

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA M-BANKING BSI
(Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)**

SKRIPSI

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



Oleh :

CHOLIS NAWADHIR
NIM : 4219176

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

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA M-BANKING BSI
(Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)**

SKRIPSI

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



Oleh :

CHOLIS NAWADHIR
NIM : 4219176

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

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cholis Nawadhir

NIM : 4219176

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna m-Banking BSI (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)**

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, 28 Juli 2023

Yang menyatakan,



Cholis Nawadhir

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Cholis Nawadhir

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 Saudara/i:

Nama : Cholis Nawadhir
NIM : 4219176
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna m-Banking BSI (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)**

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

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb.

Batang, 28 Juli 2023
Pembimbing,


Dr. H. AM. Mub. Khafidz Ma'shum, M.Ag
NIP. 19780616 200312 1 003



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

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:


Nama : **Cholis Nawadhir**
NIM : **4219176**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna m-Banking BSI (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)**
Dosen Pembimbing : **Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag**

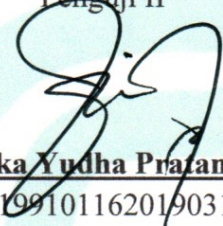
Telah diujikan pada hari Senin tanggal 11 September 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Dewan Penguji,


Penguji I

Penguji II


Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M.
NIP. 197910302006041018


Versiandika Yudha Prafama, M.M.
NIP. 199101162019031006

Pekalongan, 11 September 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

Tidak Ada Orang Sukses Tanpa Melalui Kegagalan

Semua Bisa Dilalui, Semua Bisa Dihadapi, Semua Bisa Diselesaikan Untuk Masa Depan

Berdoalah, Niat, Ikhtiar, Dan Tawakkal Akan Membawa Kita Menuju Kesuksesan
Pasrahkan Semua Hanya Kepada-Nya

“Man Jadda Wajada”

Barang siapa yang berusaha, maka akan mendapat apa yang diusahakan

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran 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 S.E (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:.

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dasuro dan Ibu Junaenah pahlawan dalam hidup penulis yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat kepada penulis sehingga perjalanan menuju Sarjana bisa tercapai dengan lancar dan barokah.
2. Keluarga saya, terutama untuk kakak Achmad Sulaeman yang telah memberikan semangat serta support dan telah membantu saya dalam perjalanan skripsi ini.
3. Almater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Dr. H. AM. Muh. Hafidz Ma'shum M.Ag. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik saya, Bapak Ahmad Zulfikar M.Pd yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis selama perkuliahan dari awal sampai selesai.
6. Ibu Nur Laela, Ibu Desy Adella, Ibu Ulfa Kurniasih, Bapak Drajat Stiawan dan Bapak Adrian yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan penulisan skripsi ini,serta memberikan dukungan, arahan dan semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
7. Figah Saheta yakni seorang kakak sepupu yang telah memberikan semangat serta support dan telah membantu saya dalam perjalanan skripsi ini.
8. Keluarga besar IRMA At-Taqwa Desa Denasri Kulon Batang yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2019 khususnya PBS D, kelas yang asik dan unik yang telah memberikan kenangan yang tak terlupakan.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan yang membangun guna perbaikan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

ABSTRAK

CHOLIS NAWADHIR. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna m-Banking BSI (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)

Salah satu industri fintech (*financial technology*) yang tumbuh paling cepat di Indonesia adalah m-Banking. Adanya m-Banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi nontunai seperti pembayaran tagihan, isi ulang pulsa, transfer uang dan lain sebagainya. Nasabah berharap bahwa dengan adanya fitur ini layanan bank akan memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI; 2) menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan jenis pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* sampling berupa *accidental sampling*, dan untuk menentukan sampel di penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*. Untuk mengetahui keakuratan pengukuran serta kestabilan parameter kuisisioner, terlebih dahulu dilakukan pengujian kuisisioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan Kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI. Dua variabel menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas pengguna m-Banking BSI.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas

