

**PENGARUH FITUR LAYANAN
DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE* DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.)



Oleh:

LILIS HIDAYATI

NIM. 4220111

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

2024

**PENGARUH FITUR LAYANAN
DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE* DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.)



Oleh:

LILIS HIDAYATI

NIM. 4220111

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Hidayati

NIM : 4220111

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)

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, 25 April 2024

Yang Menandatangani,


F651DAKX278912410
Lilis Hidayati

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Lilis Hidayati

Kepada Yth.

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Lilis Hidayati
NIM : 4220111
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)

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, 22 April 2024
Pembimbing,


Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I
NIP. 198011282006041003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, tebi.uinmusdurwan.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : Lilis Hidayati
NIM : 4220111
Judul : **Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda)**
Dosen Pembimbing : Muhammad Nasrullah, S.E, M.S.I

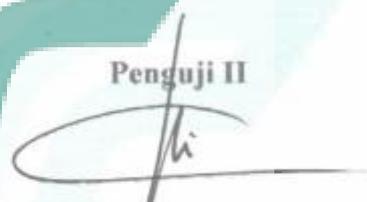
Telah diujikan pada hari Senin tanggal 10 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


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


Muhammad Aris Safi'i, M.E.I.
NIP. 19851012 201503 1 004

Pekalongan, 19 Juni 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

إِن مَّعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۗ

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا ۖ إِوْءًا وَوُسْعَهَا ۗ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Q.S.Al-baqarah :286

Majulah terus untuk hal kebaikan, jangan menunggu kamu siap.

-lilis hidayati-

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh hormat dan rasa terima kasih, peneliti persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa mendukung, membantu dan mendoakan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini, khususnya untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Sumarno dan Ibu Sri Retno Wati yang selalu menyayangi dan mendukung penuh setiap perjalanan pendidikan saya.
2. Kakak-kakak Saya yang selalu mendukung serta mendoakan, Desi Setyaningsih, Septi Purnawati dan Nining Budiarti.
3. Almamater saya, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Fitriana selaku teman yang selalu membantu saya selama ini.
5. Dewi Sherly Marlina, Nisfatul Khomsah dan Putri Aprilia selaku teman yang selalu menghibur dan menemani saya selama ini.
6. Seluruh teman Perbankan Syariah angkatan 2020 yang telah kebersamai perjalanan pendidikan strata satu saya selama hampir empat tahun ini.
7. Semua responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Dan yang terakhir ucapan terimakasih pada diriku sendiri karena telah berjuang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Lilis Hidayati. Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi *Mobile* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)

Mobile banking memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan melalui smartphone atau ponsel secara praktis dan mudah. Tujuan Penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh variabel fitur layanan dan persepsi manfaat terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah nasabah pengguna BSI *mobile* dan berusia minimal 18 tahun. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kusioner atau angket dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. Teknik pengambilan sampel dengan Purposive Sampling dengan data 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan SEM (*Structural equation modelling*) dan aplikasi SmartPLS (*Smart Partical Least Square*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara fitur layanan (X1) dan persepsi manfaat (X2) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) serta kepuasan nasabah (Z). Kemudian kepuasan (Z) juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Sedangkan secara tidak langsung atau mediasinya fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah, akan tetapi untuk persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* melalui kepuasan nasabah.

Kata kunci: Fitur layanan, persepsi manfaat, loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Lilis Hidayati. *The Influence of Service Features and Perceived Benefits on Customer Loyalty of BSI Mobile Users with Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of BSI KC Pekalongan Pemuda Customers)*

Mobile banking makes it easier for people to carry out banking transactions via smartphone or cell phone practically and easily. The aim of this research is to explain and analyze the influence of service feature variables and perceived benefits on consumer loyalty of BSI mobile users with satisfaction as an intervening variable.

This research uses a quantitative method approach. The sample for this research is customers who use BSI mobile and are at least 18 years old. This research uses primary data, namely through a questionnaire or questionnaire using a measurement scale, namely a Likert scale and interview results. The sampling technique was purposive sampling with data from 100 respondents. The method used in this research is descriptive analysis using SEM (Structural Equation Modeling) and the SmartPLS (Smart Partial Least Square) application.

The results of this research show that the influence of service features (X1) and perceived benefits (X2) influences loyalty (Y) and consumer satisfaction (Z). Then satisfaction (Z) also has an influence on consumer loyalty (Y). Meanwhile, indirectly or through mediation, service features have an effect on loyalty through consumer satisfaction, but perceived benefits have no effect on consumer loyalty of BSI Mobile users through consumer satisfaction.

Keywords: *Service features, perceived benefits, customer loyalty and customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

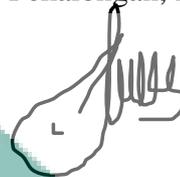
Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.) pada Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak H. Muhammad Shulthoni, LC., M.A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Muhammad Nasrullah, S.E, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS).
7. Ibu Rinda Asytuti. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

9. Pihak BSI KC Pemuda Pekalongan.

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

Pekalongan, 21 April 2024



Lilis Hidayati



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
B. Telaah Pustaka	24
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Pendekatan Penelitian	37
C. Setting Penelitian	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Sumber Data	39
F. Variabel Penelitian	40
G. Definisi Operasional	41
H. Teknik Pengumpulan Data	42
I. Metode Analisis Data	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
A. Analisis Deskriptif Responden	49
B. Deskriptif Jawaban Kuisisioner	55
C. Model Pengukuran atau Outer Model	60
D. Model Struktural atau Inner Model	63
E. Hasil Uji Hipotesis	64
F. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian	79
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	I

TRANSLITERASI

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

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan 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	Sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik (diatas)
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 yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal 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
◌ِ يَ ...	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
◌ِ وَ ...	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَتَبَ	-kataba
فَعَلَ	-fa'ala
ذُكِرَ	-zukira
يَذْهَبُ	-yazhabu
سُئِلَ	-su'ila
كَيْفَ	-kaifa
هَوَّلَ	-hauila

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
ا...ى...َ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis diatas
ى...ِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis diatas
و...ُ	Dhammah dan wau	U	u dan garis diatas

Contoh:

قَالَ -qala
رَمَى -rama
قِيلَ -qila

4. Ta Marbutah

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 menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - raudah al-atfal
-raudatulatfal

المَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

- al-Madinah al-Munawwarah

-al-Madinatul-Munawwarah

طَلْحَةَ

-talhah

5. Syaddad

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

- rabbana

نَزَّلَ

- nazzala

الْبِرِّ

-al-birr

الْحَجِّ

-al-hajj

6. Kata Sandang

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

- 1) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan 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
البَدِيعُ	- al-badi'u
الْجَلالُ	- al-jalalu

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuzuna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيَّئُ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أَمِرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīmūl-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwalabaitinwuḍi’alinnāsilallaḏībibakkatamubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahrū Ramaḏān al-laḏī unzila fih al

Qur’ānu

Syahrū Ramaḏān al-laḏī unzila fihil

Qur’ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillahirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillahirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَلِلَّهِ بِكُلِّ شَيْءٍ عِلْمٌ

Wallāhabikullisyai'in 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	41
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	53
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Banyak Penggunaan BSI Mobile	53
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Fitur Yang Sering Digunakan.....	54
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan	55
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat	57
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	58
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas	59
Tabel 4. 11 Convergent Validity	61
Tabel 4. 12 Nilai Convergent Validity AVE.....	62
Tabel 4. 13 Composite Reability dan Nilai Cronbach Alpha.....	63
Tabel 4. 14 Nilai R-Square.....	63
Tabel 4. 15 Nilai Uji Kelayakan Model	64
Tabel 4. 16 Path Coefficient Uji Secara Langsung	66
Tabel 4. 17 Path Coefficient Uji Secara Tidak langsung	69

