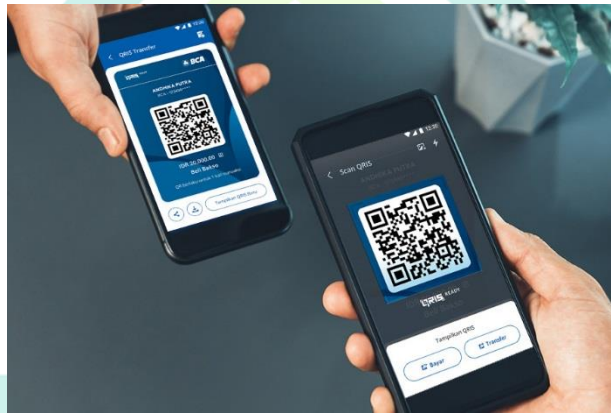




**PENGARUH KEMUDAHAN,  
KEPUASAN NASABAH, DAN  
KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BSI DI KOTA  
PEKALONGAN MENGGUNAKAN  
FITUR TRANSFER QRIS**



**NUR ALISAH**  
**NIM. 40222029**

**2026**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPUASAN  
NASABAH, DAN KEAMANAN TRANSAKSI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI DI  
KOTA PEKALONGAN MENGGUNAKAN  
FITUR TRANSFER QRIS**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**NUR ALISAH**  
**NIM. 40222029**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2026**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPUASAN  
NASABAH, DAN KEAMANAN TRANSAKSI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI DI  
KOTA PEKALONGAN MENGGUNAKAN  
FITUR TRANSFER QRIS**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**NUR ALISAH**  
**NIM. 40222029**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2026**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIYAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Alisah  
Nim : 40222029  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BSI di Kota Pekalongan Menggunakan Fitur Transfer QRIS**

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, 17 Desember 2025

Yang menyatakan,



  
Nur Alisah

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2(Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri.Nur Alisah

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

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

Nama : Nur Alisah  
Nim : 40222029  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi di Kota Pekalongan Menggunakan Fitur Transfer Qris

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

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Pekalongan, 18 Desember 2025  
Pembimbing,



Mohammad Rosvada, M.M.  
NIP.198607272019031006



PENGESAHAN

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

Nama : Nur Alisah

NIM : 40222029

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Di Kota Pekalongan Menggunakan Fitur Transfer QRIS

Dosen Pembimbing : Mohammad Rosyada, M.M.

Telah diujikan pada hari Senin Tanggal 9 Maret 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Drajat Stiawan, M.Si.  
NIP 198301182015031001

Happy Sista Devy, M.M.  
NIP 199310142018012003

Pekalongan, 16 Maret 2026

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. AM. Muh. Khalidz Ma'shum, M.Ag.  
NIP. 197806162003121003

## **MOTTO**

*“Allah selalu punya rencana yang lebih indah dari yang  
kamu bayangkan”*



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan serta kekurangan yang perlu disempurnakan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi informasi serta manfaat bagi para pembaca. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh berbagai bentuk dukungan dan bantuan, baik secara materiil maupun nonmateriil, dari berbagai pihak. Berikut disampaikan beberapa bentuk persembahan sebagai ungkapan terima kasih penulis kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Kedua Orang tua, Bapak Suharjo dan Ibu Sri Ekowati yang senantiasa memberikan kasih sayang, do'a serta pengorbanan yang tak ternilai sepanjang perjalanan hidup dan Pendidikan penulis.
2. Adik saya Rafa dan Keluarga besar penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a setiap langkah penulis.
3. Almamater penulis Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Seluruh Dosen dan staf akademik UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan bimbingan ilmu, serta pengalaman yang berharga selama proses perkuliahan, Secara Khusus, apresiasi yang mendalam disampaikan kepada Bapak Mohammad Rosyada, M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi, dan Ibu Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag

selaku Dosen Pembimbing Akademik. yang penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan arahan konstruktif hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh informan dan pihak yang terlibat dalam penelitian, khususnya Pegawai dan Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah memberikan waktu dan kepercayaan.
6. Dan Untuk diriku sendiri, berhasil dan mampu lulus 3 Tahun 7 bulan bukan hal yang mudah, Terimakasih telah bertahan berjuang dan tidak menyerah meskipun prosesnya panjang dan penuh tantangan. Setiap lelah dan air mata menjadi bukti bahwa usaha dan do'a tidak pernah sia-sia.
7. Untuk Agung Widodo, terimakasih atas do'a, dukungan, kesabaran dan semangat yang selalu diberikan di setiap langkah perjalanan penulis.
8. Untuk teman-teman, mba Elsanita, Atia Maulia, Sukma Ayu Cahyakinasih, Yulia Dewi, Sofiyanti, Dina Muhklisa Erliana, Nunung Muhayatun, dan Elisa Ikamah Terimakasih atas kebersamaan, bantuan, canda dan cerita selama masa perkuliahan. Setiap dukungan dan kebersamaan menjadi kenangan berharga yang tak terlupakan.
9. Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah periode 2023-2024, yang telah membersamai penulis untuk berproses dan belajar banyak hal.

Sebagai penutup, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan memberikan balasan atas segala kebaikan seluruh pihak yang telah memberikan bantuan. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

## ABSTRAK

### **NUR ALISAH. Pengaruh Kemudahan, Kepuasan Nasabah, dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BSI di Kota Pekalongan menggunakan Fitur Transfer QRIS.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepuasan nasabah, dan keamanan transaksi terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Pekalongan yang menggunakan fitur transfer QRIS.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden berusia 17–60 tahun yang merupakan nasabah BSI pengguna fitur transfer QRIS. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepuasan nasabah, dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah penggunaan fitur transfer QRIS, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, serta semakin terjamin keamanan transaksi, maka loyalitas nasabah terhadap BSI akan semakin meningkat

**Kata Kunci : Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Keamanan Transaksi, Loyalitas Nasabah, QRIS, Bank Syariah Indonesia.**

## **ABSTRACT**

**NUR ALISAH. *The Influence of Convenience, Customer Satisfaction, and Transaction Security on Customer Loyalty at BSI in Pekalongan City using the QRIS Transfer Feature.***

*This study aims to analyze the effect of convenience, customer satisfaction, and transaction security on the loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI) customers in Pekalongan City who use the QRIS transfer feature.*

*This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents aged 17–60 years who are BSI customers using the QRIS transfer feature. The data obtained was then analyzed using SPSS software version 25.*

*The results of the study indicate that ease of use, customer satisfaction, and transaction security have a positive and significant effect on BSI customer loyalty. This shows that the easier it is to use the QRIS transfer feature, the higher the level of customer satisfaction, and the more secure the transactions are, the greater the customer loyalty to BSI will be.*

**Keyword : Convenience, Customer Satisfaction, Transaction Security, Customer Loyalty, QRIS, Bank Syariah Indonesia.**

## KATA PENGANTAR

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 Program Studi Perbankan Syariah di 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 mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Ulfa Kurniasih, M.Hum. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Mohammad Rosyada, M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
7. Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M. Ag Selaku Dosen Pembimbing Akademik

(DPA) yang telah menyetujui judul dari penelitian ini serta memberikan motivasi bagi penulis.

8. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Suharjo dan Ibu Sri Ekowati atas segala doa serta dukungan baik seara materil dan moral.
10. Pihak Internal dan Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengemban ilmu.

Pekalongan, 18 Desember 2025



NUR ALISAH

## DAFTAR ISI

KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka .....	20
C. Kerangka Berpikir.....	34
D. Hipotesis .....	34

BAB III METODE PENELITIAN .....	39
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Pendekatan Penelitian .....	39
C. Setting Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Variabel Penelitian .....	41
F. Sumber Data .....	45
G. Teknik Pengumpulan Data .....	45
H. Metode Analisis Data .....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Deskripsi Data .....	52
B. Analisis Data .....	58
C. Pembahasan .....	69
BAB V PENUTUP .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	I
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	LXI

## TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian 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 dipandang belum diserap ke Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda , dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	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	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