ABSTRACT

CHOLIS NAWADHIR. The Influence of Service Quality, and Trust on BSI m-Banking User Loyalty (Case Study of the Batang District Community)

One of the fastest growing fintech (financial technology) industries in Indonesia is m-Banking. The existence of m-Banking allows customers to carry out non-cash transactions such as bill payments, credit top-ups, money transfers and so on. Customers hope that with this feature the bank's services will satisfy and meet their needs. The objectives to be achieved in this research are: 1) examining the influence of service quality on the loyalty of BSI m-Banking users; 2) test the effect of trust on the loyalty of BSI m-Banking users.

This research includes field research with a quantitative approach. Data sources are obtained from primary data. In this study, the population is customers using BSI m-Banking in Batang District. The sampling technique used in this research is non-probability sampling in the form of accidental sampling, and to determine the sample in this research using the Lemeshow formula. To determine the accuracy of the measurements and the stability of the questionnaire parameters, the questionnaire was first tested using validity and reliability tests.

The research results show that the variables of service quality and trust have a significant influence on the loyalty of BSI m-Banking users. Two variables show that the variables of Service Quality and Trust simultaneously have a significant effect on the Loyalty of BSI m-Banking users.

Keywords: *Service Quality, Trust, Loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamualikum 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:

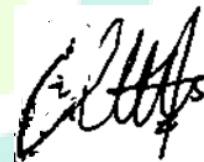
1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag. selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian.
3. Bapak M. Shulthoni, Ph.D. Lc., M.A., M.S.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan nasihat kepada para mahasiswanya termasuk penulis.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan motivasi kepada para mahasiswanya termasuk penulis
5. Bapak Ahmad Zulfikar M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.

6. Bapak Dr. H. AM. Muh. Hafidz Ma'shum M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Masyarakat Kecamatan Batang, yang sudah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, Bapak Dasuro dan Ibu Junaenah yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepadapenulis serta kakak penulis Achmad Sulaeman dan Figah Saheta yang senantiasa memberikan semangat dan membantu penulis dalam penyusunan 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.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 28 Juli 2023



Cholis Nawadhir
4219176

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
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	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Pembatasan masalah	6
F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Loyalitas.....	10
2. Kualitas Layanan.....	12
3. Kepercayaan.....	13
B. Telaah Pustaka	15
C. Kerangka Berpikir.....	18
D. Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Pendekatan Penelitian	24
C. Setting Penelitian	24
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	25
E. Variabel Penelitian.....	26
F. Sumber Data.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	28
H. Metode Analisis Data.....	30
1. Uji Instrumen	30
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3. Analisis Regresi Linier Berganda	35
4. Uji Hipotesis	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Data.....	40
B. Analisis Data.....	47
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan penelitian	61
C. Implikasi Praktis dan Teoritis	61
D. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	I

PEDOMAN LITERASI

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. Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

a. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te-
ث	Śā'	Ś	S (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan Ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	S□ād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	D□ād	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	T□ā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Z□ā'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gāin	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	We

هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

b. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Conto	Ditulis
---	<i>Fathah</i>	A	A	h	
---	<i>Kasrah</i>	I	I	مُنِرَ	<i>Munira</i>
---	<i>Dlammah</i>	U	U		

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Conto	Ditulis
---	<i>Fathah</i>	Ai	a dan i	h	
ي ---	<i>Fathah</i> <i>dan ya</i>	Ai	a dan i	كَيْفَ	Kaifa
و---	<i>Kasrah</i>	I	I	هَوْلَ	Haula

