

**PENGARUH SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KC SIBOLGA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

AGUSTINA SIHOMBING

NPM : 1901270019



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

**PENGARUH SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KC SIBOLGA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh

Agustina Sihombing
NPM : 1901270019

Program Studi Perbankan Syariah

Rembimbing/

Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

PERSEMBAHAN

*Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan Kepada
Keluarga Tersayang*

Ayahanda Osin Sihombing

Ibunda Nasli Merlina Simamora

Kakanda Anita Sari Sihombing

Abangda Antonius Sihombing

Abangda Saputra Sihombing

*Para Sahabat Jannah Amelia Rizky, Rahmayu
Hartini Br. Lubis, Tiara Sabillah*

*Yang selalu setia menjadi support system terbaik
dan masih membersamai sampai saat ini*

Motto

If You Get Tired, Learn to Rest to Quit

PERNYATAAN ORISINILITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Agustina Sihombing
NPM : 1901270019
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 10 April 2023
Yang menyatakan



Agustina Sihombing
NPM : 1901270019

PERSETUJUAN

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC SIBOLGA

Oleh :

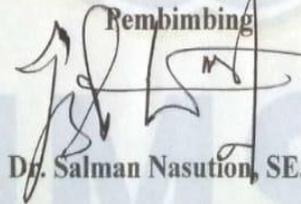
Agustina Sihombing

NPM :1901270019

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan
dalam ujian skripsi*

Medan, 10 April 2023

Rembimbing



Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exempler
Hal : Skripsi

Medan, 10 April 2023

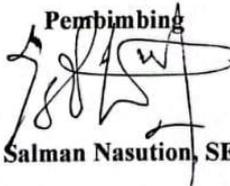
**Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa Agustina Sihombing yang berjudul **"Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pebankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Agustina Sihombing
NPM : 1901270019
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 24/05/2023
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Bahril Datuk, SE, MM
PENGUJI II : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Bahril

Sri Fitri

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Percaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Agustina Sihombing**
NPM : **1901270019**
PROGRAM STUDI : **Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga**

Medan, 10 April 2023

Pembimbing

Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**

Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Agustina Sihombing

NPM : 1901270019

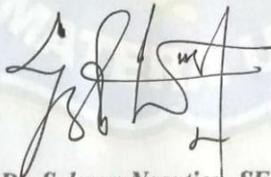
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

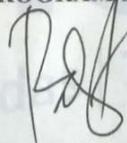
Medan, 10 April 2023

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

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 di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet

س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2 Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I

◌ُ ◌ُو	dammah	U	u
--------	--------	---	---

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
◌ِ / ◌ِي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
◌ِ / ◌ِي	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتبة
- Fa'ala : فعم
- Kaifa : كيف

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
◌ِ / ◌ِي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
◌ِ / ◌ِي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
◌ِ / ◌ِي	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- qala : قال
- rama : ياز
- qila : قيم

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua :

- 1) *Ta marbutah* hidup
Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fatah*, *kasrah* dan *amah*, transliterasinya (t).
- 2) *Ta marbutah* mati
Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah(h).
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh katayang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata ituterpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- raudah al-atal – raudatul atfal : لزوضجاالطفا
- al-Madinahal - munawwarah : انديهاالووج
- talhah : طلحج

e. Syaddah (tasydid)

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

Contoh :

- rabbana : رَبَّنَا
- nazzala : نَزَلَ
- al-birr : البِرِّ
- al-hajj : اَحْد
- nu‘ima : نَعِيْمَ

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah
 Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiyah di transliterasikan sesuai

dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- ar-rajulu : انسجم
- as-sayyidatu : انسدج
- asy-syamsu : انشس
- al-qalamu : انقهى
- Jalalu : انجالم

g. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- ta'khuzuna : تاخذو
- an-nau' : انىء
- syai'un : شىء
- inna : ا
- umirtu : اىست
- akala : اكم

h. Penulisan Kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

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

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi`alinnasilallazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur`anu
- Walaqadra`ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrunminallahiwafathunqariib
- Lillahi al-amrujami`an
- Wallahubikullisyai`in „alim

j. 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 disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Agustina Sihombing, 1901270019, “Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”, Pembimbing Dr. Salman Nasution, SE.I., M.A

Penelitian ini menganalisis pengaruh sistem layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi yang digunakan ialah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Sibolga dengan jumlah sampel sebanyak 338 nasabah. Sampel dan penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling dengan menggunakan metode purposive sampling yakni dengan jumlah sampel sebanyak 338 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah, dimana nilai t hitung sebesar 18,646 lebih besar dari nilai t tabel 1,967 ($18,646 > 1,967$), dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : Sistem Layanan, Mobile Banking, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Agustina Sihombing, 1901270019, “The Influence of the Mobile Banking Service System on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”, Supervisor Dr. Salman Nasution, SE.I., M.A This study analyzes the effect of the mobile banking service system on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

This study analyzes the effect of the mobile banking service system on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. This research is a type of quantitative research using primary data. The population used is customers at Bank Syariah Indonesia KC Sibolga with a total sample of 338 customers. The sample and sampling in this study used a convenience sampling technique using a purposive sampling method with a total sample 338 respondents. The results of this study indicate that there is an influence of the Mobile Banking Service System on Customer Loyalty, where the t-count value of 18,646 is greater than the t-table value of 1,967 ($18,646 > 1,967$), and a significance value of 0,000 is less than 0,05 ($0,000 < 0,05$) then H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is a significant influence between the influence of the Mobile Banking Service System on Customer Loyalty.

Keywords : Service System, Mobile Banking, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala rahmat, berkah, serta besarnya karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat berangkai salam dihadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah Muhammad SAW, semoga penulis serta pembaca selalu didalam naungan syafa'atnya hingga akhir zaman nanti Amin Ya Robbal'alamin.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, serta do'a yang tak pernah henti – hentinya dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta, Ayahanda Osin Sihombing dan Ibunda Nasli Merlina Simamora yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal ini. Dengan do'a restu yang sangat mempengaruhi dalam kehidupan penulis semoga dengan do'a restu kedua orangtua penulis senantiasa Allah selalu meridhoi setiap langkah dan proses penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Rektor Prof. Agussani, M.AP Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dekan Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A, selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA, selaku wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Dosen Pembimbing.
8. Bapak Riyan Pradesyah, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
9. Terimakasih kepada Bank Syariah Indonesia KC Sibolga yang sudah memberikan izin sehingga terlaksananya penelitian ini dengan baik.10. Kepada sahabat sedari SD yang selalu memberikan dukungan dan semangat, terimakasih kepada *Kartika Dwitri Octavia Sebayang, Winda Anggraini Panggabean, Yuniar Handayani Sitompul.*
10. Dan yang terakhir kepada sahabat seperjuangan saya, terimakasih kepada *Amelia Rizky, Rahmayu Hartini Br Lubis, dan Tiara Sabillah* yang selalu kebersamai perkuliahan ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan kekurangan yang ada pada proposal ini, sekian dan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..