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

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ...أ...أ...أ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...إ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...أ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### 4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' *marbutah* hidup  
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.
2. Ta' *marbutah* mati  
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' *marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

## 5. *Syaddah* (Tasydid)

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

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah  
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah  
Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## 7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ -
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا -



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda.....	4
Tabel 2.1 Telaah Pustaka .....	21
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator.....	42
Tabel 3. 2 Skor Pengukuran melalui Skala Likert .....	46
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan QRIS .....	56
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	56
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Fitur Transfer QRIS Selama Satu Bulan .....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas.....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokdastistas .....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji t ( Parsial) .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan) .....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Dterminasi (R <sup>2</sup> ) .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	34
------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN.....	I
Lampiran 2 DATA MENTAH HASIL KUESIONER .....	IX
Lampiran 3 HASIL OLAHAN DATA SPSS 25 .....	XLIX
Lampiran 4 Output SPSS 25 Uji Kualitas Data.....	L
Lampiran 5 Output SPSS 25 Uji Asumsi Klasik .....	LIII
Lampiran 6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	LIV
Lampiran 7 Uji Hipotesis .....	LV
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	LVI
Lampiran 9 Surat Pengantar Penelitian .....	LVII
Lampiran 10 Dokumentasi .....	LVIII



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, kegiatan ekonomi masyarakat Indonesia juga mengalami transisi besar. Transaksi keuangan, perdagangan, dan pembayaran semakin banyak dilakukan secara online. Digitalisasi ekonomi kini sangat penting untuk meningkatkan keamanan, efisiensi, perluasan sektor bisnis, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dan perusahaan besar.

Dinamika layanan lembaga keuangan juga dipengaruhi oleh pergeseran preferensi masyarakat terhadap transaksi digital. Metode pembayaran tunai tradisional mulai ditinggalkan karena dianggap tidak efisien dan berisiko tinggi, termasuk antrian panjang, tidak ada uang kembalian, dan rentan terhadap pencurian atau pemalsuan. Oleh karena itu, menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS adalah cara cerdas untuk mengatasi masalah operasi bisnis kontemporer yang membutuhkan keamanan dan kecepatan.

Teknologi telah berkembang secara signifikan, dan Indonesia kini dapat mengakses berbagai macam informasi tentang dunia luar. Saat ini, informasi tersebut dapat dengan mudah dijelaskan secara online. Selain itu, hal ini sejalan dengan perkembangan industri sebagai lembaga keuangan adalah mengelola dan melindungi uang melalui berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. (Nasution et al., 2021)

Banyak orang yang telah mendengar tentang bank syariah, dan ada Perkembangan bank syariah telah menjadi topik yang banyak dibahas oleh berbagai media, seperti

melalui platform online. Prinsip syariah yang diakui merupakan seperangkat hukum atau ketentuan yang mengatur hubungan antara bank dan nasabah berdasarkan hukum Islam, di mana seluruh kegiatan operasionalnya berlandaskan prinsip-prinsip Islam dan bebas dari unsur riba (Apriansyah, 2022).

Smartphone yang dapat digunakan untuk mengakses BSI Mobile merupakan komponen utama dari kemajuan teknologi di bank syariah ini. Dengan adanya smartphone, masyarakat umum semakin mudah mendapatkan Beragam informasi serta pemahaman mengenai layanan kini semakin mudah diakses. Hampir seluruh lembaga keuangan, termasuk yang berbasis syariah, telah menyediakan layanan digital seperti BSI Mobile. BSI merupakan satu-satunya lembaga keuangan syariah yang menghadirkan layanan ini secara komprehensif yang melakukannya adalah Bank Syariah Indonesia. (Layanan & Risiko, 2024)

Dalam BSI mobile terdapat fitur kode QR yang merupakan inovasi teknologi untuk memudahkan perangkat dalam mentransfer dana, sehingga proses yang dilakukan menjadi lebih cepat, efisien, dan sederhana. Dengan hadirnya QRIS, kini semua Transaksi pembayaran melalui kode QR kini cukup menggunakan satu kode saja, karena sistem tersebut telah tergabung dengan berbagai penggunaan yang memungkinkan membayar melalui kode QR. (Rika Widianita, 2023)

