García, A. P. M. (2022). Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, *5*(1), 62–74.

https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i1.1402

Purwanto, E., & Budiman, V. (2020). Applying the technology acceptance model to investigate the intention to use E-health: A conceptual framework. *Technology Reports of Kansai University*, *62*(05), 2569–2580. https://www.researchgate.net/publication/342701335_Applying_the_Technology_Acceptance_Model_to_Investigate_the_Intention_to_Use_E-health_A_Conceptual_Framework%0Ahttps://www.kansaiuniversityreports.com/article/applying-the-technology-acceptance-model-to-i

Purwianti, L., & Tio, K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Behavioural Intention. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *17*(1), 15. https://doi.org/10.28932/jmm.v17i1.415

Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, *10*(1), 1–11. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr

Putri Chaerunisa. (2024). *Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Siber* [Universitas Islam Indonesia]. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/dspace.uii.ac.id/123456789/50004

Putri Dwi Astuti, Julius Nursyamsi, Haryono, & Joko Utomo. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, *2*(1), 68–77. https://doi.org/10.56127/jaman.v2i1.199

Putri, R. S. (2019). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Btn Syariah Semarang*. UIN Walisongo Semarang.

Rahmadani, N. D. (2022). *... Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota ….* *19*, 1–7. http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/5336%0Ahttp://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/5336/S1_FEB_21801083085_NANDA DIAN RAHMADANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ratnasari, F. S. S. dan R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam

Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya. *JESTT*, *2*.

Rohman, A. N., Mukhsin, M., & Ganika, G. (2023). Technology Acceptance Model in Analyzing Actual Use of E - Commerce Tokopedia Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, *2*(1), 25–36.

Rokhilawati, Y., & Safitri, R. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Religiusitas Siswa Terhadap Minat Menabung Di Bank Mini Syariah Smk Bustanul Falah Banyuwangi. *NATUJA : Jurnal Ekonomi Syariah*, *1*(2), 51–63. https://ejournal.iaiibrahimy.ac.id/index.php/natuja/article/view/1379/865

Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi DompetDigital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jura: Jurnal Riset Akuntansi*, *1*(2), 249–260. https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JURA/article/view/700

Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis disertai Himpunan jurnal penelitian* (1st ed.). Penerbit Andi.

Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Salemba Empat.

Saputra, O. (2020). *Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Muslim Pada Toko Inten Desa Pagar Dewa Kecamatan Kelam Tengah Kabupaten Kaur*. IAIN Bengkulu.

Sasmita Susanto, E., Hamdani, F., & Tari, Y. (2020). Sistem Informasi Administrasi Keuangan Sekolah Berbasis Web (Studi Kasus: Smk Al-Kahfi). *Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains*, *2*(1), 7–14. https://doi.org/10.51401/jinteks.v2i1.553

Setiawan, A. (2022). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Mobile Banking Di Tengah Pandemi Covid19 Pada Bank Syariah*. UIN Walisongo Semarang.

Soetam Rizky Wicaksono. (2021). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.

Sujarweni. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PUSTAKABARUPRESS.

Sujeet Kumar Sharma a, M. S. (2019). Examining the role of trust and quality

dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, *44*. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013

Sumadi, Haris Romdhoni, A., & Fatakhurrohim. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *8*(02), 2195–2201. http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5976

Supriyati, & Cholil, M. (2017). Aplikasi Technology Acceptance Model pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, *17*(1), 81–102. https://doi.org/https://doi.org/10.20961/jbm.v17i1.12308

Suryanti, A. G. W. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada nasabah BSI cabang pembantu Kota Gubug, Grobogan)*. UIN Walisongo Semarang.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.

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

Yana, S., & Sukesi. (2020). Pengaruah Kualitas Layanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Pada KSPPS BMT Surya Raharja Bojonegoro. *Soetomo Business Review*, *3*(1), 103–124.