Medan, 13 April 2023

Penulis

Agustina Sihombing
NPM : 1901270019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Identifikasi Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Loyalitas Nasabah	9
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	9
b. Indikator Loyalitas.....	10
2. Nasabah.....	12
3. Sistem Layanan	13
a. Pengertian Sistem Layanan	12
b. Manfaat Sistem Layanan	14
c. Indikator Sistem Layanan.....	15
d. Tujuan Layanan	16
4. Mobile Banking.....	16
a. Pengertian Mobile Banking.....	17
b. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking	17
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mobile Banking.....	18
d. Fitur Mobile Banking.....	20
e. Golongan Mobile Banking	20

B. Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Berpikir	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Teknik Analisis Data.....	35
1. Uji Validitas dan Reabilitas	35
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	35
3. Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Institusi	39
1. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.....	39
a. Sejarah Umum PT. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	39
b. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	40
c. Fungsi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.....	40
d. Makna Logo Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	41
e. Nilai-nilai Perusahaan	41
f. Kegiatan Operasional	42
g. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	47
h. Deskripsi Tugas.....	47
B. Deskripsi Identitas Reponden	51
C. Penyajian Data	53
D. Analisis Data	60
E. Pembahasan Hasil Penelitian	64

BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Kota Sibolga	4
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan dan Waktu Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	33
Tabel 3.3	Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.2	Usia Responden.....	51
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4.4	Pekerjaan/Profesi Responden.....	53
Tabel 4.5	Kriteria Jawaban Responden.....	54
Tabel 4.6	Persentase Jawaban Responden Variabel X.....	54
Tabel 4.7	Persentase Jawaban Responden Variabel Y.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas X.....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Y	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Parsial	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Mobile Banking	5
Gambar 2.1	Hasil Manifestasi Loyalitas.....	11
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1	Logo Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	41
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting untuk warga selaku perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negeri. Tidak hanya selaku tempat penyimpanan deposito, tabungan, giro serta selaku tempat meminjam dana. Saat ini bank juga jadi suatu lembaga yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan warga hampir diseluruh dunia. Dalam dunia modern fungsi lain dari bank merupakan sebagai penyedia layanan pembayaran listrik, tagihan telepon, serta pembayaran yang lain (Surakarta, n.d.). Bank syariah yang terdapat di Indonesia dipecah atas tiga bagian yaitu Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Ketiga bank ini diatur dalam Undang-Undang Nomor. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah (Muwazir et al., 2018).

Bank syariah merupakan sistem perekonomian yang berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Hal ini terlihat dari tetap kokohnya bank syariah pada saat terjadinya krisis yang melanda dunia, baik pada tahun 1998 maupun pada tahun-tahun berikutnya. Selain sistem perbankan yang kokoh, perbankan syariah juga menawarkan sistem perbankan yang penuh keadilan dan keterbukaan bagi semua orang (Fadhila, 2018).

Bank syariah merupakan bank Islam yang melakukan aktivitas usahanya bersumber pada prinsip Islam ialah ketentuan perjanjian (akad) antara bank serta pihak lain (nasabah) bersumber pada hukum islam sehingga perbandingan antara bank Islam (syariah) dengan bank konvensional terletak pada prinsip operasinya yang tidak memakai bunga, namun memakai prinsip bagi hasil, jual beli, serta prinsip lain yang sesuai dengan ajaran islam (Maharani & Hidayat, 2020). Dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran : 130, Allah SWT berfirman (Agustin, 2021).

آيَاهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamuberuntung”. (QS. Ali-Imran Ayat : 130).

Dikala ini dunia sudah merambah masa globalisasi. Perihal ini bisa dilihat pada pertumbuhan bisnis yang tidak terlepas teknologi informasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi, dijadikan selaku perlengkapan dalam memenangkan persaingan atau kompetisi bisnis.

Dalam mewujudkan kesejahteraan warga pemerintah senantiasa menunjang serta mendesak tiap orang serta industri dalam menggunakan teknologi informasi dengan ditetapkannya produk hukum berbentuk Undang-Undang RI. Nomor. 11 Tahun 2008 tentang informasi serta transaksi elektronik dengan memikirkan kalau pemanfaatan teknologi informasi berfungsi dalam perdagangan serta perkembangan perekonomian nasional (Medan et al., 2012).

Zona perbankan di segala dunia juga mulai merasakan akibat *e-business* ini. Tidak bisa dipungkiri kalau teknologi khususnya teknologi perbankan memformulasi ulang strategi teknologi informasi yang mereka terapkan untuk bisa bersaing. Nasabah saat ini menginginkan sesuatu yang lebih dari hanya layanan perbankan. Nasabah menginginkan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi.

Akibat utama pemakaian teknologi informasi serta komunikasi dalam bisnis, merupakan tingginya volume pemakaian internet serta jaringan mobile oleh masyarakat. Untuk itu perluasan teknologi informasi serta komunikasi dalam bisnis tersebut menekankan kalau teknologi informasi tidak hanya diperlukan oleh organisasai namun diperlukan pula oleh para pelanggan untuk menggapai tingkatan efektifitas serta efesiensi yang besar dalam suatu persaingan perbankan saat ini (Andriyani et al., 2017).

Loyalitas artinya suatu faktor penting jasa perbankan agar dapat terus bertahan pada persaingan bisnis. Sebab apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya, dan memiliki komitmen menjadi nasabah

yang loyal. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan tentang produk perbankan yang dikonsumsinya (Pundi & Marlius, 2017).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, kepuasan pelanggan terbagi menjadi dua yaitu kepuasan fungsional artinya kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk, dan kepuasan psikologikal yang artinya kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat yang tidak berwujud (Tirtayasa et al., 2021).

Assauri (2013:14) menyatakan bahwa loyalitas merupakan kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan di atas *alternative* tawaran organisasi pesaing. Loyalitas pelanggan juga menunjukkan kecenderungan organisasi mendapatkan hasil imbalan dari pilihan berkelanjutan pelanggan atas tawaran tertentu. Dengan tingkat loyalitas yang diprediksi akan diperoleh suatu asumsi atas nilai waktu kehidupan pelanggan atau "*life time consumer value*" (Vadly Azhar Lubis, 2021).

Bank Syariah Indonesia kantor cabang Sibolga telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti *mobile banking*. Dengan demikian Bank Syariah Indonesia harus dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap teknologi internet. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia kantor cabang Sibolga karena memanfaatkan perkembangan teknologi yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan masyarakat luas.

Mobile banking (yang juga dikenal sebagai M-Banking, SMS Banking, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance check*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS (*Short Message Service*) atau *mobile internet*. Jasa *mobile banking* memiliki produk-produk seperti *smsbanking*, *mobile phone banking* dan lain sebagainya.

Jasa *mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan *internet banking* yang menghubungkan bank dengan nasabahnya dari jarak jauh melalui jaringan internet (Fitria & Munawar, 2021).

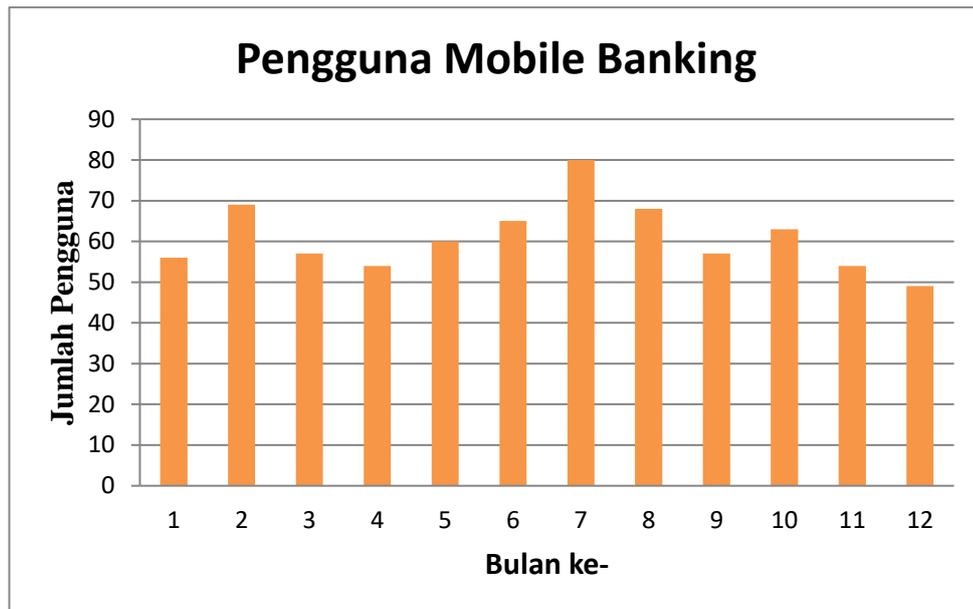
(Dewi,2017) menyatakan bahwa *mobile banking* memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian kemudahan merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu *mobile banking* dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam *mobile banking* apabila jasa yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan mobile banking dalam bertransaksi (Mukhtisar et al., 2021).

Bank Syariah Indonesia memiliki bantuan layanan digital yaitu *mobile banking* yang disebut BSI *Mobile*. BSI *Mobile* merupakan layanan serba guna yang diresmikan Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi online kepada nasabahnya. BSI *Mobile* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan gadget *handphone*, baik Android ataupun iOS (Lutfiah & Dalimunte, 2022).