BSI memiliki sejumlah keunggulan terkait dengan Penerapan QRIS memberikan berbagai manfaat, antara lain: (1) Kemudahan dan keamanan, karena QRIS memfasilitasi nasabah BSI Mobile dalam melakukan transaksi melalui BSI QR secara cepat, praktis, dan aman; (2) Efisien, karena transaksi menjadi lebih cepat, terstruktur, dan berjalan secara otomatis; serta (3)

Sederhana, sebab pembayaran menggunakan QRIS tidak memerlukan uang tunai maupun kembalian.

Penggunaan sistem pembayaran masih sangat merugikan mata uang tunai, Masyarakat umum percaya Uang tunai masih dianggap sebagai metode pembayaran yang praktis dan efisien. Namun, ada beberapa masalah dengan menggunakan uang tunai. Salah satunya adalah waktu dan antrian yang lebih panjang. Pedagang tidak memiliki kembalian uang dalam jumlah kecil dengan permen, membawa uang dengan jumlah besar yang beresiko seperti pencurian, perampokan dan bahkan ditipu menggunakan uang palsu, Oleh karena itu, pembayaran digital adalah solusi untuk masalah ini. (Watampone, 2024)

Bank Syariah Indonesia, mampu berperan sebagai lembaga keuangan yang melayani masyarakat Indonesia serta turut berkontribusi dalam mendorong perekonomian negara. BSI KC Pekalongan Pemuda juga diakui sebagai salah satu bisnis yang memiliki reputasi baik di Pekalongan, dengan eksistensinya yang sudah cukup familiar di kalangan masyarakat setempat. Kemajuan BSI KC Pekalongan Pemuda sendiri dapat dilihat dengan bertambahnya jumlah nasabah setiap tahun.

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2025	59.205
2024	57.675
2023	54.849
2022	48.200
2021	45.500

*Sumber: Dwi, 2025*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda secara konsisten mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Jumlah nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda meningkat sebesar 5,93% antara tahun 2021 dan 2022 selanjutnya meningkat sebesar 13,79% antara tahun 2022 dan 2023, dan saat ini pada tahun 2024 dan 2025 (bulan januari- april) meningkat sebesar 2,65%. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan masyarakat terhadap BSI KC Pekalongan Pemuda semakin meningkat dari tahun ke tahun, yang mengindikasikan tingkat loyalitas yang semakin tinggi terhadap organisasi. Penggunaan fitur QRIS oleh BSI mobile juga dipengaruhi oleh jumlah konsumen yang terus bertambah setiap tahunnya. Di BSI, QRIS digunakan untuk berbagai macam keperluan, diantaranya adalah untuk pembayaran e-wallet, pembayaran e-commerce, dan layanan transfer.

Metode pembayaran digital seperti QRIS menjadi semakin umum di Indonesia mendorong bisnis UMKM untuk beradaptasi dengan teknologi masa kini dan merangkul metode pembayaran digital. Dalam hal ini, pemilik bisnis tetap harus cermat dalam mengelola keuangan perusahaan. Menurut Bank Indonesia, saat ini

terdapat 24,9 juta Jumlah total 30,87 juta transaksi bisnis yang menggunakan metode pembayaran berbasis QRIS menunjukkan minat pengusaha untuk menggunakan pembayaran digital. (Wahyuli, n.d.)

Pengguna QRIS mengatakan bahwa fitur ini menawarkan pengalaman bertransaksi yang lancar, cepat, dan mudah. Mereka cenderung lebih konsisten dalam menggunakan fitur tersebut dengan cara yang nyaman dan tanpa stres. motivasi alami dalam kondisi ini berasal dari keinginan untuk memanfaatkan fitur yang tidak sepenuhnya mudah kehidupan pengguna, seperti mempercepat penyelesaian transaksi tanpa hambatan. (Ilman & Insinyur, 2024)

Berbagai studi sebelumnya telah menyoroti bahwa persepsi terhadap kemudahan dan kecepatan sistem pembayaran digital memiliki dampak positif terhadap minat dan kepuasan pengguna (Ardiansyah & Athar, 2024). Namun demikian, mayoritas penelitian tersebut hanya berfokus pada aspek adopsi teknologi atau kepuasan jangka pendek tanpa membahas bagaimana persepsi kemudahan dapat membentuk motivasi intrinsik pengguna yang berujung pada loyalitas jangka panjang.