	<i>dan</i>				
	<i>wawu</i>				

c. Maddah (vokal panjang)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + Alif, ditulis ā	Contoh سَالَ ditulis <i>Sāla</i>
fathah + Alif maksūr ditulis ā	Contoh يَسْعَىٰ ditulis <i>Yas'ā</i>
Kasrah + Yā' mati ditulis ī	Contoh مَجِيدٌ ditulis <i>Majīd</i>
Dammah + Wau mati ditulis ū	Contoh يَقُولُ ditulis <i>Yaqūlu</i>

d. Ta' Marbūtah

a) Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis <i>hibah</i>
جزية	Ditulis <i>jizyah</i>

b) Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis <i>ni'matullāh</i>
-----------	----------------------------

e. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

عَدَّة	Ditulis <i>'iddah</i>
--------	-----------------------

f. Kata Sandang Alif + Lām

Bila diikuti huruf *qamariyah* atau *syamsiyah* ditulis al-

الرجل	Ditulis <i>al-rajulu</i>
الشمس	Ditulis <i>al-Syams</i>

g. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof.

Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شيئ	Ditulis <i>syai'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta'khuzu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

h. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang diperbaharui (EYD).

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	15
Tabel 3.1 Indikator Dan Definisi Variabel	27
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan M-Banking BSI	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X1	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas X2	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Y	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.12 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.16 Uji T (Parsial).....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simutan)	54
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	19
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data Identitas Responden	II
Lampiran 3 Data Mentah Kuisioner	VII
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Pertanyaan	XVI
Lampiran 5 Hasil Analisis Karakteristik Responden.....	XVII
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	XIX
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	XXI
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	XXII
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas	XXIII
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	XXIV
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	XXV
Lampiran 12 Hasil Uji T	XXVI
Lampiran 13 Hasil Uji F	XXVII
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	XXVIII
Lampiran 15 Surat Pengantar Penelitian.....	XXIX
Lampiran 16 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	XXX
Lampiran 17 Dokumentasi.....	XXXI
Lampiran 18 Data Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	XXXIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu industri fintech (*financial technology*) yang tumbuh paling cepat di Indonesia adalah m-Banking. Adanya m-Banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi nontunai seperti pembayaran tagihan, isi ulang pulsa, transfer uang dan lain sebagainya. Nasabah juga dapat menggunakan m-Banking untuk melakukan transaksi di luar jam kerja bank, kita juga dapat menggunakan layanan ini dari mana saja selama koneksi internet baik dan stabil. Harapannya adalah bahwa layanan bank akan memuaskan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. (Fandi A. 2019)

M-Banking adalah salah satu industri fintech (*financial technology*) dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Transaksi nontunai seperti pembayaran tagihan, peningkatan kredit, dan transfer uang semuanya dapat dilakukan dengan m-Banking. Sejalan dengan populasi di Indonesia dan penggunaan internet keduanya meningkat, maka diharapkan dapat meningkatkan aktivitas transaksi *fintech* di Indonesia (Astuti, Agriyanto dan Turmudzi 2020).

M-Banking memberikan beberapa fitur antara lain pengecekan saldo rekening, transaksi dana, layanan islami, pembayaran haji dan umrah, deposit dan pendanaan emas, QRIS, dll. Fitur ini akan memungkinkan siapa saja yang memiliki ponsel untuk mengakses *Easy to trade*. Pada akhirnya, bank sibuk menawarkan fungsionalitas m-banking untuk mencapai kepuasan dan

meningkatkan jumlah pelanggan, tetapi aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun idealnya, m-Banking memungkinkan nasabah dengan mudah memperoleh transaksi dan informasi melalui aplikasi m-Banking, serta menjamin kerahasiaan dan keamanan data bagi nasabah yang menggunakan mobile banking (Ningsih dan Nasution 2023).

Hasil wawancara peneliti dengan Irkham, salah satu masyarakat Kecamatan Batang yang menggunakan m-Banking BSI. Dia mengatakan bahwa aplikasi m-Banking dapat memudahkan nasabah untuk mentransfer uang tanpa harus pergi ke ATM. Namun dalam penerapannya masih banyak nasabah yang belum memiliki aplikasi m-Banking dan dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Loyalitas adalah bagian terpenting bagi perusahaan ditengah ketatnya persaingan bisnis. Perusahaan sangat membutuhkan konsumen yang loyal, agar perusahaan tersebut dapat tetap bertahan hingga mencapai peningkatan. Pelanggan yang loyal akan membeli ulang suatu produk yang membuatnya puas kemudian secara tidak langsung akan menarik perhatian konsumen lain, bahkan sampai dengan sengaja merekomendasikan produk tersebut pada orang lain (Nurjanah, Junaidi dan Maulana 2023).