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Sibolga Menurut Usia Tahun 2022

No	Tahun	Jiwa
1	0-14 Tahun	22.380
2	15-29 Tahun	21.392
3	30-44 Tahun	19.305
4	45-59 Tahun	15.871
5	60-74 Tahun	8.049
6	75-89 Tahun	1.831
7	90+ Tahun	66
Jumlah		88.894

(Sumber : *Sibolgakota.bps.go.id*)



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KC Sibolga 2022

(Sumber : *Bank Syariah Indonesia Sibolga*)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk menurut usia yang ada di kota Sibolga tahun 2022 berjumlah sekitar 88.894 jiwa. Dari jumlah penduduk yang ada di kota Sibolga, tingkat kepercayaan masyarakat Sibolga masih rendah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia, dibuktikan dengan jumlah nasabah yang terdaftar sebanyak 2.200 nasabah.

Berdasarkan pada gambar 1.1 di atas memaparkan jumlah pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia Sibolga 2022 sebanyak 732 pengguna. Dalam gambar tersebut memaparkan jumlah pengguna mengalami kenaikan dan penurunan pengguna selama tahun 2022. Pada bulan juli mengalami kenaikan pengguna yang sangat signifikan diantara bulan yang lainnya.

Hal tersebut disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang tidak menggunakan BSI *Mobile* sebanyak sebanyak 1.468 nasabah. Tidak setiap nasabah memiliki atau menggunakan BSI *Mobile*. Dalam hal ini penulis akan meneliti PT Bank Syariah Indonesia KC Sibolga dilihat dari sistem layanannya.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti akan membatasi tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Sibolga, dimana peneliti akan melakukan penelitian dengan objek nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *mobile banking* saja.

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang terjadi menjadi identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Diduga kurangnya keamanan *mobile banking* terutama terkait data nasabah.
2. Diduga adanya kurang perhatian secara individu yang diberikan bank kepada nasabah.
3. Diduga adanya keterbatasan kemampuan dalam menyampaikan informasi oleh pihak bank.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu

Apakah sistem *layanan mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Sibolga?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah manfaat terhadap banyak pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan pengetahuan tentang layanan *mobile banking* sebagai pemecah masalah bagi nasabah agar mengetahui sistem layanan *mobile banking*, serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang berhubungan dengan sistem layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Sibolga.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Diharapkan penulisan ini dapat menambah teori mengenai dimensi kualitas jasa online yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan produk yang ditawarkan oleh pihak bank.

b. Bagi Regulator

Memberikan rekomendasi kepada regulator yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah.

c. Bagi Universitas

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal layanan teknologi internet khususnya *mobile banking* dalam memberikan loyalitas kepada nasabah.

d. Bagi Penulis

Dengan melakukan penulisan ini, penulis memperoleh ilmu dan wawasan baru mengenai pengaruh sistem layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Sibolga.

e. Bagi Masyarakat

Hasil penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai layanan *mobile banking*.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan skripsi disajikan dalam 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu yang menjabarkan teori-teori dari hasil penelitian yang relevan serta rangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam pemasaran, khususnya dalam persaingan usaha yang semakin ketat saat ini. Keberadaan nasabah yang loyal akan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, agar tetap bertahan hidup. Nasabah yang loyal adalah pelanggan yang memegang sikap yang akan datang dari perusahaan, kesepakatan untuk membeli ulang barang atau jasa dan merekomendasikan produk ke yang lain (Nasri & Hastuti, 2018).

Loyalitas secara harfiah diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen terhadap merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa mendatang. Hal ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan referensi pelanggan dan pembelian aktual (Dwi Wahyuni, 2017).

Loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan dimana pelanggan membeli sebuah produk atau jasa pada perusahaan. Dimana pelanggan membeli sebuah produk atau jasa dari sebuah perusahaan, kemudian pelanggan tersebut setia (loyal) kepada produk kepada produk atau jasa perusahaan tersebut (Manajemen et al., 2020).

Loyalitas merupakan fungsi dari tindakan dan sikap. Yang merefleksikan keinginan untuk mempertahankan hubungan yang bermakna. Mengacu pada pengertian pelanggan dan loyalitas, maka loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sikap positif yang ditunjukkan pelanggan terhadap suatu perusahaan dengan bersedia membeli atau menggunakan secara berulang-ulang (Aprisia & Mayliza, 2019).

Loyalitas dalam pandangan islam menyatakan bahwa ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai islam. Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT, sebagai berikut (Mashuri, 2020) :

لَا يَتَّخِذِ الْمُؤْمِنُونَ الْكٰفِرِينَ اَوْلِيَآءَ مِنْ دُوْنِ الْمُؤْمِنِيْنَ وَمَنْ يَفْعَلْ ذٰلِكَ فَلَيْسَ مِنَ اللّٰهِ فِيْ شَيْءٍ اِلَّا اَنْ تَتَّقُوا مِنْهُمْ تُقٰتًا وَيَحْذَرُكُمُ اللّٰهُ نَفْسَةً وَّآلَى اللّٰهِ الْمَصِيْرُ

Artinya : “janganlah orang-orang mukmin mengambil orang-orang kafir menjadi wali dengan meninggalkan orang-orang mukmin.

Barang siapa berbuat demikian, niscaya lepaslah ia dari pertolongan Allah, kecuali karena (siasat) memelihara diri dari sesuatu yang ditakuti dari mereka. Dan Allah memperingatkan kamu terhadap diri (siksa)-Nya. Dan hanya kepada Allah kembali (mu)”. (QS. Ali-Imran Ayat 28).

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa definisi loyalitas nasabah adalah memegang teguh komitmennya untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang sama secara terus menerus dimana perilaku tersebut dilakukan nasabah tanpa adanya pertimbangan terhadap produk atau jasa tersebut.

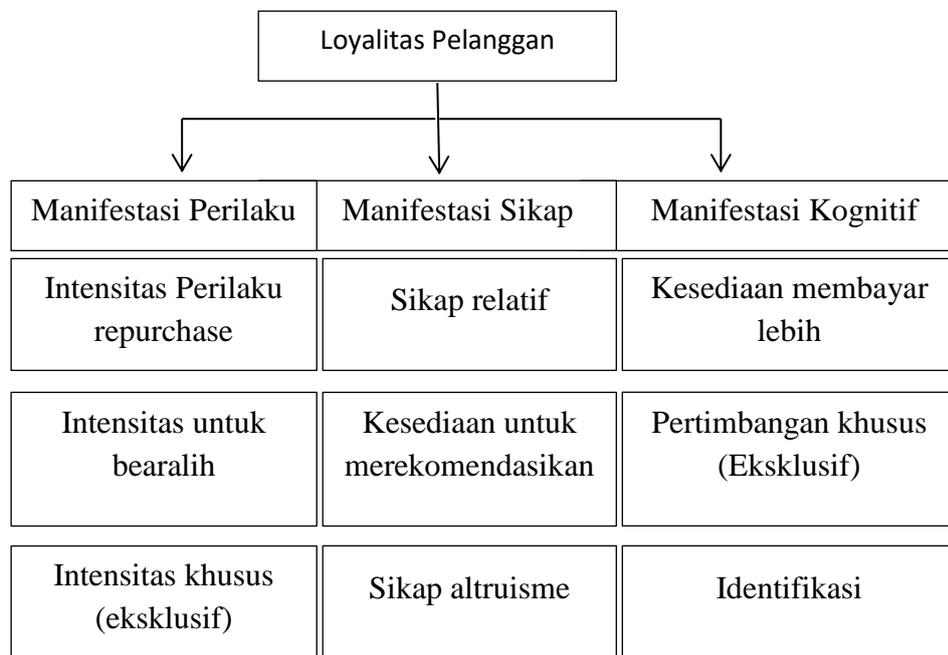
b. Indikator Loyalitas

Menurut Sheth dalam (Mizana, 2010) Loyalitas pelanggan dapat diklasifikasikan berdasarkan 5 indikator yaitu sebagai berikut :

1. *Attitudinal Loyalty* (loyalitas sikap), merupakan sikap yang timbul akibat perasaan puas tentang apa yang diberikan oleh perusahaan

kepada pelanggan dan akan melakukan pembelian ulang tentang produk yang ditawarkan.