Dalam konteks penggunaan QRIS di Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya melalui fitur transfer antar nasabah, masih sangat terbatas kajian yang secara khusus mengeksplorasi hubungan antara kemudahan transaksi, kenyamanan pengguna, dan pembentukan loyalitas berbasis pengalaman. Padahal, berdasarkan pengamatan awal, banyak pengguna menilai QRIS memberikan pengalaman transaksi yang bebas hambatan, cepat, nyaman, dan tidak menimbulkan stres, yang kemudian memotivasi mereka untuk terus menggunakan fitur tersebut secara konsisten.

Penelitian oleh (Wijaya, A., & Handayani, 2022) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik, seperti keinginan untuk mempermudah aktivitas sehari-hari dan menghemat waktu, berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan dalam penggunaan aplikasi keuangan digital. Namun, menurut (Daniswara, 2025) Menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi tidak selalu berhubungan dengan loyalitas nasabah.

Kepercayaan masyarakat terhadap BSI semakin meningkat berkat program edukasi dan sosialisasi yang efektif, terutama di daerah pedesaan. Selain itu, BSI juga berinovasi dengan aplikasi digital yang memudahkan transaksi menggunakan QRIS serta meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan perbankan syariah. Penelitian selanjutnya yang dilakukan (Pusfita, 2024) memberikan hasil Kinerja Bank Syariah Indonesia di Sleman secara signifikan dipengaruhi oleh mutu layanan serta produk yang ditawarkan melalui BSI Mobile, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pengguna fitur QRIS. Namun menurut (Bagaskara, 2023) Kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan fitur transfer QRIS.

Padahal, fitur transfer QRIS menghadirkan pengalaman baru bagi nasabah, di mana transaksi dapat dilakukan dengan lebih efisien, instan, dan minim kesalahan, yang berpotensi menciptakan kepuasan emosional maupun fungsional. Nasabah yang merasa puas dengan kemudahan, kecepatan, dan keandalan fitur ini cenderung membentuk keterikatan dengan layanan yang digunakan.

Keamanan transaksi merupakan salah satu aspek penting dalam layanan keuangan digital yang secara langsung memengaruhi kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Penelitian sebelumnya seperti oleh (Aminah, S., & Nugroho, 2020) menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan sistem transaksi digital, seperti mobile banking dan e-wallet, dapat meningkatkan loyalitas pengguna karena mereka merasa nyaman dan terlindungi dalam setiap aktivitas keuangan. Namun, (Kristanty, 2024) Menyatakan bahwa Keamanan Transaksi menggunakan QRIS tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Padahal, fitur transfer QRIS melibatkan pertukaran data keuangan yang sensitif dan berlangsung dalam hitungan detik, yang tentunya membutuhkan sistem keamanan yang handal. Ketika pengguna merasa bahwa proses transaksi QRIS terlindungi dari risiko kebocoran data, pencurian identitas, dan gangguan sistem, maka kepercayaan mereka akan meningkat, dan hal ini berpotensi mengarah pada loyalitas jangka panjang terhadap layanan perbankan tersebut (Yadav, R., & Sharma, 2022).

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, dan karena adanya peningkatan hasil dari penelitian sebelumnya, peneliti bermaksud untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kemudahan, Kepuasan Nasabah, dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BSI di Kota Pekalongan Menggunakan Fitur Transfer QRIS”**

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS?
2. Apakah Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS?
3. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS?
4. Apakah kemudahan, Kepuasan Nasabah dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Menganalisis Pengaruh kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS
3. Untuk Menganalisis Pengaruh keamanan transaksi terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS
4. Untuk Menganalisis Pengaruh kemudahan, Kepuasan Nasabah dan keamanan transaksi secara simultan terhadap loyalitas nasabah BSI menggunakan fitur transfer QRIS

**D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diantisipasi untuk menjadi referensi dalam memperoleh pemahaman mengenai Kemudahan, Kepuasan Nasabah, dan Keamanan Transaksi mampu dipengaruhi oleh Loyalitas Nasabah BSI Menggunakan Fitur Transfer QRIS.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan Kemudahan, Kepuasan Nasabah dan Keamanan Transaksi dalam Fitur Transfer QRIS.