Giffin menegaskan bahwa Loyalitas didefinisikan sebagai pembelian yang tidak disengaja yang diungkapkan oleh entitas pembuat keputusan dari waktu ke waktu. Disimpulkan bahwa loyalitas adalah sebuah perilaku pengambilan keputusan membeli suatu produk/barang/jasa secara

berkesinambungan terhadap suatu merek atau brand yang dipilih (Hastuti & Nasri, 2019).

Menurut Arbi Fahreza dan Mahir Pradana (2021), kualitas layanan adalah penggunaan layanan elektronik untuk memfasilitasi pembelian dan pengiriman barang serta jasa secara efisien dan efektif. Menurut penelitian Amalia (2020) dan Rezki Arianty Akob, Zulfikry Sukarno (2022) kualitas layanan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan yang puas lebih cenderung untuk kembali, dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Berbanding terbalik, menurut penelitian Vasluki dan Muhammad Thoriq (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan M-Banking tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kepercayaan (*trust*) adalah salah satu faktor yang memiliki dampak pada loyalitas dan kepuasan pelanggan. Kepuasan dan loyalitas akan meningkat ketika nasabah dapat mempercayai semua transaksi perbankan syariah. Penelitian Aini & Iranita (2019) dan Evan Hamzah Muchtar, Muhammad Nurul Alim, dan Nikmatul Nurjannah (2022) menemukan fakta yaitu kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi kepercayaan nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cahyono, Nur Eko, dan Syaifuddin Fahmi (2022) menunjukkan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pembelian.

Di Kabupaten Batang, Kecamatan Batang merupakan kecamatan yang berada di wilayah perkotaan. Jika dibandingkan dengan kecamatan lain di Kabupaten Batang seperti Kecamatan Kandeman, Kecamatan Tulis dan lainnya, Kecamatan Batang memiliki letak yang strategis, yakni di pusat pemerintahan Kabupaten Batang. Selain lokasinya yang strategis, Kecamatan Batang juga memiliki demografis penduduk yang cukup merata. Maka dari itu, dapat mempermudah proses pengambilan sampling. Hal ini menjadikan warganya mudah untuk mengakses internet, sehingga banyak yang mempergunakan m-Banking. Wilayahnya yang berbatasan langsung dengan Kota Pekalongan juga mempermudah proses transaksi keuangan di BSI, yang padasaat ini masih banyak berdiri di wilayah Kota Pekalongan, meskipun baru-baru ini masih dibangun KC BSI Batang di wilayah alun-alun Kota.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk memahami bagaimana penilaian masyarakat di Kecamatan Batang mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna m-Banking pada BSI. Serta untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna m-Banking Pada BSI di Kecamatan Batang dalam penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking BSI (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang?
2. Apakah Kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang?
3. Apakah Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh variable Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai wacana terkait sebab-sebab yang mempengaruhi Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang.

2. Secara Praktis

- a. Agar mahasiswa dapat mempraktikkan teori-teori keilmuan yang didapat dalam bangku perkuliahan.
- b. Memberikan masukan kepada perusahaan agar memperhatikan faktor pengaruh Loyalitas Pengguna M-Banking pada BSI di Kecamatan Batang.
- c. Dapat dijadikan referensi dan bacaan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

E. Pembatasan masalah

Batasan penelitian dilakukan agar pembahasan lebih fokus dan tidak terlalu luas, berikut hal dalam batasan penelitian.