2. *Behavioral Loyalty* (loyalitas perilaku), merupakan bentuk dari perilaku konsumen (seperti halnya pembelian berulang) langsung kepada merek tertentu selama beberapa waktu)
3. *Trust* (kepercayaan), merupakan suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan.
4. *Commitment* (komitmen), suatu keadaan dimana seseorang membuat perjanjian (keterikatan) baik kepada diri sendiri atau kepada orang lain yang menimbulkan tindakan atau perilaku loyal terhadap perusahaan.
5. *Satisfaction* (kepuasan), merupakan rasa puas atau tidak puas yang timbul dan ditunjukkan oleh pelanggan mengenai produk yang ditawarkan oleh perusahaan.



Gambar 2.1 Hasil Manifestasi Loyalitas

Sumber : “*Customer Loyalty Attributes: A Perspective*”(Adila,2017)

2. Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1 mendefinisikan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah menyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Menurut Kasmir (2008:94) menyatakan bahwa nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank (Koeswara & Muslimah, 2016). Menurut (Rosana, 2009) dalam (Ekonomi et al., 2019) menyatakan nasabah merupakan nadi dari kegiatan perbankan, namun sejauh mana nasabah memiliki kontribusi terhadap perkembangan perbankan syariah.

Secara umum nasabah dibagi menjadi dua tipe yaitu nasabah dengan loyalitas tinggi yang artinya nasabah dengan tingkat aktifitas perbankan yang cukup tinggi meliputi penempatan dana simpanannya di bank tersebut, memanfaatkan segala fasilitas perbankan tambahan bahkan menjadi nasabah pembiayaan di bank tersebut.

Namun berbeda dengan nasabah dengan kontribusi minimalis yang biasanya sekedar menjadi nasabah di bank tersebut contohnya nasabah dengan latar belakang *system payroll* yang mengharuskan nasabah tersebut menjadi nasabah di bank tersebut.

3. Sistem Layanan

a. Pengertian Sistem Layanan

Menurut Putra & Sutjahjo (2017) menjelaskan pengertian sistem yaitu kumpulan dari beberapa elemen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya sehingga dapat dikatakan sebagai sistem. Hal ini sama dengan pernyataan dari Manurung (2019) bahwa, sesuatu dikatakan sistem terdiri dari kesatuan yang utuh dari beberapa bagian yang saling berhubungan dan saling berinteraksi sehingga mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Rahman, Susetyo & Primasari (2019) menjelaskan bahwa karakteristik atau sifat-sifat sistem memiliki komponen-komponen

(*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environment*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*proces*) dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*) yang merupakan karakteristik sistem.

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Kanedi et al., 2017).

Menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kasmir dalam (Marthanti, 2019) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasai untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan menurut Mulyono dalam (Marthanti, 2019) pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima layanan pada saat memperoleh pelayanan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik harus memberikan pelayanan yang baik. Jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain seperti yang dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah [2] : 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, naafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buru-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah [2] : 267)*

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Namun pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan dimengerti nasabah. Sehingga pelayanan perbankan dapat diartikan kegiatan bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dan pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.

b. Manfaat Sistem Layanan

Sistem layanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pelanggan :
 - a. Pemenuhan kebutuhan
 - b. Penghargaan mendapatkan layanan yang baik.
 - c. Kepercayaan sebagai mitra bisnis.
 - d. Kepercayaan terhadap perusahaan yang profesional.

2. Manfaat bagi karyawan :
 - a. Meningkatkan kepercayaan diri.
 - b. Menumbuhkan kepuasan pribadi.
 - c. Menumbuhkan semangat kerja.

3. Manfaat bagi perusahaan :
 - a. meningkatkan citra perusahaan.
 - b. Kelangsungan usaha terjamin.
 - c. Meningkatkan laba perusahaan.

c. Indikator Sistem Layanan Mobile Banking

Terdapat lima indikator kualitas layanan menurut Parasuraman, Zethalm, & Berry (Along, 2020) yang dijelaskan sebagai berikut :

1. *Reability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. indikator ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.
2. *Assurance* (jaminan), didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yakni respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Emphaty* (empati), yakni perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggannya (Marthanti, 2019).
5. *Tangibles* (bukti langsung), didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan bahan komunikasi. Pada aplikasi *tangibles* ini diterjemahkan sebagai sebagai keberwujudan dari *aplikasi mobile banking*.

d. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut William B. Martin (2004) adalah sebagai berikut (Silvia, 2012) :

1. Menyampaikan sikap positif

Tujuannya adalah agar nasabah mempunyai harapan bahwa pelayanan yang diberikan akan memuaskan.

2. Mendefinisikan kebutuhan pelanggan

Perusahaan hendaknya mengetahui semua kebutuhan pelanggan atau nasabah sehingga dapat melayani dengan baik.

3. Menyiapkan kebutuhan pelanggan

Perusahaan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada.

4. Memastikan pelanggan untuk kembali

Dengan kepuasan yang diperoleh maka pelanggan atau nasabah diharapkan kembali, bahkan akan menjadi iklan berjalan yang dapat menambah jumlah nasabah.

4. Mobile Banking

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history* dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu (Kurniawati et al., 2017).

Menurut (Nawangarsi & Putri, 2020) *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diakses nasabah melalui *smartphone* untuk melakukan aktivitas perbankan seperti transfer, cek saldo, pembayaran dan pembelian. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan secara cepat, efektif, dan efisien dalam mendapatkan informasi mengenai perbankan dan melakukan transaksi.

Dalam penggunaan *mobile banking* bank telah menjamin keamanan dan privasi data nasabah oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Menurut (Ramadhan & Heianingrum, 2017) *Mobile banking* merupakan salah satu layanan jasa yang menggunakan teknologi informasi dan suatu layanan perbankan yang disediakan bank untuk mendukung kemudahan bertransaksi. Sedangkan menurut Wulandari dan Moeliono (2017), *mobile banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone* (Sukmawati et al., 2021).

b. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile banking*

Berikut kelebihan dan kekurangan aplikasi *mobile banking* sebagai berikut (Islam et al., 2021) :

1. Kelebihan *Mobile Banking*

a. Tidak perlu ke bank

Datang ke bank pasti akan sangat membuang waktu. Apalagi jika kondisi bank sangat penuh nasabah, dengan menggunakan *mobile banking*, kita tidak perlu membuang waktu untuk datang ke bank. Cukup dengan membuka aplikasi *mobile banking* yang sudah di *download* dari *google playstore*. Didalam aplikasi tersebut, kita bias memilih fitur apa yang kita ingin gunakan, missal pengecekan saldo, pembayaran, atau transfer.

b. Membayar tagihan dengan mudah dan tepat waktu

dengan menggunakan *mobile banking* kita bias membayar berbagai tagihan tanpa harus beranjak dari tempat duduk. Misal melakukan pembayaran tagihan kartu kredit, telepon, tagihan air, atau PAM, asuransi, internet, pinjaman dan lainnya.

c. Mengecek saldo tabungan

Aplikasi *mobile banking* memberikan akses pada kita untuk mengetahui saldo tabungan setiap saat. Kita juga bias mendaftarkan pemberitahuan teks jika ada aktivitas keuangan seperti transaksi asing, penarikan tunai.

d. Bebas biaya

Secara umum, aplikasi *mobile banking* memberikan beberapa layanan secara gratis kepada nasabahnya untuk mendorong mencoba layanan di dalamnya.

2. Kekurangan *Mobile Banking*

a. Rentan penipuan smishing

Penggunaan aplikasi *mobile banking* rentan akan penipuan yang disebut smishing, dimana pengguna menerima SMS (*short message service*) atau telepon palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan.

b. Jaringan internet yang kuat

Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *mobile banking*. jika koneksi kurang baik, maka secara otomatis akan kesulitan mengakses aplikasi ini.

c. Berisiko pencurian data

Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi biasa di *hack* saat *smartphone* hilang atau dicuri hingga berisiko terhadap pencurian data dan transaksi keuangan tanpa sepengetahuan kita.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Mobile Banking*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *mobile banking* yaitu sebagai berikut (Yogyakarta, n.d.) :

1. Kenyamanan (*Convenience*)

Kenyaman berarti nasabah merasa bahwa *mobile banking* itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat.