#### b. Bagi mahasiswa

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh perspektif baru dalam kajian mengenai pengaruh kemudahan, Kepuasan Nasabah, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Di Kota Pekalongan Menggunakan Fitur Transfer QRIS.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mendapatkan gambaran penelitian yang sedang berlangsung secara beruntun, penulis menyajikan sebuah sistematika yang tepat, lebih tepatnya Gambaran singkat mengenai hal hal yang akan dipertanggungjawabkan nantinya. Kerangka penyusunan:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan,

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Meliputi landasan teori, telaah Pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis.

**BAB METODOLOGI PENELITIAN**

**III** Meliputi jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, serta teknik analisis data.

**BAB ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

**IV** Meliputi hasil analisis data penelitian dan pembahasan hasil penelitian secara komprehensif

**BAB V PENUTUP**

Menguraikan simpulan dan saran mengenai hasil penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh serta hasil pengolahan data, analisis, dan pembahasan mengenai pengaruh kemudahan, kepuasan nasabah, dan keamanan transaksi terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan dalam menggunakan fitur transfer QRIS, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan dalam menggunakan fitur transfer QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya kemudahan akses dan penggunaan suatu layanan, loyalitas karyawan BSI di Pekalongan dalam menggunakan fitur transfer QRIS juga meningkat.
2. Kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Fitur transfer QRIS. Sejumlah keuntungan timbul dari kepuasan pelanggan BSI di Kota Pekalongan, termasuk pengembangan hubungan positif antara bank dan pelanggannya, yang pada akhirnya mendorong pelanggan untuk terus menggunakan layanan ini.
3. Keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan dalam menggunakan fitur transfer QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh konsumen,

termasuk keandalan sistem, perlindungan data pribadi, dan minimnya risiko kesalahan atau penyalahgunaan transaksi, maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur transfer QRIS. Rasa aman yang dirasakan nasabah mendorong kepercayaan terhadap fitur transfer QRIS, sehingga nasabah cenderung menggunakan fitur transfer QRIS secara berkelanjutan.

4. Kemudahan, kepuasan nasabah, dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan dalam menggunakan fitur transfer QRIS. Kemudahan penggunaan fitur transfer QRIS membantu nasabah dalam memahami menu dan proses transaksi dengan lebih cepat dan efisien. Kemudahan tersebut turut meningkatkan tingkat kepuasan serta rasa aman nasabah dalam bertransaksi. Selain itu, keamanan transaksi yang terjaga, seperti perlindungan data dan keandalan sistem, menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap Fitur Transfer QRIS. Kombinasi dari kemudahan, kepuasan, dan keamanan transaksi tersebut mendorong nasabah untuk terus menggunakan fitur transfer QRIS, sehingga loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan semakin meningkat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat berbagai saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat terus meningkatkan kemudahan penggunaan fitur transfer QRIS dengan membuat tampilan aplikasi dan alur transaksi lebih mudah dipahami oleh semua pengguna. Selain itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat sistem keamanan transaksi untuk menumbuhkan rasa aman dan percaya diri pelanggan saat melakukan transaksi memerlukan pengembangan kualitas layanan yang berkelanjutan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepercayaan, kualitas layanan, atau persepsi risiko, serta memperluas objek dan jumlah responden agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI cabang Jenggolo. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance, Volume 6 N*, 180–185.
- Akuntansi, J., & Syariah, P. (2022). *Jamasy : Jamasy : 2*, 50–64.
- Aldi Samara, & Metta Susanti. (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)*, 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Aminah, S., & Nugroho, A. (2020). Kepercayaan dan Keamanan dalam Penggunaan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen, 8(1)*, 56–65.
- Andhika, A. (2022). PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN QRIS PADA UMKM SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada UMKM di KOTA BANDAR LAMPUNG). *Uin Raden Intan Lampung*, 3–5.
- Aparoh, D. B., & Sucipto, H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Volume Penjualan pada Angkringan Ketan Jepri di Kota Tegal. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research, 1(2)*, 61–77.