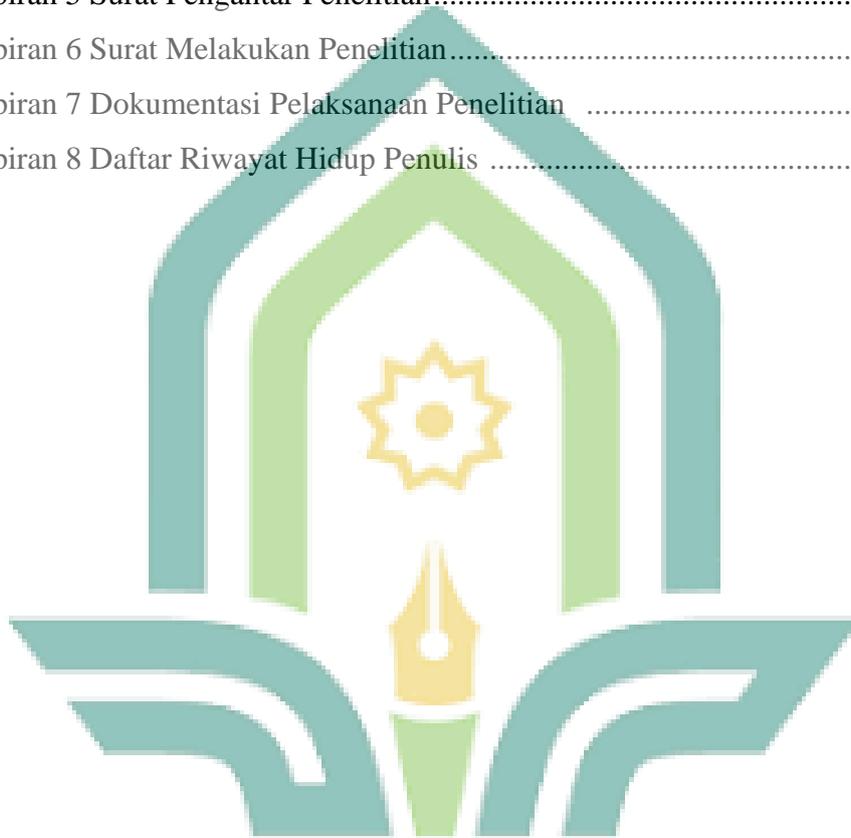
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4. 1 Perancangan Outer Model	60
Gambar 4. 2 Model Struktural Bootstrapping	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	I
Lampiran 2 Data Responden.....	VII
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner	XII
Lampiran 4 Hasil Pengujian Data	XVIII
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian.....	XXII
Lampiran 6 Surat Melakukan Penelitian.....	XXIII
Lampiran 7 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	XXIV
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup Penulis	XXIII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia sangat signifikan. Seperti halnya dalam bidang perbankan syariah. Perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau hukum syariah. Sebagai contoh bank syariah yang berkembang dengan baik yaitu Bank Syariah Indonesia yang merupakan merger dari Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan BNI Syariah kini telah bersatu untuk membentuk Bank Syariah Indonesia, yang juga dikenal sebagai BSI Syariah. Tujuan bank adalah sarana yang mengumpulkandan menyalurkan uang secara efektif dan efisien dari nasabah atau masyarakat umum. Hal ini dimaksudkan agar uang tersebut dapat beroperasi sebagai jembatan antara orang-orang yang memiliki dana dan orang yang kekurangan dana (Mudiarta, 2017).

Kemajuan dan perkembangan dunia teknologi dan informasi dengan diikuti dengan akses yang mudah dalam menggunakan layanan jasa. Kemajuan teknologi juga berdampak pada perkembangan perbankan. Karena dunia bisnis diyakini lebih ompetitif dari sebelumnya maka setiap perusahaan harus mampu bekerja keras dan lebih serius dalam usaha dalam memenangkan persaingan perusahaannya, dengan mampu memperhatikan peluang dan kebutuhan yang diharapkan oleh para konsumen. *Internet* dapat membantu kemudahan berkomunikasi agar lebih efektif dan efisien. Internet juga dimanfaatkan oleh kalangan orang dan perusahaan untuk berbisnis. Penyedia jasa perbankan telah

memperkenalkan beberapa inovasi termasuk aplikasi *mobile banking* sebagai bagian dari penggunaan khusus kemajuan teknologi di bidang ekonomi (Ayunisa & Hendra, 2018).

Bank menyediakan *Mobile banking* sebagai suatu layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank dalam menunjang aktifitas dalam bentuk aplikasi dengan menggunakan IT. Menurut Fadlan (2018). *Mobile banking* adalah aplikasi dalam melakukan transaksi keuangan secara online dengan menggunakan perangkat telekomunikasi, seperti smartphone atau tablet. Di Indonesia *mobile banking* bukanlah hal baru, karena sudah menjadi suatu inovasi perbankan untuk ikut serta dalam perkembangan bisnis secara global. Kemampuan nasabah untuk bertransaksi secara efektif dan efisien dapat dibantu oleh perangkat seluler dan internet dalam akses *mobile banking*. Adanya sarana dalam perbankan untuk bertransaksi atau bisnis dalam bentuk pelayanan *m-banking* menjadikan suatu upaya institusi perbankan dalam memberikan kepuasan layanan terhadap nasabah (Mughtar et al., 2022). Dengan adanya *m-banking* sebagai fasilitas teknologi menjadikan masyarakat lebih kuat dan yakin menerapkannya untuk semua transaksi (Ayunisa & Hendra, 2018).

Bank syariah Indonesia merupakan bank syariah di Indonesia yang mengintegrasikan anak perusahaan perbankan BUMN termasuk BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia meluncurkan aplikasi yang dapat mempermudah transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah yaitu *BSI mobile*. Dengan dibuatnya aplikasi *BSI mobile* yang terdapat fitur layanan yang dapat diakses oleh nasabah disetiap

waktu (Bancin & Jannah, 2022). *BSI mobile* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti informasi rekening, pembukaan rekening online, tarik tunai, e-mas, pembayaran, pembelian, layanan syariah, ziswaf, dan lain-lain. Selain dapat digunakan untuk transaksi keuangan, *BSI mobile* juga dapat digunakan untuk keperluan ibadah, antara lain kalkulator kurban, hikmah, asmaul husna, juz amma, lokasi kurban, pengingat waktu sholat, dan arah kiblat. Nasabah dengan mudah melakukan apa yang mereka butuhkan tanpa perlu mendatangi kantor cabang atau *atm* terdekat.

Jumlah pengguna *bsi* pada tahun 2021 berjumlah 2,5 juta pengguna, tahun 2022 berjumlah 4,07 juta pengguna, dan pada tahun 2023 berjumlah 5,90 juta pengguna. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan jumlah pengguna *BSI mobile* mengalami pertumbuhan yang cukup pesat di tahun 2022 yang mencapai 4,07 juta pengguna. Kemudian untuk Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekalongan Pemuda selalu mengalami peningkatan setiap tahun. Terjadi peningkatan setiap tahun. Terjadi peningkatan 6,4 % dari tahun 2018 ke 2019, peningkatan 8,96 % dari tahun 2019 ke 2020, peningkatan 30% dari tahun 2020 ke 2021, dan peningkatan 6,4 % dari tahun 2021 ke 2022. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda setiap tahunnya (Yusuf, 2023).

Peningkatan jumlah pengguna *BSI mobile* juga mengawatirkan adanya risiko tersendiri seperti keamanan data pengguna. Sebagai contoh adanya kendala yang dialami akibat serangan siber terhadap pada sistem Bank Syariah Indonesia (BSI), nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui ATM,

teller di kantor cabang bank, dan m-banking sejak Senin, 8 Mei 2023. Namun demikian pihak BSI langsung tanggap untuk meningkatkan perbaikan layanan tersebut. Dana nasabah dan perlindungan data adalah prioritas utama BSI dan perusahaan menegaskan kembali komitmennya untuk memperkuat pertahanan dan keamanan *cyber* demi kepentingan nasabah. Mesin anjungan mandiri (ATM), kantor cabang, dan BSI mobile semuanya sudah dapat beroperasi pada tanggal 11 Mei 2023, sehingga dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi (Tambunan et al., 2023).

Di sektor perbankan, kemampuan perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya akan bergantung pada loyalitas. Bank membutuhkan loyalitas nasabah untuk meningkatkan kualitas layanannya. Konsumen akan merasa puas jika mereka menerima layanan yang memenuhi harapan mereka dalam hal kualitas dan aspek lainnya. Mendapatkan kepercayaan dan dedikasi klien untuk memenangkan loyalitas mereka. Selanjutnya, bank berusaha untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan bersaing untuk mendapatkan nilai dari nasabah mereka. Untuk meningkatkan nasabah yang setia, bank menempatkan prioritas tinggi pada keunggulan layanan dan kebahagiaan nasabah (Astuti et al., 2020).