Mobile banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

2. Kemampuan mengakses (*Accessilability*)

Kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

3. Ketersediaan fitur (*Feature Availability*)

Faktor lain yang penting di dalam kesuksesan *mobile banking* yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda pada website. Fitur berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *mobile banking*.

4. Privasi (*Privacy*)

Kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya.

5. Kecepatan (*Speed*)

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan *mobile banking* untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna *mobile banking*.

6. Tarif dan Biaya (*Fees and Charge*)

Mobile banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. *Mobile banking* memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya *service* yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

7. Manajemen dan Citra Bank (*Bank Management and Image*)

Reputasi atau lebih dikenal dengan brand reputation sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama. Pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (*merk*) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan dari pada dengan produk atau jasa itu sendiri.

8. Desain (*Design*)

Desain didefinisikan sebagai tampilan dari *mobile banking* yang semakin tinggi. Tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

9. Konten (*Content*)

Konten merupakan kemampuan *mobile banking* untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan.

d. Fitur *Mobile Banking*

Sejumlah fitur yang ditawarkan *mobile banking* pada umumnya, antara lain (Wahyuni & Putyri, n.d.) :

1. Informasi rekening dan kartu kredit, yang mencakup saldo terakhir, histori transaksi , maupun daftar rekening, termasuk rekening giro, deposito, tabungan rencana dan lain-lain.
2. Transfer dana, baik antar rekening bank yang bersangkutan maupun antar bank. Fitur ini juga mencakup transfer terjadwal.
3. Pembayaran, baik pembayaran tagihan listrik, telepon, kartu kredit, asuransi sampai *e-commerce*.

e. Golongan *Mobile Banking*

Secara umum *mobile banking* saat ini digolongkan menjadi 3 golongan yaitu sebagai berikut (Wulandari et al., 2017) :

1. *Informational* (Bersifat memberi informasi)

Di dalam sistem ini hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank. Tetapi hanya terhubung dengan server situs.

Risiko yang mungkin terjadi ialah penggunaan isi dari situs di internet (dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2. *Communicative* (Bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama.

Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus.

3. *Transactional* (Dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain. Dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya.

Pada sistem di tipe yang ketiga ini nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga besar. Oleh sebab itu kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer, dana, isi ulang pulsa dan lain-lain.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Nama Peneli	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Eka Laila Fitriani (2018) – Skripsi	Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-banking.	Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel reputasi perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna <i>e-banking</i> . Reputasi perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah disebabkan oleh : pertama, ada sebagian dari nasabah yang masi ragu-ragu akan reputasi bank dikarenakan kasus <i>cyber crime</i> . Kedua, pelayanan yang kurang memuaskan dari sistem yang menyebabkan

			<p>nasabah menjadi enggan untuk kembali bertransaksi di BNI Syariah. Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel reputasi perusahaan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pengguna <i>e-banking</i>. Dalam penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar 48,052 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel 3,09 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (Reputasi perusahaan) dan variabel X2 (Kepercayaan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan</p>
--	--	--	--

			variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang sangat dominan dibandingkan dengan variabel reputasi perusahaan.
2.	Irfan Nurahmadi Harish (2017) – Skripsi	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada variabel kepercayaan nasabah, pihak bank merasa diuntungkan karena semakin banyak nasabah mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit yang diterima. Sedangkan variabel kualitas layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, pihak bank merasa diuntungkan dari segi fleksibilitas.
3.	Nurul Kurnia Wardani (2022) - Skripsi	Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan pengalaman nasabah berpengaruh positif dan signifikansi terhadap

		Nasabah Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KC Pembantu Ponorogo Cokroaminoto.	loyalitas nasabah mobile banking pada BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian pengalaman nasabah terhadap loyalitas nasabah, hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil sebesar nilai $t_{hitung} = 2,659 > 1,985$ (t_{tabel}) dan diperoleh nilai signifikan terhadap loyalitas nasabah mobile banking pada BSI KCP Ponorogo Cokromianoto, dengan kata lain semakin baik pengalaman nasabah maka akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokromianoto.
4.	Zulfina Arizky Zulkifly, dkk (2023) – Jurnal	Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual.	Hasil penelitian (Zulkifly et al., 2023) menunjukkan bahwa perlu melakukan kontrol terhadap kinerja <i>e-service quality</i> secara berkala untuk mempertahankan kualitas

			. khususnya pada indikator yang berhubungan dengan determinan kepercayaan nasabah.
5.	Siti May Shofiah, dkk (2022) – Jurnal	Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Digi Kota Bandung.	Hasil penelitian (Jurnal & Mea, 2022) menunjukkan bahwa pengajuan F (simultan) membuktikan bahwa diperoleh pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel layanan <i>mobile banking</i> yang mencakup efisiensi, fulfillment, reliabilitas, dan privasi terhadap kepuasan nasabah.dengan nilai F_{hitung} sejumlah 54,404 dengan menggunakan nilai sig. sejumlah 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bjb DIGI di kota Bandung sangat memberikan pengaruh pada kualitas <i>mobile banking</i> .

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu perbedaan metode penelitian, penelitian terdahulu ada yang menggunakan metode kualitatif untuk melakukan penelitiannya sedangkan metode yang dilakukan penulis ialah metode kuantitatif.

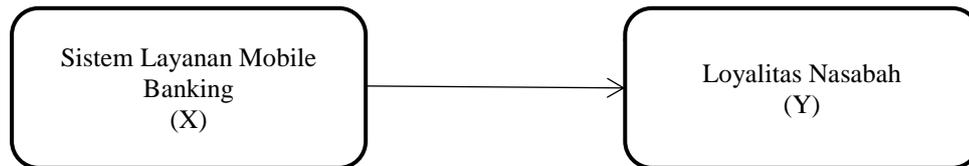
Perbedaan lain dari penelitian terdahulu ialah teknik teknik penarikan sampel yang akan dilakukan. Selain perbedaan teknik penarikan sampel perbedaan yang sangat jelas juga perbedaan variabel penelitian dan kerangka pemikiran dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori dan kajian pustaka dan penelitian terdahulu di atas, dapat dikembangkan kerangka berpikir bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesi KC Sibolga*. Dalam mekanisme operasional perbankan biasanya menggunakan layanan yang memudahkan segala transaksinya. Pelayanan yang mudah akan memberikan loyalitas tersendiri bagi nasabah yang melakukan transaksi tersebut.

Menurut Kotler dan Keller, 2014:138) loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas konsumen terjadi dalam beberapa fase. Fase tersebut dimulai dari loyalitas kognitif (*cognitive loyalty*) atau loyalitas yang didasarkan pada keadaan merek. Loyalitas afektif (*affective loyalty*) atau kesukaan atau sikap terhadap merek didasarkan pada kesempatan menggunakan kepuasan kumulatif. Loyalitas konatif (*conative loyalty*) yang menunjukkan sebuah kondisi loyalitas yang berisi apakah pada kemunculan pertama memperlihatkan komitmen mendalam untuk membeli. Loyalitas tindakan (*action loyalty*) dimana niat dikonversi ke tindakan (Gultom et al., 2020).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikembangkan satu kerangka berfikir atas rencana penelitian ini, yaitu *Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah KC Sibolga* digambarkan seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam penelitian dan berdasarkan teori yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis alternatif yaitu Sistem Layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Karena data penelitian berupa angka-angka yang digunakan dan analisis menggunakan statistik (Imron, 2019). Metode ini dipakai untuk mengetahui pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sibolga.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus – April 2023. Secara ringkas jadwal kegiatan dan waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini :

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2022				2023															
		Des				Jan				Feb				Mar				Apr			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul		■																		
2.	Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■												
3.	Bimbingan Proposal				■	■	■	■	■												
4.	Seminar Proposal									■	■										
5.	Penyusunan Skripsi													■	■	■	■				

Berdasarkan jumlah populasi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga, berjumlah 2.200 nasabah. Oleh karena itu jumlah sampel minimal untuk penelitian ini dengan e (*error*) sebesar 5% adalah :

$$n = \frac{2.200}{1+2.200(5\%)^2}$$

$$n = \frac{2.200}{1+2.200(0,0025)}$$

$$n = \frac{2.200}{1+5,5}$$

$$n = \frac{2.200}{6,5}$$

$$n = 338$$

D. Variabel Penelitian

Pada dasarnya variabel penelitian merupakan sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun macam-macam variabel dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel Bebas (Independen/X)

Menurut Sugiyono (2017:39) mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *Sistem Layanan Mobile Banking*.