1. Fokus pada penelitian ini ialah pengguna m-Banking yang diambil dari masyarakat Kecamatan Batang.
2. Data yang digunakan adalah data pengguna m-banking BSI Masyarakat Kecamatan Batang.
3. Penelitian ini menggunakan variabel yaitu Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pengguna m-Banking BSI (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Batang).

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah sebuah penjelasan singkat atau padat yang saling berkaitan dengan berbagai hal yang akan dibahas dengan sistematis supaya dapat dengan mudah dipahami semua pembaca. Berikut

sistematika pembahasannya penulisan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang.

BAB I. PENDAHULUAN

Merupakan penjelasan luas tentang bahan kajian dalam penelitian ini yang meliputi latar belakang, perumusan dari masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian yang diharap bisa membantu pihak-pihak terkait serta sistematika kepenulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Merupakan bab yang berisi teori yang akan dijelaskan pada penelitian ini, telaah pustaka sebagai pemaparan dalam riset sejenis sebelumnya yang sudah dilakukan, hipotesis serta kerangka berpikir.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan sebagai fasilitas penelitian, variabel data, sumber data data teknik pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang: (1) hasil penelitian, cara mengkategorikan pembahasan yang tepat, sifat penelitian, rumusan masalah, dan arah penelitian; 2) diskusi; Sub-pembahasan (1) dan (2) dapat digabungkan menjadi satu unit atau dipecah menjadi pembahasan tersendiri.

BAB V. PENUTUP

Penutup ialah bagian akhir dari penelitian yang berisi simpulan serta saran. Selanjutnya dilampirkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang diperlukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Variabel kualitas layanan (X1) dari penggunaan m-Banking BSI berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI. Menerima H1 variabel kualitas layanan (X1) dari penggunaan m-Banking BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang.
2. Variabel kepuasan (X2) dari penggunaan m-Banking BSI berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI. Menerima H2 variabel kepuasan (X2) dari penggunaan m-Banking BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang.
3. Variabel kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan dari penggunaan m-Banking BSI secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang. Menerima Ha4 sehingga variabel independen kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI di Kecamatan Batang

B. Keterbatasan penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini adalah:

1. Terdapat kendala dalam pencarian data responden yang mampu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
2. Peneliti memiliki kendala dalam proses penyusunannya karena dosen pembimbing skripsi yang pergi haji sehingga mengalami perlambatan.
3. Peneliti membutuhkan waktu satu bulan agar memenuhi jumlah responden yang telah ditentukan yaitu sebanyak 100 responden.
4. Peneliti kurang mengontrol kondisi responden yang memiliki pengetahuan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

C. Implikasi Praktis dan Teoritis

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Layanan lebih rendah dalam mempengaruhi Loyalitas Pengguna m-Banking BSI pada masyarakat yang pernah menggunakan m-Banking BSI di Kecamatan Batang.

2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil dari berbagai faktor memperlihatkan bahwa variabel kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan mempunyai hasil positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna m-Banking BSI.