Loyalitas nasabah tentunya dikukung dengan adanya kepuasan dari nasabah. Loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekalongan Pemuda dibuktikan dengan adanya berbagai bentuk pelayanan yang memadai kebutuhan nasabah dengan didukung fasilitas yang baik. Loyalitas sendiri dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, fitur layanan, kepercayaan,

penanganan keluhan, citra merek, *customer relationship marketing* (CRM), tingkat kepuasan, persepsi kemudahan, persepsi manfaat. Loyalitas nasabah merupakan suatu elemen penting bagi perusahaan bisnis (Bala et al., 2021). Loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* dikuatkan dengan adanya kualitas layanan yang baik dan mudah diakses oleh nasabah sehingga muncul kepuasan pada nasabah, dengan penggunaan *mobile banking* dengan keamanan yang tinggi juga bertujuan untuk memuaskan nasabah. Menurut Markonah (2019) dalam penelitiannya loyalitas nasabah di Bank Mandiri berkorelasi positif dengan kepuasan nasabah, yang berarti bahwa dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka loyalitas nasabah juga meningkat.

Fitur layanan menjadi bagian dari kualitas layanan yang dapat mendukung serta memberikan layanan yang berkualitas berbasis secara *online*. Penyedia layanan jasa seperti perbankan harus memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas agar menarik nasabah hingga loyal. BSI KC Pekalongan Pemuda memberikan apa yang dibutuhkan nasabah dengan semboyan *ultimate service*. Beberapa keluhan dalam menggunakan *mobile banking* seperti error pada waktu tertentu sms notifikasi terlambat masuk, dan sukar aktivasi kembali jika mengganti nomer telpon. Hal ini akan mengakibatkan persepsi kualitas *mobile banking* tersebut menurun dengan adanya keluhan yang dirasakan oleh nasabah, karena kualitas layanan *mobile banking* merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Upaya menghindari keluhan nasabah seharusnya pihak perbankan harus memberikan layanan internet yang mempermudah nasabah dalam penggunaannya bukan semakin mempersulit dan memudahkan nasabah

untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun (Bakhtiar & Kartika, 2020).

Menurut Makmuriyah & Vanni (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa fitur layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang signifikan dalam layanan *mobile banking*. Sedangkan menurut Nur Halizah (2023) menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Kemudian penelitian Rithmaya (2016) menjelaskan bahwa loyalitas nasabah Bank BCA dipengaruhi secara signifikan oleh fitur layanan dalam menggunakan *internet banking*. Namun menurut penelitian Bagaskara (2023) yang menyatakan bahwa variabel fitur layanan tidak berdampak pada loyalitas nasabah bertransaksi *E-payment* di *BSI mobile*, dikarenakan mungkin tidak semua nasabah dapat memahami cara bertransaksinya.

Persepsi manfaat menjadi faktor penting bagi seorang nasabah dalam menggunakan produk dari perbankan, karena seseorang akan merasa senang dan puas saat merasa adanya manfaat dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. *BSI mobile* menjadi aplikasi yang diharapkan oleh nasabah saat menggunakan akan menambah atau meningkatkan kinerja dalam pencapaiannya. Pada *BSI KC* Pekalongan Pemuda menyediakan adanya layanan *ultimate service* yang menjadi upaya dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital. Memanfaatkan teknologi informasi memiliki keuntungan yang dapat meningkatkan produktivitas pengguna nasabah di

Pekalongan. Jadi persepsi manfaat dapat diartikan sebagai cara membantu pengguna agar bekerja lebih baik.

Berdasarkan penelitian Hastriana (2022) menjelaskan bahwa variabel kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile* dapat dipengaruhi secara kuat oleh variabel manfaat terhadap. Namun menurut Sa'idah (2023) dalam penelitiannya menyatakan sebaliknya bahwa kepuasan nasabah pengguna BRImo tidak dipengaruhi secara signifikan oleh manfaat pada Bank BRI kantor cabang Jember. Menurut Ratnaningrum (2022) menyatakan bahwa dengan adanya *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, variabel manfaat secara signifikan meningkatkan loyalitas nasabah.

Peningkatan loyalitas nasabah tentunya dikukung adanya kepuasan dari nasabah. Kepuasan dapat diartikan kesesuaian antara produk atau jasa dengan yang diharapkan oleh konsumen. Jika produk dibawah harapan konsumen maka akan timbul rasa kecewa, sebaliknya apabila produk diatas harapan konsumen maka akan timbul rasa puas. Sehingga untuk menguatkan kepuasan terhadap nasabah harus menciptakan kualitas layanan dan kemudahan produk dalam aksesnya, sehingga nasabah merasa puas dan akan menjadi nasabah yang loyal dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. Tingginya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* inilah yang mendasari perlunya dilakukan penelitian tersebut. Kesetiaan nasabah menekankan pada proses yang diawali dengan sikap positifnya lalu ditunjukkan melalui minat perilakunya terhadap produk atau jasa.

Menurut riset Febrianta & Indrawati (2016) menjelaskan adanya pengaruh kualitas layanan pada kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BCA di Kota Bandung, dimana kepuasan nasabah Bank BCA terhadap *mobile banking* di Kota Bandung dinilai sangat baik dan bagus. Layanan pelanggan yang lebih baik akan membuat nasabah tetap setia dan mengantisipasi mereka beralih ke bank lain. Menurut Veonnita (2022) dalam penelitiannya kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking* BCA, hal ini menunjukkan bahwa nasabah akan semakin loyal terhadap Bank Central Asia jika mereka semakin senang menggunakan aplikasi *mobile banking* BCA. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *BSI mobile*?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *BSI mobile*?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan *BSI mobile* ?
4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan *BSI mobile*?

5. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bertransaksi menggunakan *BSI mobile*?
6. Apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas nasabah menggunakan *BSI mobile*?
7. Apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap loyalitas nasabah menggunakan *BSI mobile*?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk menguji pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *BSI mobile*.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah menggunakan *BSI mobile*.
3. Untuk menguji pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas nasabah bertransaksi menggunakan *BSI mobile*.
4. Untuk menguji pengaruh persepsi manfaat terhadap loyalitas nasabah bertransaksi menggunakan *BSI mobile*.
5. Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bertransaksi menggunakan *BSI mobile*.
6. Untuk menguji apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas nasabah bertransaksi menggunakan *BSI mobile*.
7. Untuk menguji apakah kepuasan memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap loyalitas nasabah bertransaksi menggunakan *BSI mobile*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai menambah pengetahuan dan bahan informasi mengenai pengaruh fitur layanan BSI *mobile* dan persepsi manfaat terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai pengembangan wawasan dan dapat meningkatkan penulis dalam hal penulisan, serta menambah pemahaman sekaligus memperoleh pengetahuan yang lebih dalam.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai sumber belajar lebih lanjut terkait kemajuan di bidang teknologi sistem informasi keuangan khususnya yang berkaitan dengan BSI *Mobile* dan bisa menjadi referensi sebagai penelitian selanjutnya.

c. Bagi Lembaga

Sebagai acuan agar terus meningkatkan kualitas layanan di BSI *Mobile* sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas pada nasabahnya.

E. Sistematika Penulisan

Guna memberikan kemudahan dalam memahami topik bahasan, maka ditulis secara singkat uraian sistematika penulisan yang meliputi 5 bab, diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian hingga sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Kerangka teori berisi landasan teori, telaah pustaka, kerangka berfikir hingga hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi Jenis Penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai paparan hasil dari analisis data meliputi Uji Validitas Konvergen, Uji Validitas Diskriminan, Uji Reliabilitas, Uji Kelayakan Model, Analisis Varian (R^2), Analisis F-square (F^2) dan Uji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fitur layanan dan persepsi manfaat dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $3.874 > 1.66$ yang artinya $H0_1$ dan Ha_1 .
2. Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $2.505 > 1.66$ yang artinya $H0_2$ dan Ha_2 .
3. Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile*. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $3.902 > 1.66$ yang artinya $H0_3$ dan Ha_3 .
4. Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile*. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $2.189 > 1.66$ yang artinya $H0_4$ dan Ha_4 .

5. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile*. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $1.785 > 1.66$ yang artinya $H0_5$ dan Ha_5 .
6. Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* melalui kepuasan nasabah. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $1.736 < 1.66$ yang artinya $H0_6$ dan Ha_6 .
7. Persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* melalui kepuasan nasabah. Dari hasil pengolahan didapatkan hipotesis yang diajukan terbukti dengan nilai statistik sebesar $1.148 < 1.66$ yang artinya $H0_6$ dan Ha_6 .

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini menyebabkan kurangnya sempurnanya paidai simpulan yang ditarik. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian ini hanya fokus pada fitur layanan, persepsi manfaat, loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, tidak seluruh aspek terkait kepuasan nasabah pada BSI KC Pekalongan Pemuda diteliti.
2. Pembagian kuesioner sesuai dengan sampel penelitian sehingga terbatas hanya 100 responden yang merupakan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda sehingga mengalami beberapa kendala dalam pengisian jawaban kuesioner dari responden.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mengkaji dua variabel independen yaitu fitur layanan dan persepsi manfaat, variabel independen yaitu loyalitas nasabah, dan variabel intervening yaitu kepuasan nasabah. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau gambaran terkait dengan penulisan penelitian selanjutnya. Kemudian disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menambah sampel serta mengganti variabelnya.

2. Bagi Lembaga

Diharapkan lembaga atau Bank Syariah Indonesia dapat memberikan pelayanan yang terbaik terkait kemudahan dan kualitas pada fitur layanan BSI *Mobile* sehingga nasabah merasa nyaman saat menggunakannya. Sesuai dengan *sosial exchange theory* bahwa adanya hubungan dua pihak yang memberikan masukan yang bermanfaat maka akan memiliki hubungan yang baik dan loyal.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. (2017). *Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Komunikasi Snaapp Pada Sd Ignatius Slamet Riyadi Karawang Niko Faizal Akbar.*
- Amalia, & Hastriana, A. Z. (2022). *Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). 1, 70–89.*
- Astuti, Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA Volume XIX, No. 3, Desember 2020, halaman 134-158. XIX(3).*
- Ayunisa, & Hendra, M. (2018). *Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT . Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.*
- Bagaskara. (2023). *Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Bertransaksi E- Payment Di Bsi Mobile.*
- Bakhtiar, & Kartika, E. (2020). *Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. 6(3), 156–167.*
- Bala, Jahan, I., Amin, A., Tanin, M. H., & Islam, F. (2021). *Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-19 Lockdown ; Evidence from Rural Area of Bangladesh. 2329–2357. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95126>*
- Bancin, & Jannah, N. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). 2(2), 1488.*
- Blau. (2017). *Teori Pertukaran Sosial Peter Blau Disusun Oleh : Nama : Moch . Syahri. November.*
- Chikazhe, Makanyeza, C., & Chigunhah, B. (2021). *Understanding Mediators And Moderators Of The Effect Of Customer Satisfaction On Loyalty. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1922127>*
- Effendi, & Aprileny, I. (2020). *Kemanfaatan , Dan Kemudahan Penggunaan Internet Banking Terhadap Loyalitas. 1–23.*
- Fadlan. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). 62(1), 83.*

- Fauzy, Purwadi, A., Hakim, R., Studi, P., Syariah, E., Islam, F. A., & Malang, U. M. (2019). *Analisis Pengetahuan tentang Perbankan Syariah Santri Pondok Pesantren Al-Ittihad Mojokerto dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Pendahuluan*. 4(2), 181–206.
- Febriansyah. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin Mandiri Di Kota Semarang*.
- Febrianta, & Indrawati. (2016). *Influence Of Mobile Banking Service Quality To Customer Statistik Pengguna Mobile Banking Di Negara- Negara Asia*. 3(3), 2879–2885.
- Fitriyani, A. (2016). *Pengaruh kegunaan, Kemudahan, Kemampuas Akses, Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking*.
- Fitriyani, I. (2017). *Analisis Pengaruh Manfaat Produk, Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking*.
- Ghozali. (2015). *Partical Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Progam SmartPLS 3.0 Untuk penelitian empiris*. Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Harsoyo, & Arief, Y. S. (2015). *Analisa Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen terhadap Penjualan*. *Islamic Economics Journal*, 1(2).
- Hill. (2017). *How to Measure Customer Satisfaction* (p. 160). <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315253107>
- Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (p. 129). Alfabeta.
- Ismail. (2018). *Statistika UNtuk Penelitian Pendidikan Dan Ilmu-Ilmu Sosial* (M. Astuti, Ed.; pertama). Kencana.
- Junaidi. (2010). *Titik Persentase Distribusi t*.
- Khotijah, Mawardi, M. . C., & Hidayati, I. (2022). *Pengaruh Keamanan , Kenyamanan , Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking*. 3(2), 541–551.
- Kotler, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, & Keller, K. L. (2016). *Marketing management / Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. Pearson Education.

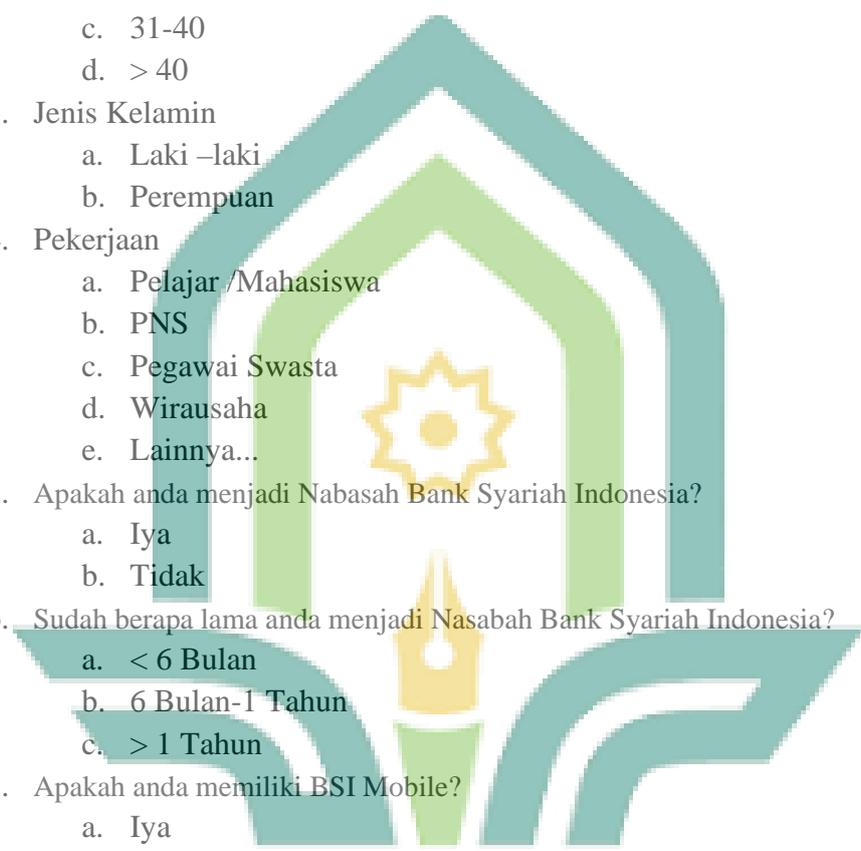
- Kurniasih. (2021). *Kepuasan Konsumen* (Rozi, Ed.; p. 23). Bintang Visitama.
- Lestari. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia)*. 80.
- Makmuriyah, & Vanni, K. M. (2020). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*. 2016.
- Markonah. (2019). *Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. 2, 25–34.
- Muchtar, Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). *Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*. 1, 55–67.
- Mudiarta. (2017). *Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat Perspective And Role Of Economic Sociology In Economic Development*. 55–66.
- Muhson. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS*.
- Nur Halizah. (2023). *Pengaruh Efektivitas penggunaan dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KCP Palembang Merdeka*.
- Poon. (2008). *Users Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective*. *Journal of Business*, 23, 64.
- Putra, & Raharjo, S. T. (2021). *PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)*. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(2017), 1–15.
- Rahmadhania. (2018). *Konsumen Pada Pengguna Financial Technology Ovo The Effect Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use Toward Loyalty Through Customer Satisfaction Of Users Of Financial Technology Ovo*. 1–16.
- Rahmawati. (2024). *Bank Syariah Indonesia*.
- Ratnaningrum. (2022). *Pengaruh Manfaat, Kesesuaian, Keuntungan, Risiko, Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*.
- Rithmaya. (2016). *Pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, sikap, risiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank bca dalam menggunakan ininternet banking*.