2. Variabel Terikat (Dependen/Y)

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Bisnis & Volume, 2019). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu *Loyalitas Nasabah Bank Syariah KC Sibolga*.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel pada penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (Independen/X)

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Sistem Layanan *Mobile Banking* (X). Sistem Layanan *mobile banking* adalah layanan yang disediakan oleh suatu bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online melalui ponsel atau *smartphone*.

2. Variabel Terikat (Dependen/Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Nasabah (Y). Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah atas produk-produk bank yang ditandai dengan dilakukannya penggunaan suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi dan berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena telah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk atau jasa perbankan tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data disuatu penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan bahan-bahan yang akurat dan pasti serta terpercaya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti berikut :

1. Observasi

Observasi adalah peninjauan atau pengawasan secara langsung ke tempat lokasi penelitian. Observasi yang dilakukan guna untuk menemukan hasil yang lebih terperinci tentang variabel yang diteliti.

2. Kuisisioner

Sugiyono (2016:142) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Agustian et al., 2019). Selain dari kuisisioner yang tertulis dalam penelitian ini juga dapat dilakukan dengan memakai kuisisioner online yang dibuat dari google drive. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang terkandung adalah yang berkaitan dengan variabel penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, pada umumnya peneliti menggunakan instrumen data alat ukur untuk mengumpulkan data. Adapun data yang dikumpulkan menggunakan kuisioner dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. *Skala Likert* yaitu skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuisioner untuk mendapat preferensi responden atas sebuah pertanyaan atau serangkaian laporan (Suwandi et al., 2018).

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Skala yang digunakan untuk mengukur jawaban atau respon seseorang yang didapatkan melalui tanggapan secara singkat dari beberapa pertanyaan yang telah diajukan terhadap sampel.

Tabel 3.3
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator
Sistem Layanan Mobile Banking (X)	a. <i>Reliability</i> (keandalan) <ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dan tepat 2. Transaksi tepat waktu 3. Online 24 jam 4. Sesuai yang dijanjikan 5. Bisa gunakan dimanapun

	<p>6. Tidak mengantri</p> <p>b. <i>Assurance</i> (jaminan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer Service siap menangani keluhan 2. Aman terpercaya kerahasiaannya 3. Tersedia call center yang dapat dihubungi <p>c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan cepat ditanggapi 2. Tidak ada prioritas keluhan 3. Jelasnya konfirmasi transaksi <p>d. <i>Emphaty</i> (empati)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan transaksi yang dibutuhkan 2. Mudah dihubungi <p>e. <i>Tangibles</i> (bukti langsung)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan jelas, menarik, dan inovatif. 2. Animasi, grafik tidak memperlambat proses
Loyalitas Nasabah (Y)	<p>a. <i>Attitudinal loyalty</i> (loyalitas sikap)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesetiaan pada produk 2. Melindungi merek atau produk 3. Kepercayaan terhadap produk <p>b. <i>Behavioral loyalty</i> (loyalitas perilaku)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Merekomendasikan produk 2. Tetap menggunakan produk 3. Mendorong orang untuk menggunakan produk <p>c. <i>Trust</i> (Kepercayaan)</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemenuhan kebutuhan 2. Kemampuan pada karyawan dalam melayani konsumen <p>d. <i>Commitment</i> (komitmen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepedulian pada pelanggan 2. Komitmen pada pelanggan 3. Kemampuan menjaga hubungan pada pelanggan <p>e. <i>Satisfaction</i> (kepuasan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan pada pelayanan 2. Kepuasan pelanggan pada produk
--	---

H. Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian ini, data penelitian yang telah diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan software SPSS Statistik. Adapun pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuisisioner layak digunakan sebagai instrument penelitian atau tidak. Berikut penjelasan mengenai validitas dan reliabilitas :

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya kuisisioner. Kuisisioner yang dikatakan valid apabila pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghizali, 2016). Pengujian validitas ini menggunakan SPSS yang merupakan salah satu aplikasi untuk menganalisis data statistik.

Angka korelasi yang diperoleh dengan melihat tanda bintang pada hasil skor total atau membandingkan dengan angka bebas korelasi nilai r yang menunjukkan valid. Kriteria penilaian uji validitas yaitu apabila

r hitung $>$ r tabel, maka item kuisioner tersebut dinyatakan valid. Dan apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dinyatakan item kuisioner tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji reliabilitas kuisioner dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* minimal 0,60.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking (X) yang terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Model persamaan Regresi Linier Sederhana yang digunakan dengan formula sebagai berikut :

$$LN = a + b M_b$$

Dimana :

LN = Loyalitas Nasabah (Variabel Dependen/Y)

M_b = Sistem Layanan Mobile Banking (Variabel Independen/X)

a = Konstanta (Nilai LN apabila $M_b = 0$)

b = Koefisien Regresi (Pengaruh Positif/Negatif)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Gujarati,2009), uji t statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel (Y) secara individual (parsial) dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap atau konstan. Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah :

1. Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i \leq 0$ (Variabel independen tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen).

$H_a : \beta_i > 0$ (Variabel independen berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel dependen). Dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu : $df = n-k$, dimana n adalah jumlah sampel k adalah konstanta.

2. Menentukan kriteria pengujian

Penelitian ini menggunakan uji satu sisi kanan dengan taraf signifikan (*level of significant*) α 5% dan daerah penolakannya berada di sisi kanan kurva yang luasnya α .

- a. Bila probabilitas t-statistik $> 0,05$, maka H_0 didukung, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila probabilitas t-statistik $< 0,05$, maka H_0 tidak didukung, artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali dalam (Sujarweni, 2015) tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem layanan mobile banking (X) terhadap Loyalitas nasabah (Y).

Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Bank Syariah Indonesia (BSI KC Sibolga)

a. Sejarah Umum PT. Bank Syariah Indonesia Sibolga

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar secara global, mempunyai potensi untuk berkembang pesat pada industri keuangan syariah. Kesadaran masyarakat mengenai halal serta dukungan kuat dari *stakeholder*, menjadi faktor penting dalam pengembangan industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Bank syariah menjadi penyedia fasilitas kegiatan ekonomi pada industri halal. Adanya industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami peningkatan dan pengembangan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Peningkatan yang dialami berupa inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan jaringan yang menjadi isu terkini dari tahun ke tahun. Semangat untuk melakukan percepatan juga dilihat dari banyaknya bank syariah yang ikut melakukan aksi korporasi termasuk bank syariah yang dimiliki Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

PT . Bank Mandiri Syariah membuka kantor cabang di kota Sibolga yang beralamat di Jl. Sutoyo Siswomiharjo No. 22 Sibolga Utara, Sibolga Sumatera Utara, Indonesia. Peresmian dilakukan pada tanggal 24 November 2010. Pembukaan kantor cabang ini untuk melayani kebutuhan masyarakat di Kota Sibolga dan Kabupaten Tapanuli Tengah akan transaksi perbankan dengan sistem syariah dengan dilengkapi fasilitas Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Tanggal 1 Februari 2021 merupakan hari bersejarah Bank Syariah Indonesia hal ini karena pada tanggal tersebut Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah bergabung menjadi satu kesatuan. Penggabungan ini didasarkan pada kolaborasi dari perusahaan induk yaitu Mandiri, BNI, dan BRI serta dukungan pemerintah melalui

kementrian BUMN. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing dikalangan internasional. Penggabungan bank syariah ini menjadi bentuk usaha dalam menciptakan bank syariah yang diharapkan masyarakat dengan mengusung suasana baru dalam perekonomian Indonesia dan ikut serta dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu menjadi acuan perbankan syariah masa kini dan memberikan kontribusi yang baik bagi masyarakat.

b. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Sibolga

VISI : *Top 10 Global Islamic Bank*, menjadi 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

MISI : Memberikan akses solusi keunagn syariah di Indonesia melayani > 20 juta nasabah menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50 T ditahun 2025, menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18 %) dan valuasi kuat (PBV>2), menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia perusahaan dengan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

c. Fungsi Bank Syariah Indonesia

Pada dasarnya fungsi Bank Syariah Indonesia tidak jauh berbeda dengan bank konvensional atau bank umum lainnya, seperti yang tertera dalam UU RI no 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yaitu sebagai berikut :

1. Bank Syariah Indonesia wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank Syariah Indonesia dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari *zakat*, *infak*, *sedekah*, *hibah*, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

3. Bank Syariah Indonesia dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
4. Alat transmisi kebijakan moneter (sama seperti bank konvensional).

d. Makna Logo Bank Syariah Indonesia Sibolga



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia Sibolga

(Sumber : www.bankbsi.co.id)

Pengenal logo Bank Syariah Indonesia diumumkan pada saat peresmian bank syariah indonesia. Di dalam logo Bank Syariah Indonesia memiliki arti dan makna yang mencerminkan Bank Syariah itu sendiri. Terdapat filosofi di dalam logo Bank Syariah Indonesia tersebut, seperti bintang berwarna kuning yang melambangkan 5 sila pancasila dan 5 rukun islam. Tulisan-tulisan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan Indonesia yang baik ditingkat nasional maupun ditingkat global.

e. Nilai-nilai Perusahaan (Corporate Values) Bank Syariah Indonesia

Nilai perusahaan Bank Syariah Indonesia mencakup nilai budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku, dan bertindak untuk kemudian ditanamkan sebagai budatya kerja yang diterjemahkan kedalam AKHLAK, yaitu :

1. Amanah
Amanah yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten
Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis
Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.

4. Loyal
Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif
Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif
Kolaboratif yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

f. Kegiatan Operasional Bank Syariah Indonesia Sibolga

1. Tabungan

- a. BSI Tabungan Valas
Tabungan mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau ketentuan bank.
- b. BSI Tabungan Haji Indonesia
Tabungan Haji Indonesia merupakan tabungan dalam bentuk Rupiah atau USD untuk perencanaan haji dan umrah. BSI Tabungan Indonesia terbagi menjadi dua akad yaitu BSI Tabungan Haji Indonesia Wadiah dan BSI Tabungan Haji Indonesia mudharabah.
- c. BSI Tabungan Easy Mudharabah
BSI Tabungan Easy Mudharabah merupakan produk tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah yang bersifat investasi, dimana pihak nasabah memberikan dana kepada pihak bank untuk dikelola untuk memperoleh keuntungan.
- d. BSI Tabungan Pendidikan
BSI Tabungan Pendidikan merupakan simpanan yang menggunakan sistem bagi hasil yang dapat dicairkan setelah beberapa tahun melakukan kegiatan menabung.
- e. BSI Tabungan Bisnis
BSI Tabungan Bisnis adalah tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan

transaksi dengan segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian.

f. BSI TabunganKu

BSI TabunganKu merupakan bagian dari gerakan menabung yang diterbitkan bank-bank di Indonesia. BSI TabunganKu menerapkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

g. BSI Tabungan Pensiun

BSI Tabungan Pensiun adalah tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

h. BSI Tabungan Efek Syariah

BSI Tabungan Efek Syariah dengan akad mudharabah mutlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di pasar modal.

i. BSI Tabungan Smart

BSI Tabungan Smart *Basic Saving Account* dengan akad wadiah yad dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

j. BSI Tabungan Prima

BSI Tabungan Prima merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan.

k. BSI Tapenas Kolektif

BSI Tapenas Kolektif merupakan tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga

kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu perjanjian kerjasama.

l. BSI Tabungan Payroll

BSI Tabungan Payroll merupakan turunan dari tabungan tabungan wadiah /mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

m. BSI Tabungan Mahasiswa

BSI Tabungan Mahasiswa merupakan tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai, anggota perusahaan, lembaga, asosiasi, organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

n. BSI Tabungan Junior

BSI Tabungan Junior merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

o. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

BSI Tabungan Simpanan Pelajar merupakan tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk siswa yang diterbitkan yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana dengan fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

p. BSI Tabungan Easy Wadiah

BSI Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan yang bebas biaya macam-macam. Tabungan ini bebas biaya admin bulanan, sehingga tabungan nasabah tidak akan terpoting sekalipun tidak ada transaksi.

q. BSI Tabungan Rencana

BSI Tabungan Rencana merupakan tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen

perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

r. **BSI Tabungan Autosave dan Qurban**

BSI Tabungan Autosave dan Qurban memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via BSI Mobile. Dilengkapi juga dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan bank.

2. Pembiayaan

a. **BSI KUR**

BSI KUR merupakan fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond sampai dengan Rp. 500 juta.

b. **BSI Griya**

BSI Griya merupakan bentuk penambahan pembiayaan dari pembiayaan eksiting BSI untuk tujuan konsumtif nasabah. Pembiayaan griya menggunakan Akad Refinancing Syariah dengan skema Al-Bai' dalam rangka musyarakah mutanaqishah (MMQ).

c. **BSI Mitra Guna Berkah**

BSI Mitra Guna Berkah merupakan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di Bank Syariah Indonesia.

d. **BSI OTO**

BSI OTO merupakan layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobik bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

e. **BSI Pensiun Bekah**

BSI Pensiun Bekah merupakan pembiayaan yang diberikan kepada penerima pensiun bulanan seperti pensiunan ASN,

BUMN, pensiunan janda ASN yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun.

f. *BSI Distributor Financing*

BSI Distributor Financing merupakan pembiayaan modal kerja dengan skema value chain adalah pembiayaan *financing* (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan supplier khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

g. *BSI KPR Sejahtera*

BSI KPR Sejahtera merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

h. *BSI Cash Collateral*

BSI Cash Collateral merupakan fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro atau tabungan.

i. *BSI Umrah*

BSI Umrah fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umrah melalui bank yang telah bekerja sama dengan *travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

3. **Rahn**

BSI Gadai Emas

BSI Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternative memperoleh uang tunai dengan cepat.

4. Investasi

a. BSI Deposito Valas

BSI Deposito Valas merupakan investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

b. Deposito Rupiah

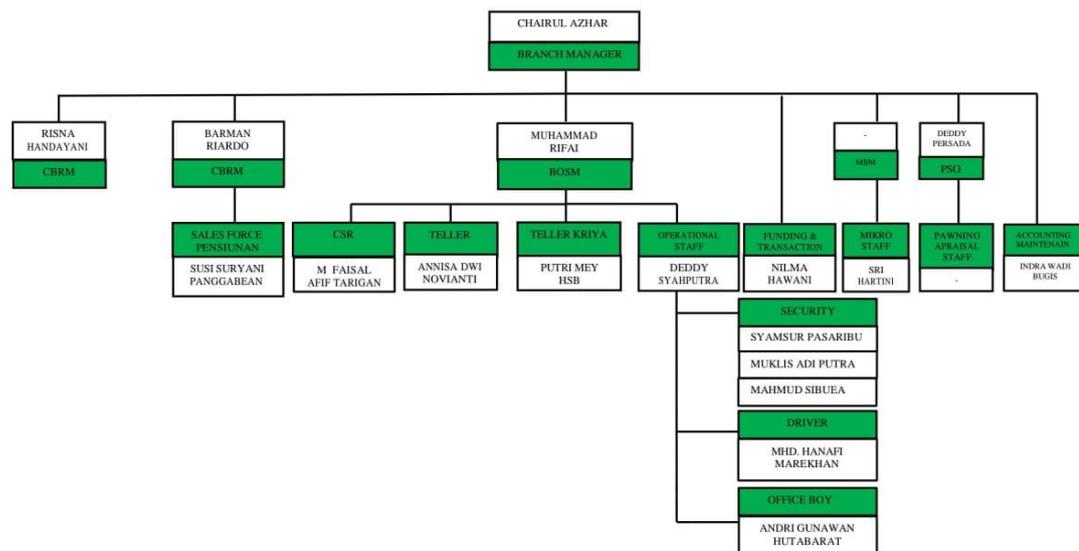
Deposito Rupiah merupakan investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