- Apriansyah, R. (2022). Analisis Pelaporan Corporate Social Responsibility Perbankan Syariah Dalam Perspektif Syariah Enterprise Theory (Studi Kasus Pada Laporan Tahunan PT Bank BNI Syariah Indonesia). *IAIN Curup*, 1(1), 1–122.
- Ardiansyah, M. R., & Athar, H. S. (2024). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard ( QRIS ) pada Aplikasi DANA di Kota Mataram*. 5, 50–53. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v5iSpecialIssue.607>
- Askur Hamid Nst, Elya Rosa Maharani Sembiring, Putri Andini Al-Khoiri, & Nurbaiti, N. (2022). Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking Bsi. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 114–122. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.480>
- Bagaskara. (2023). DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING BERTRANSAKSI E-PAYMENT DI BSI MOBILE SKRIPSI Oleh : Muhammad Pandu Bagaskara JURUSAN PERBANKAN SYARIAH. *Tesis*.
- Buluati, R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Bertransaksi Terhadap Minat Menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Pada Pelaku UMKM Di Kabupaten Boalemo. *Wahana*, 75(2), 33–47. <https://doi.org/10.36456/wahana.v75i2.7378>
- CITRAWARDHANI, S. T. (2024). *PENGARUH KEINTIMAN NASABAH, KEMUDAHAN*

*PENGGUNAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA GENERASI Z DI DIY.*

Daniswara, C. D. (2025). *USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN*. 5(1), 140–152.

FAJRUL FALAH, & MUHAMAD. (2025). *PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH ( Studi pada*.

Ghozali, I. (2018). *No Title*. Badan penerbit universitas Diponegoro.

Hafizh, A., Inda, T., Rahma, F., & Jannah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. September, 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>

Hastuti. (2024). *Jurnal ilmiah manajemen dan akuntansi*. 1(4), 124–132.

Ilman, N. N., & Insinyur, P. P. (2024). *EVALUASI IMPLEMENTASI FITUR QRIS INSTANT ACCESS : PENGARUH TERHADAP PENGALAMAN DAN RESPON Abstraksi*. November, 1419–1431.

KHADAFY, M. R. (2025). *PENGARUH PENGETAHUAN DAN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH PEMBIAYAAN BANK SYARIAH DI PANGKALAN BRANDAN*.

Kristanty, D. N. (2024). *Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan Qris dalam Era Transformasi*

*Sistem Pembayaran Digital*. 5(10), 3923–3933.

- Laloan, W., Wenas, R., & Loindong, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Risiko Terhadap Minat apengguna E-Payment QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 375–386. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>
- Layanan, F., & Risiko, D. A. N. (2024). *MENGGUNAKAN BSI MOBILE ( Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda ) EVA ALIFIYA*.
- Maria, V., Setiawan, A., Ramdhani, A. F., & Fadhillah, F. A. (2025). *Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Pembayaran ( QRIS ) ( Studi pada Usaha Dkriuk Fried Chicken Tangerang-Serang )*. 3.
- Muhyiddin, M. (2024). ... Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo .... *Journal of Business Management and Islamic Banking*.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Nadya Ameylda. (2025). *Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiktok Shop dengan Kepuasan*

*Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. 3(3), 622–635.