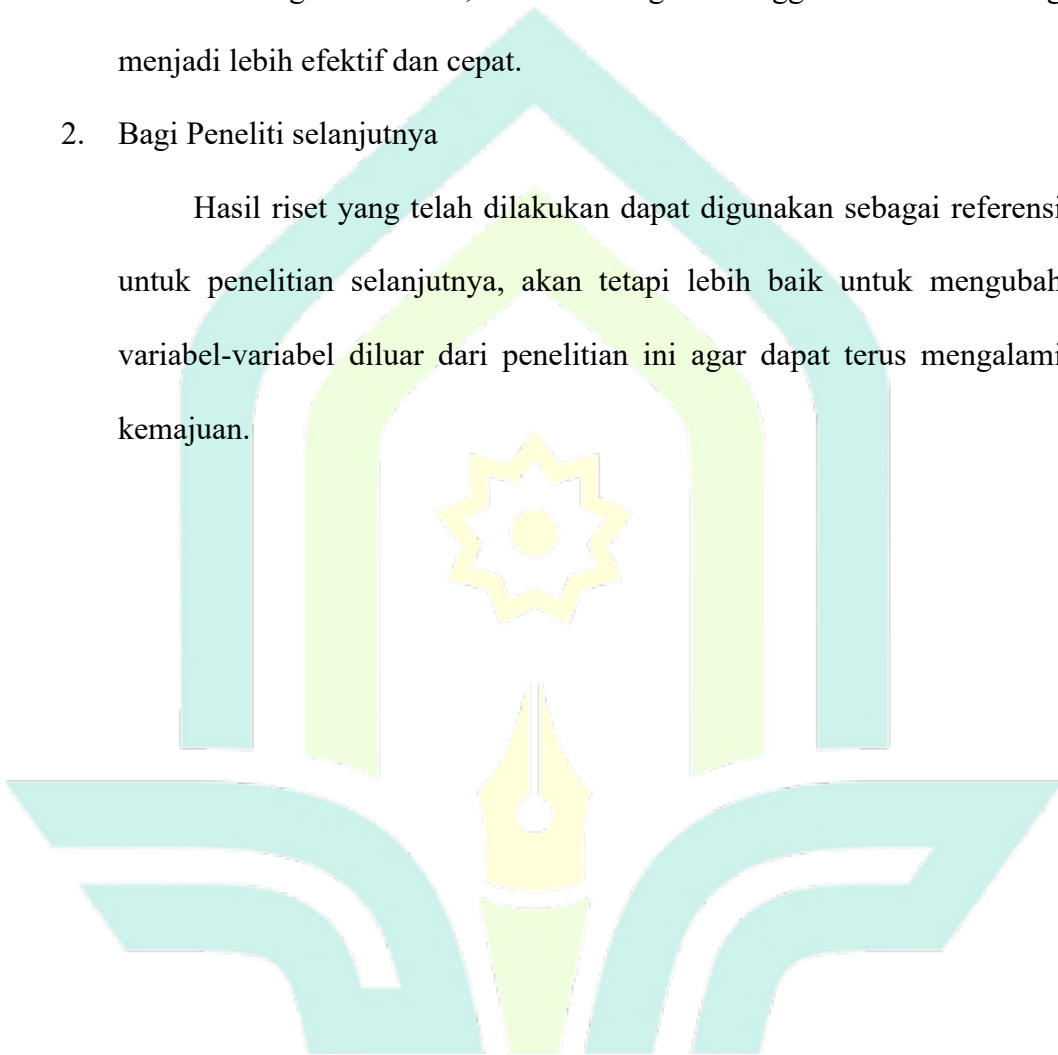
D. Saran

1. Bagi masyarakat Kecamatan Batang

Bagi masyarakat Kecamatan Batang diharapkan dapat memanfaatkan perkembangan teknologi seperti penggunaan m-Banking dalam berbagai transaksi, karena dengan menggunakan m-Banking menjadi lebih efektif dan cepat.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil riset yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, akan tetapi lebih baik untuk mengubah variabel-variabel diluar dari penelitian ini agar dapat terus mengalami kemajuan.



Lampiran 18

DATA DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Cholis Nawadhir
2. Tempat Tanggal Lahir : Batang, 02 April 2001
3. Alamat Rumah : Denasri Kulon Rt 05 / Rw 03, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang
4. Nomor Handphone : 081477132932
5. Email : cholisnawadhir@gmail.com
6. Nama Ayah : Dasuro
7. Pekerjaan Ayah : Buruh
8. Nama Ibu : Junaenah
9. Pekerjaan Ibu : Buruh

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD N Denasri Kulon 01 Batang : Lulus Tahun 2013
2. Mts NU 01 Batang : Lulus Tahun 2016
3. MA Negeri Batang : Lulus Tahun 2019

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Ikatan Remaja Masjid At-Taqwa Denasri Kulon, Batang
2. PR Ansor Denasri Kulon

Batang, 28 Juli 2023


Cholis Nawadhir