- Sa'adah. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Fitness Center Kabupaten Sleman.*
- Sa'idah. (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank Bri Kantor Cabang Jember).*
- Setiabudi. (2023). *Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah The Impact of Customer Trust and Satisfaction in Using BCA Electronic Banking Services on Customer Loyalty.* 14(2), 161–172.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian* (p. 205). Alfabeta.
- Syahniar, Herlambang, T., & S, I. P. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman.*
- Tambunan, Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., & Anggraini, A. (2023). *Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (Bsi).* 4(2), 5096–5098.
- Ulfa. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.*
- Veonnita. (2022). *Pengaruh PersepsiKemudahan , Kegunaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA.* 06, 68–78.
- Wardana, & Sriwidodo, U. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada NasabahPengguna Mobile Banking.* 15, 329–338.
- Wijanto. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8.* Graha Ilmu.
- Wirawan. (2012). *Teori-Teori Sosial Dalam Tiga Paradigma* (Pertama, p. 160). Kencana.
- Yusuf. (2023). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda.* 4(1), 68–91.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner

A. Biodata Responden

1. Nama Lengkap :
 2. Usia :
 - a. 18-25
 - b. 26-30
 - c. 31-40
 - d. > 40
 3. Jenis Kelamin
 - a. Laki –laki
 - b. Perempuan
 4. Pekerjaan
 - a. Pelajar /Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya...
 5. Apakah anda menjadi Nabasah Bank Syariah Indonesia?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 6. Sudah berapa lama anda menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia?
 - a. < 6 Bulan
 - b. 6 Bulan-1 Tahun
 - c. > 1 Tahun
 7. Apakah anda memiliki BSI Mobile?
 - a. Iya
 - b. Tidak
 8. Berapa kali anda menggunakan BSI mobile dalam satu bulan?
 - a. 1-3 Kali
 - b. 4-6 Kali
 - c. > 6 Kali
 9. Fitur apakah yang sering digunakan anda dalam transaksi?
 - a. Transfer
 - b. Pembayaran
 - c. Top Up eWallet
 - d. Lainnya
- 

B. Daftar Pernyataan Responden

1. Jawablah masing-masing pernyataan dibawah ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengenai Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi *Mobile* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Nasabah Bsi Kc Pekalongan Pemuda)
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memebrikan tanda centang () atau memilih pada salah satu kolom jawaban yang tersedia
 - a. STS = Sangat tidak setuju (nilai : 1)
 - b. TS = tidak setuju (nilai : 2)
 - c. KS = Kurang setuju (nilai : 3)
 - d. S = Setuju (nilai : 4)
 - e. SS = Sangat setuju (nilai : 5)

1. FITUR LAYANAN (XI)

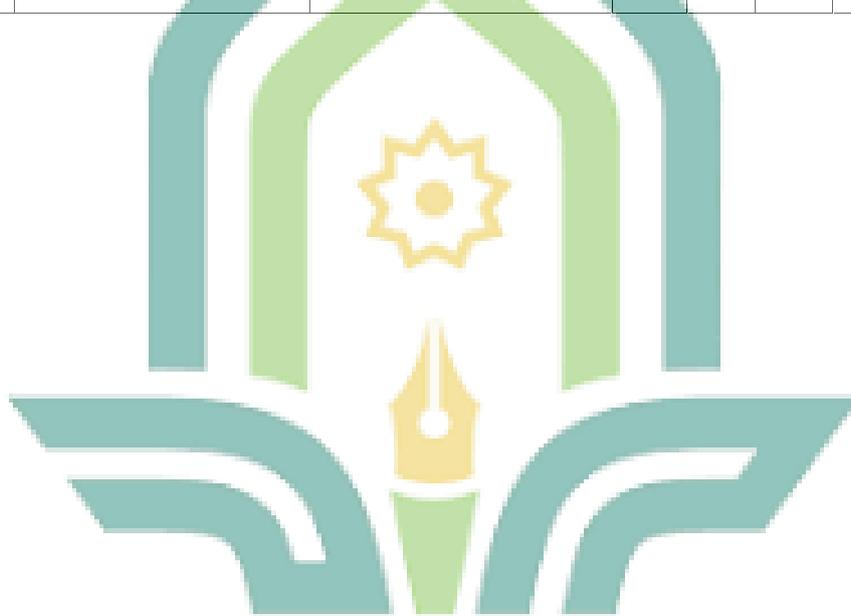
No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1.	Kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa	Fitur layanan aplikasi BSI <i>mobile</i> mudah dipahami dan digunakan.					
		Fitur BSI <i>mobile</i> membantu dalam melakukan transaksi yang dibutuhkan					

2.	Keragaman Fitur	BSI <i>mobile</i> memiliki keragaman fitur					
		Fitur pada BSI <i>mobile</i> lengkap					
3.	Inovasi Produk	BSI <i>mobile</i> selalu memperbarui fiturnya					
		Fitur layanan BSI <i>mobile</i> mempunyai inovasi yang menarik					

2. PERSEPSI MANFAAT (X2)

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1.	Efektivitas	Dengan BSI <i>mobile</i> dapat melakukan transaksi secara mudah dengan sekali klik					
		Dengan BSI <i>mobile</i> memudahkan bertransaksi kapan saja dan dimana saja					
2.	Bekerja Lebih Cepat	Dengan BSI <i>mobile</i> saya dapat bertransaksi tanpa menggunakan slip					
		Aplikasi BSI <i>mobile</i> membantu penggunaanya dalam melakukan transaksi					

		secara cepat dan tepat					
3	Bermanfaat	Dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> saya tidak perlu pembayaran secara <i>cash</i>					
		Aplikasi BSI <i>mobile</i> membantu pengguna dalam melakukan aktivitas transaksi secara <i>online</i> .					



3. LOYALITAS NASABAH (Y)

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1.	Transaksi Ulang	Saya bertransaksi menggunakan BSI <i>mobile</i> minimal satu minggu sekali					
		Saya selalu menggunakan BSI <i>mobile</i> untuk pembayaran, Transfer dan TopUp E-wallet					
2.	Ketahanan Untuk Tidak Berpindah	Saya tetap menggunakan BSI <i>mobile</i> walaupun <i>mobile banking</i> lainnya lebih menarik.					
		Saya jarang menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> lainnya selain BSI <i>mobile</i>					
3.	Merekomendasikan Kepada Orang Lain	Saya selalu memberikan penilaian yang baik terkait BSI <i>mobile</i> kepada orang lain					
		Saya selalu merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain					

4. KEPUASAN NASABAH (Z)

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1.	Kepuasan Atas Manfaat Yang Diberikan	Saya merasa puas atas manfaat penggunaan BSI <i>mobile</i>					
		Saya merasa puas saat bertransaksi menggunakan BSI <i>mobile</i>					
2.	Kesesuaian Harapan	Fitur layanan yang diberikan BSI <i>mobile</i> sesuai yang diharapkan					
		Tidak ada kendala jaringan pada saat saya menggunakan BSI <i>mobile</i>					

(I. Fitriyani, 2017)

Lampiran 2 Data Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
1	Nur Afifatul Arbaiyah	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
2	ERY AROFAH	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
3	Rosa alvionita	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
4	Dewi Sherly Marliana	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
5	Sakinah Turofiqoh	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
6	Nining Budiarti	Perempuan	18-25 Tahun	Wirausaha	<1 Tahun
7	Nisfatul Khomsah	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
8	Fatimatuzzahroh	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
9	Akhmad Rikza Setiawan	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
10	Siska Anggie Melani	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
11	Putri Aprilia	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
12	Khafidhoh Syahbid	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
13	Aulia Azzahra	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
14	Panca Windi	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
15	Alfa Puspitasari	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
16	Amalia	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
17	Lulu luwiyah	Perempuan	26-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
18	Tri Sulistianing Dyah	Perempuan	18-25 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
19	Lu'luk Febriani	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
20	Riska Ayu Andini	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun

21	Lala Supriyati	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
22	Chusna amalia	Perempuan	26-30 Tahun	Wirausaha	<1 Tahun
23	Wina Sari	Perempuan	18-25 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
24	Kuswati	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
25	Wina sari	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	<1 Tahun
26	Qisti Adilla	Perempuan	18-25 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
27	Desy Lusiana	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
28	Matoya Ratna	Perempuan	>40 Tahun	PNS	>1 Tahun
29	Lutfiyah	Perempuan	>40 Tahun	PNS	>1 Tahun
30	Ita Rizky suciyani	Perempuan	18-25 Tahun	Pegawai Swasta	<1 Tahun
31	Umi salamah	Perempuan	>40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
32	Nur afifah	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
33	Fakkhudin	Laki-Laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
34	Alwin	Laki-Laki	31-40 Tahun	Wirausaha	<1 Tahun
35	Ilmi Nurizqi Aslama	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
36	Eva	Perempuan	26-30 Tahun	Wirausaha	<1 Tahun
37	Slamet lutfi	Laki-Laki	26-30 Tahun	Wirausaha	<1 Tahun
38	Lailatul	Perempuan	18-25 Tahun	Pegawai Swasta	<1 Tahun
39	Kayla Sitatul Marjan	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
40	Yeni yuliani	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
41	Silvia Septiana	Perempuan	18-25 Tahun	Pegawai Swasta	<1 Tahun
42	Agung prasetyo	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun

43	Ratna	Perempuan	>40 Tahun	PNS	>1 Tahun
44	Najmi basleman	Laki-Laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
45	Anis	Perempuan	>40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
46	Wahyudin	Laki-Laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
47	Lasri	Perempuan	>40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
48	Arum wijayanti	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
49	Pramono	Perempuan	26-30 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
50	Sarah mazida	Perempuan	31-40 Tahun	Pedagang	<1 Tahun
51	Isma Ika Wardani	Perempuan	26-30 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
52	Siti Sulistiyah	Perempuan	>40 Tahun	PNS	>1 Tahun
53	Subagio	Laki-Laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
54	Adam Umarsyah	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
55	Siti Sulistiyah	Perempuan	>40 Tahun	PNS	>1 Tahun
56	Zahroni	Laki-Laki	>40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
57	Imam	Laki-Laki	>40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
58	Nafisatun nisfa	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
59	Hilmi viski	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
60	Musyafak	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
61	Cis setiyanto	Laki-Laki	26-30 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
62	Choirin nina	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
63	Agus Sulistiawan	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta	<1 Tahun,
64	Anggi amalia	Perempuan	18-25 Tahun	Penjaga toko	>1 Tahun

65	Nur laila	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	>1 Tahun
66	Nabilatul karimah	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	>1 Tahun
67	Vina aprilia	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	>1 Tahun
68	M fauqoh	Laki-Laki	31-40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
69	Wahyu nogroho	Laki-Laki	>40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
70	Haniyah Amanatul Janah	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
71	Adi Kurniawan	Laki-Laki	18-25 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
72	Ahmad Harif Maulana	Laki-Laki	26-30 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
73	Sella Rahma Amalia	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
74	Siti Dian Setyorini	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu rumah tangga	<1 Tahun
75	Silma Daroini	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
76	Dinda Dwi Lestari	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
77	Farah Mahdiah	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
78	Titik Istiani	Perempuan	18-25 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
79	Helmi Fajar	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
80	Ardinata setiawan	Laki-Laki	31-40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
81	Nazaruddin Abdillah	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
82	Maulana Chabibullah	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
83	Sul Khan Arief Widodo	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
84	Nila	Perempuan	>40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
85	Ati Nurdiyati	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
86	Mohamad Zuaim R	Perempuan	18-25 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun

87	Eri ningsih	Perempuan	>40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
88	Ratih Indiyasari	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu rumah tangga	>1 Tahun
89	Nur laila	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	>1 Tahun
90	Lulu	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	>1 Tahun
91	Nadia rahwawati	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta	>1 Tahun
92	Rifsa Kharisma Adnin	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
93	Adi hilda	Perempuan	18-25 Tahun	Karyawan	>1 Tahun
94	Nurida	Perempuan	>40 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
95	Vivi yulianti	Perempuan	26-30 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
96	Silma daroni	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
97	Fitri Nur Azizah	Perempuan	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
98	Ahmad Harif Maulana	Laki-Laki	26-30 Tahun	Wirausaha	>1 Tahun
99	M. Arsyil Majid	Laki-Laki	18-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>1 Tahun
100	Ardinata setiawan	Laki-Laki	26-30 Tahun	Wirausaha	<1 Tahun

Lampiran 3 Hasil Kuisisioner

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

39	3	3	4	4	3	3	39	3	3	3	3	3	4
40	4	4	3	4	3	4	40	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	3	4	41	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	3	42	3	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	43	3	3	3	4	4	4
44	4	4	4	3	3	3	44	3	3	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	3	45	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	3	3	5
47	3	4	4	3	3	5	47	4	4	4	5	5	5
48	4	4	3	4	3	3	48	3	4	3	4	4	4
49	3	3	4	4	3	4	49	3	2	3	4	4	5
50	5	4	4	4	3	4	50	3	4	4	4	5	5
51	5	4	4	4	4	4	51	4	5	2	4	4	3
52	4	4	4	4	4	5	52	3	4	3	3	4	4
53	5	4	4	4	4	4	53	3	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	3	3	54	3	4	4	4	4	5
55	4	4	4	5	3	4	55	3	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	5	3	4	57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	4	59	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	5	4	4	60	4	4	4	5	4	5
61	5	5	5	5	5	5	61	5	5	5	5	5	5
62	4	5	4	4	4	5	62	3	4	4	4	4	5
63	4	4	4	4	4	5	63	4	5	4	4	4	5
64	5	5	4	4	3	3	64	3	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	5	65	4	4	3	3	3	4
66	5	4	3	3	3	4	66	4	5	3	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	67	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	68	4	4	4	4	3	3
69	4	4	5	5	3	4	69	3	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	5	70	4	5	4	4	4	4
71	4	4	4	5	4	4	71	4	5	3	5	5	5
72	3	4	4	4	3	5	72	4	4	4	4	4	5
73	4	4	4	4	5	5	73	4	4	4	5	4	5
74	4	4	4	4	4	5	74	4	4	4	4	3	4
75	4	5	5	5	5	4	75	4	4	5	4	4	4
76	5	4	5	5	3	4	76	4	4	5	4	5	5
77	5	4	3	2	4	4	77	4	5	5	4	5	5
78	4	4	5	4	4	5	78	3	3	3	4	4	4
79	4	4	4	5	5	5	79	4	4	3	4	4	4