- Nasmila. (2021). *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Muamalat TBK.KCP Parepare*. 01, 1–23.
- Nasution, E. Y., Hariani, P., Hasibuan, L. S., & Pradita, W. (2020). Perkembangan Transaksi Bisnis E-Commerce terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jesya*, 3(2), 506–519. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.227>
- Novita, A. D., & Hasanah, N. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Digital , Citra Perusahaan , dan Customer Engagement terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 6(1).
- Nurjanah, M. (2024). *Maulia Nurjanah NPM. 2051020412*.
- Nurul Haqiqi, Untung Lasiyono, & Tri Ari Prabowo. (2020). Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Belanja Online Dalam Menggunakan E-Commerce Shopee Di Kelurahan Tanjungsari, Kecamatan Taman Sidoarjo. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 1(1), 317–328. <https://doi.org/10.36456/jsbr.v1i1.3000>
- Nurul, S., Shynta Anggrainy, & Siska Aprelyani. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review Sim). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 564–573. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.992>
- Permana, D. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Jayapura Abepura Provinsi Papua. *Jurnal*

*Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 106.  
<https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11364>

- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Pusfita, A. L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)*, 3(2), 41–56.  
<https://doi.org/10.30863/akunsyah.v3i2.5488>
- Rayhan, A. W., & Fauziah Aryza. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *MAKREJU:Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 178–189.
- Rika Widianita, D. (2023a). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Rika Widianita, D. (2023b). Terdapat dua faktor yang mempengaruhi hasil penerapan teori TAM dalam memprediksi penerimaan Sistem teknologi mencakup dua aspek utama, yaitu kemudahan dalam penggunaannya dan manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem tersebut. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924.

<https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>

- Sawhani, D. K. (2024). *Pembelian online* (Issue October).
- Shafly, A. N. (2020). *Penerepan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Behavioral Mobile Banking*.
- Sugiyono. (2019). *No Title*.
- Tam, M. M. (2025). *Evaluasi Faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan QRIS Pada Generasi Z Sistem Informasi , Fakultas Ilmu Komputer , Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Evaluation Of User Acceptance Factors For QRIS Services In Generation Z Using TAM Modification*. 5(4), 1091–1110.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Wahyuli, H. (n.d.). PENGARUH POLA PEMBAYARAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) TERHADAP MINAT KONSUMEN BERBELANJA (Studi Pada Masyarakat Bandar Lampung). *E-Repository Perpustakaan IAIN Bengkulu*.
- Watampone, K. (2024). *J-EBI : J-EBI : 03(02)*, 29–42.
- Wijaya, A., & Handayani, P. (2022). *No Title. Motivasi Intrinsik Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Fintech Di Indonesia*. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(3), 205–216.
- Winarno, S. H., Givan, B., & Yudhistira. (2018). Faktor-

Faktor Penentu Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Ooredoo. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 1 No 2, Juni 2018 E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 4321-1234, 1(2), 1–7.*

Wulandari, L., & Asbaruna, B. (2025). *Pengaruh Penggunaan QRIS dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.* 4(2), 370–378.

Yadav, R., & Sharma, M. (2022). Role of Perceived Security in Customer Loyalty towards Mobile Payment Applications. *Journal of Retailing and Consumer Services, 62*, 102–111.

ZAHRA SALSABILA ENDY GUNAWAN. (2024). *PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG GROBOGAN SKRIPSI.*



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

### A. IDENTITAS

Nama : Nur Alisah  
Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 28 Januari 2004  
Alamat rumah : Kayupuring RT 003 RW 003,  
Petungkriyono Pekalongan  
Nomor Hp : 085840796609  
Email : [nur.alisah@mhs.uingusdur.ac.id](mailto:nur.alisah@mhs.uingusdur.ac.id)

Nama Ayah : Suharjo  
Pekerjaan ayah : Petani  
Nama ibu : Sri Ekowati  
Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

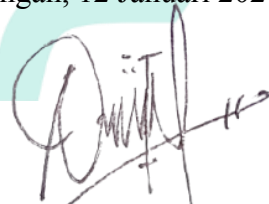
### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD N 01 Kayupuring (2010-2016)  
SMP : SMP N 1 Petungkriyono (2016-2019)  
SMA : SMA N 1 Petungkriyono (2019-2022)

### C. PENGALAMAN ORGANISASI

HMPS Perbankan Syariah, Sekretaris II, 2023  
HMPS Perbankan Syariah, Sekretaris I, 2024

Pekalongan, 12 Januari 2026



**Nur Alisah**