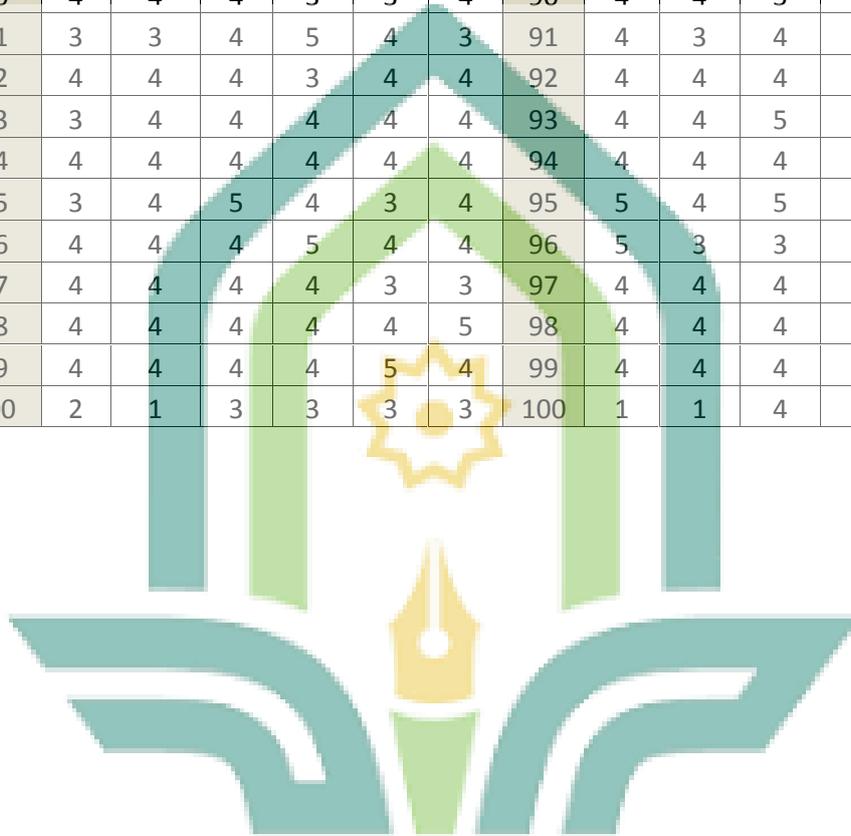
80	4	5	4	4	5	4	80	3	3	4	4	4	4
81	3	4	3	3	3	4	81	3	4	3	4	3	4
82	4	3	3	3	3	4	82	4	4	4	4	2	4
83	4	3	4	5	3	4	83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	5	4	4	4	84	3	3	3	3	3	4
85	4	5	4	4	4	5	85	4	4	4	4	4	5
86	4	5	4	5	4	4	86	4	4	4	4	4	4
87	5	4	4	4	4	4	87	3	4	4	4	3	4
88	5	4	5	4	4	4	88	4	3	3	3	4	4
89	5	5	4	4	4	4	89	3	4	3	4	3	4
90	4	4	4	3	3	4	90	3	4	4	4	5	4
91	4	5	4	4	5	4	91	5	3	3	4	4	3
92	5	4	4	5	5	5	92	4	4	3	5	2	4
93	4	4	4	4	3	3	93	4	3	3	4	4	5
94	4	4	4	5	4	5	94	5	4	4	4	4	5
95	4	4	4	5	3	4	95	5	4	2	2	5	3
96	4	4	4	4	4	4	96	4	2	3	3	3	4
97	4	5	4	4	3	3	97	4	4	4	4	4	4
98	4	4	5	5	4	5	98	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	3	5	99	3	4	3	4	3	4
100	4	4	4	4	3	4	100	4	2	2	2	4	4



No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	No.	Z1	Z2	Z3	Z4
1	3	3	3	3	3	4	1	5	5	5	3
2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
6	4	4	5	4	5	5	6	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	3	7	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	9	5	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	10	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	11	5	5	5	5
12	3	4	3	3	3	4	12	3	4	4	3
13	4	2	4	3	4	4	13	4	5	4	4
14	5	4	3	4	2	3	14	4	4	4	2
15	3	3	3	4	4	3	15	3	4	3	3
16	4	4	4	3	3	4	16	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	17	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	18	4	5	4	4
19	4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4
21	3	4	3	2	3	3	21	3	5	3	2
22	4	4	5	3	4	4	22	4	5	4	4
23	3	3	2	4	3	4	23	4	5	4	5
24	4	4	3	3	3	4	24	4	5	3	3
25	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4
26	5	5	4	4	5	5	26	4	3	4	3
27	5	5	4	4	4	4	27	5	5	5	5
28	4	5	5	5	4	4	28	4	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	3
30	2	2	4	2	4	4	30	4	3	2	2
31	4	4	4	3	5	5	31	4	4	3	4
32	3	3	4	4	3	3	32	4	4	4	3
33	2	2	3	3	3	3	33	3	3	4	3
34	2	2	3	4	4	4	34	4	3	3	2
35	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4
36	1	3	2	3	3	3	36	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5
38	1	3	1	2	3	3	38	4	5	4	5
39	1	5	4	2	2	2	39	3	3	3	4
40	5	4	2	2	2	2	40	4	4	4	4

41	4	4	4	3	4	4	41	3	4	4	2
42	4	4	4	3	3	3	42	4	4	4	2
43	4	4	4	4	4	3	43	4	4	4	4
44	4	4	4	4	3	3	44	4	5	4	4
45	4	3	3	4	4	4	45	4	4	3	3
46	3	3	4	3	4	4	46	4	4	4	4
47	3	4	4	3	4	4	47	4	5	4	2
48	4	5	3	3	4	4	48	5	5	4	2
49	4	4	2	3	3	4	49	4	4	4	3
50	3	4	2	4	4	4	50	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	51	4	5	4	3
52	4	4	4	3	4	4	52	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	53	4	5	4	3
54	4	4	4	4	3	3	54	3	4	3	3
55	3	4	4	4	4	4	55	4	5	5	4
56	4	5	4	4	3	3	56	4	4	4	4
57	4	4	3	3	3	3	57	4	5	5	5
58	4	3	3	3	4	4	58	4	4	3	5
59	4	4	4	3	5	4	59	4	4	3	3
60	4	5	5	5	3	3	60	4	4	4	4
61	5	4	5	5	4	5	61	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	4
63	3	4	4	5	4	4	63	4	4	4	3
64	3	4	3	3	4	3	64	4	4	4	3
65	3	4	4	3	3	3	65	4	4	4	4
66	4	4	4	4	2	2	66	2	2	4	4
67	4	4	3	4	3	4	67	4	4	4	4
68	4	3	4	4	2	2	68	4	4	4	3
69	3	4	4	4	3	4	69	4	4	4	4
70	3	4	4	4	4	4	70	4	4	4	3
71	4	4	4	4	3	4	71	4	5	4	4
72	4	4	3	3	3	3	72	4	4	4	4
73	4	4	4	4	2	4	73	4	5	4	4
74	4	4	4	4	4	4	74	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	75	5	5	5	4
76	5	4	4	4	4	4	76	5	5	5	4
77	3	5	5	5	4	4	77	4	4	5	2
78	4	4	4	4	4	3	78	4	4	4	3
79	4	4	4	2	4	3	79	4	5	4	4
80	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	81	4	4	4	4

82	3	4	4	3	2	4	82	3	3	4	4
83	3	4	3	3	3	4	83	5	5	4	4
84	4	4	4	4	3	4	84	4	5	5	5
85	4	4	4	3	4	3	85	5	5	5	5
86	4	4	4	5	4	4	86	4	4	4	4
87	4	2	3	3	4	4	87	4	4	5	4
88	4	4	4	4	3	3	88	3	3	4	4
89	4	4	4	3	3	5	89	5	2	4	4
90	4	4	4	3	3	4	90	4	4	5	4
91	3	3	4	5	4	3	91	4	3	4	4
92	4	4	4	3	4	4	92	4	4	4	4
93	3	4	4	4	4	4	93	4	4	5	4
94	4	4	4	4	4	4	94	4	4	4	4
95	3	4	5	4	3	4	95	5	4	5	4
96	4	4	4	5	4	4	96	5	3	3	4
97	4	4	4	4	3	3	97	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	5	98	4	4	4	3
99	4	4	4	4	5	4	99	4	4	4	3
100	2	1	3	3	3	3	100	1	1	4	4



Lampiran 4 Hasil Pengujian Data

1. *Convergent Validity*

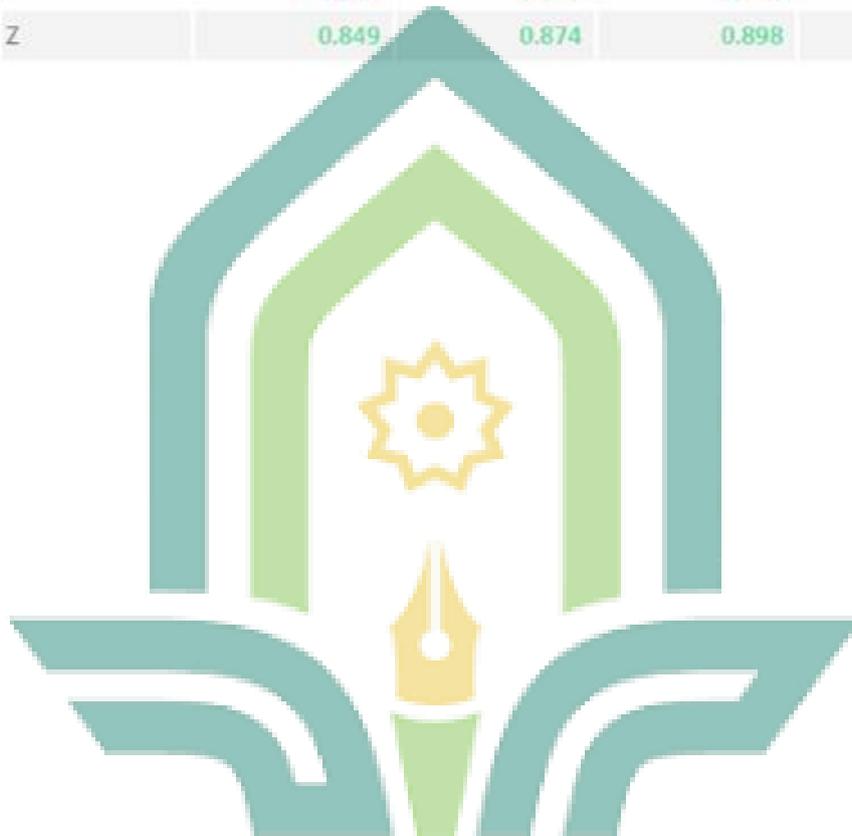
Output Outer Loading

Variabel	Item	Lading Faktor	Keterangan
Fitur Layanan	X1.1	0.733	Valid
	X1.2	0.870	Valid
	X1.3	0.859	Valid
	X1.4	0.903	Valid
	X1.5	0.785	Valid
	X1.6	0.801	Valid
Persepsi Manfaat	X2.1	0.785	Valid
	X2.2	0.846	Valid
	X2.3	0.707	Valid
	X2.4	0.817	Valid
	X2.5	0.748	Valid
	X2.6	0.824	Valid
Kepuasan	Z.1	0.792	Valid
	Z.2	0.806	Valid
	Z.3	0.882	Valid
	Z.4	0.833	Valid
Loyalitas	Y.1	0.712	Valid
	Y.2	0.803	Valid
	Y.3	0.800	Valid
	Y.4	0.791	Valid
	Y.5	0.808	Valid
	Y.6	0.711	Valid

2. *Discriminant Validity dan Reability*

Validitas dan Reabilitas

	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
X1	0.907	0.925	0.928	0.684
X2	0.879	0.889	0.908	0.623
Y	0.864	0.870	0.898	0.596
Z	0.849	0.874	0.898	0.687



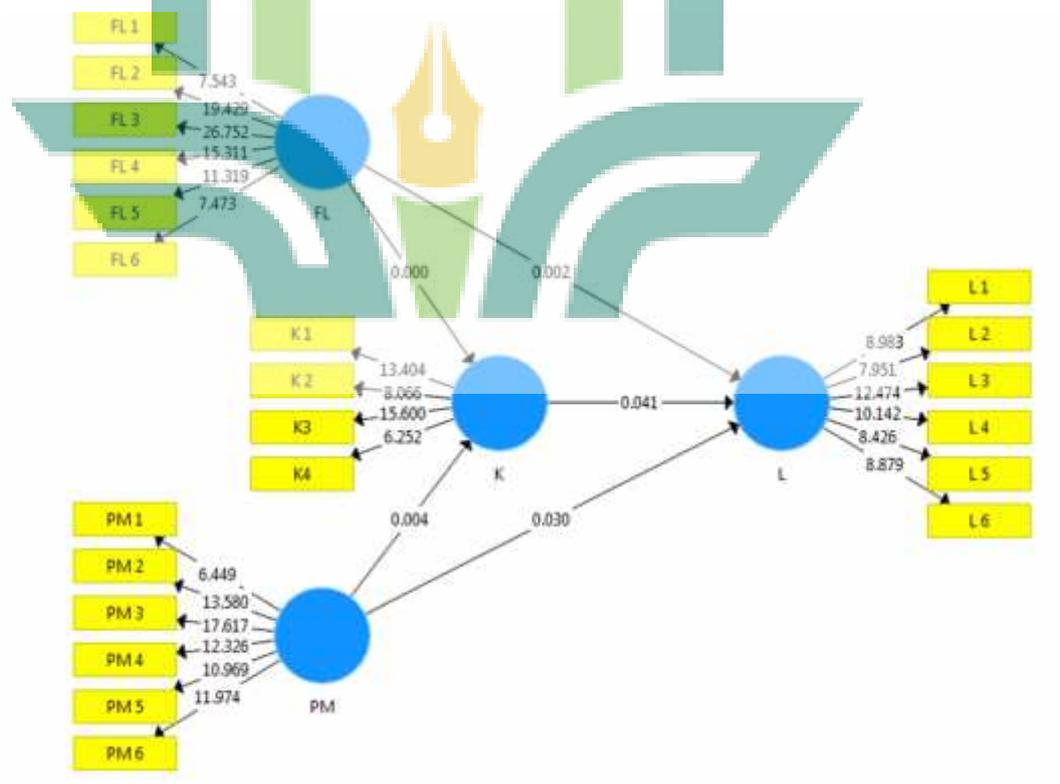
3. Output Hasil Uji Kelayakan

Model fit

Fit_Model

	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.092	0.092
d_ULS	2.140	2.140
d_G	0.747	0.747
Chi-Square	385.448	385.448
NFI	0.599	0.599

4. Output Hasil Outer Model



5. Hasil R-square

Nilai R-square

R Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan (Z)	0.413	0.401
Loyalitas (Y)	0.376	0.356

6. Hasil Uji Hipotesis

Path Koefisien

Inner Model

	Fitur layanan (...)	Kepuasan (Z)	Loyalitas (Y)	Persepsi Manf...
Fitur layanan (...)	1			
Kepuasan (Z)		1		
Loyalitas (Y)			1	
Persepsi Manfa...				1

Hasil Path Coefficient (Specific Indirect Effect)

Efek Tidak Langsung Spesifik

	Mean, STDEV, T-Values, P-Valu...	Keyakinan Interval	Keyakinan Interval Bias-Dikor...	Sampel	
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
Fitur layanan (...)	0.080	0.079	0.046	1.736	0.042
Persepsi Manfa...	0.059	0.066	0.051	1.148	0.126

Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Pahlawan KM. 5 Rowoaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51181
www.uisu-pekalongan.ac.id email: febi@uisu-pekalongan.ac.id

Nomor : B-709/Un.27/F.IV/TL.00/01/2024 8 Januari 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan izin penelitian

Yth. Pimpinan BSI KC Pekalongan Pemuda
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Lilis Hidayati
NIM : 4220111
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul
"Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi
Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)
sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 6 Surat Melakukan Penelitian

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang
Pekalongan Pemuda
Jl. Pemuda No. 52 - 54
Pekalongan
T : (0285) 434818 - 434938
F : (0285) 434820
www.bankbsi.co.id

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erni Yusnita
Jabatan : Branch Operations & Service Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas

Nama : Ulis Hidayati
NIM : 4220111
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan

Telah selesai melakukan penelitian di BSI KC Pekalongan Pemuda terhitung mulai tanggal 01 Februari 2024 sampai dengan tanggal 29 Februari 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 04 Maret 2024
BSI KC Pekalongan Pemuda


Erni Yusnita
Branch Operations & Service Manager


PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk
Kantor Cabang
Pekalongan Pemuda
Jl. Pemuda No. 52 - 54
Pekalongan

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner atau Angket kepada Nasabah Mobile Banking BSI KC Pekalongan Pemuda



RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Lilis Hidayati
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 26 September 2002
3. Alamat : Slamaran Pantai Dewi Rt 03 Rw 09,
Kecamatan Pekalongan Utara, Kota
Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
4. Nomor handphone : 085743164753
5. Email : Lilishidayati@mhs.uingusdur.ac.id
6. Nama ayah : Sumarno
7. Pekerjaan ayah : Buruh
8. Nama ibu : Sri Retno Wati
9. Pekerjaan ibu : Buruh

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri Krapyak Lor 04 (2008-2014)
2. SMP : SMP Negeri 9 Pekalongan (2014-2017)
3. SMA : SMA Negeri 2 Pekalongan (2017-2020)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. PKPT IPNU IPPNU UIN Gusdur Pekalongan (anggota 2020)

Pekalongan, 19 April 2024



Lilis Hidayati