5. Digital Banking

BSI Mobile

BSI Mobile merupakan solusi untuk kemudahan dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI Mobile dapat menemani selama 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.

g. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Sibolga



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Sibolga
(Sumber : Bank Syariah Indonesia Sibolga)

h. Deskripsi Tugas Setiap Bagian

Berikut ini adalah tugas masing-masing dari setiap jabatan Bank Syariah Indonesia Sibolga :

- a. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) bertanggung jawab atas seluruh kegiatan usaha dan pengembangan cabang, evaluasi kinerja pegawai, dan pemberian solusi atas permasalahan yang terjadi di tempat kerja.
- b. *Branch Operational Service Manager (BOSM)*
 1. Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu yang akan datang dan berusaha mewujudkannya.
 2. Bertanggung jawab kepada pimpinan cabang mengenai tugas dan kewajibannya.
 3. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan dan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.
 4. Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.
- c. *Consumer Banking Relation Manager (CBRM)*
 1. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen *consumer*.
 2. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
 3. Melaksanakan kerjasama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
 4. Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *branch manager*.
 5. Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & network* terhadap layanan Bank Syariah Indonesia sesuai standar yang ditetapkan.
 6. Memastikan tersedianya dan laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan, dan produk keagenan), *profitability*, dan transaksi nasabah dengan segmen *affluent & high network*.
 7. Melaksanakan supervise dan memastikan pencapaian target *funding* dan *landing direct sales*.

8. Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.
 9. Melakukan verifikasi income, keaslian SK pensiun ke instansi pembayar manfaat.
 10. Membuat nota analisa kelayakan developer dan LKBB.
 11. Membuat surat penawaran pemberian pembiayaan (SP3)
 12. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
 13. Melakukan penagihan (*collection*)
- d. *Micro Banking Manager* (MBM)
1. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan outlet warung mikro.
 2. Sebagai supervise terhadap pegawai di outlet warung mikro.
 3. Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan mikro.
 4. Melakukan pembiayaan dan pengembangan kepada pegawai di outlet warung mikro. Dan ikut membantu melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah di outlet warung mikro.
- e. *Funding & Transaction Staff*
1. Melakukan identifikasi penghimpun dana jasa layanan transaksional untuk mendukung pencapaian target.
 2. Melakukan pemasaran produk *funding and transactional banking* seperti tabungan, giro, deposito, *cash management*, dan *trade finance* kepada nasabah yang ditetapkan.
 3. Membuat laporan kunjungandalam melakukan aktivitas *selling* atau *cross selling* yang baik kepada nasabah atau calon nasabah.
 4. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan internal perusahaan.
- f. *Costumer Service Representative* (CSR) bertugas sebagai pelayanan nasabah secara langsung yang datang ke Bank Syariah Indonesia Sibolga. Tugasnya adalah sebagai berikut :
1. Media penyampaian informasi dan penjualan produk-produk.

2. Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening.
 3. Media penjaga hubungan dengan nasabah.
 4. Menginput data nasabah.
- g. Teller bertugas untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas adalah sebagai berikut :
1. Mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat kas bank.
 2. Pelaksanaan transaksi keuangantunai, seperti setoran dan pembayaran.
 3. Pelaksanaan mutasi uang tunai antar teller kantor kas.
 4. Berkewajiban membuat laporan kas harian.
- h. Operasional Staf
1. Sebagai penanggung jawab proses administrasi kegiatan operasional (non pembayaran)
 2. Melakukan analisa Bank Indonesia *checking* nasabah.
 3. Melakukan posting atas penerimaan warkat.
- i. Security bertugas mengamankan gedung bank, inventaris kantor, surat-surat berharga, dan berkaitan dengan kegiatan operasional kantor cabang.
- j. Driver bertugas sebagai mengantar karyawan bank yang ingin melakukan perjalanan terkait operasional dan juga merawat kendaraan operasional bank.
- k. Office Boy bertugas
1. Petugas kebersihan dan penyediaan perlengkapan/inventaris kantor seperti meja, kursi, computer, dan perlengkapan lainnya.
 2. Melayani pengiriman atau pengambilan dokumen antar bagian.

B. Deskripsi Identitas Responden

Dibawah ini dijelaskan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir dan jenis usaha/profesi.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	158	46,7 %
Perempuan	180	53,3 %
Total	338	100 %

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis,2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menyatakan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 158 orang (46,5%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 180 orang (53,3%). Data di atas menjelaskan bahwa responden untuk kriteria berdasarkan jenis kelamin pada nasabah Bank Syariah Indonesia Sibolga tidak terlalu jauh antara responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Namun, responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dalam mengisi kuesioner sebanyak 180 orang (53,3%).

2. Usia Responden

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persen
21 - 30 Tahun	192	56,8 %
31 - 40 Tahun	76	22,5 %
< 21	1	0,3 %
> 40 Tahun	69	20,4 %
Total	338	100%

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Pada tabel 4.2 di atas menunjukkan persentase usia responden, yang mana responden berusia 21-30 tahun sebanyak 192 orang (56,8%), usia 31-40 tahun sebanyak 76 orang (22,5%), usia kurang dari 21 tahun sebanyak 1 orang (3%) dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 69 orang (20,4%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner pada nasabah Bank Syariah Indonesia Sibolga terbanyak yakni pada usia 21-30 tahun sebanyak 192 orang (56,8%).

3. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMA/SMK	177	52,4 %
Diploma	16	4,4 %
S1	137	40,5 %
S2	7	2,1 %
S3	1	0,3 %
Jumlah	338	100 %

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Pada tabel 4.3 di atas menunjukkan persentase Pendidikan terakhir responden, yang mana responden dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 177 orang (52,4%), responden dengan Pendidikan terakhir Diploma sebanyak 16 orang (4,4%), responden dengan Pendidikan terakhir S1 sebanyak 137 orang (40,5%), responden Pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 orang (2,1%) dan responden dengan Pendidikan terakhir S3 sebanyak 1 orang (3%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner pada Bank Syariah Indonesia Sibolga terbanyak yakni responden dengan Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 177 orang (52,4%).

4. Pekerjaan/profesi Responden

Tabel 4.4 Pekerjaan/Profesi Responden

Pekerjaa/Profesi	Frekuensi	Persen
Wiraswasta	133	39,3 %
Guru	7	2,1 %
Perawat	3	0,9 %
ASN/PNS	48	14,2 %
Karyawan Swasta/Pegawai Swasta	88	26,0 %
Pegawai BUMD	5	1,5 %
Lain-lain	54	16,0 %
Total	338	100 %

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Pada tabel 4.4 di atas menunjukkan persentase pekerjaan/profesi responden, yang mana responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 133 orang (39,3%), sebagai Guru sebanyak 7 orang (2,1%), sebagai Perawat sebanyak 3 orang (0,9%), sebagai ASN/PNS sebanyak 48 orang (14,2%), sebagai Karyawan swasta /Pegawai Swasta sebanyak 88 orang (26,0%), sebagai Pegawai BUMD sebanyak 5 orang (1,5%) dan responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 54 orang (16,0%).

C. Penyajian Data

Di bawah ini akan dijelaskan hasil penelitian dari kuesioner yang sudah disebar kepada responden pada nasabah Bank Syariah Indonesia Sibolga yang terdiri dari 30 pertanyaan yaitu yaitu 16 item pernyataan tentang Sistem Layanan Mobile Banking dan 14 item pernyataan tentang Loyalitas Nasabah.

Sebelum dilakukannya pengujian hipotesis penulis akan menjabarkan persentase jawaban responden untuk setiap kuesioner yang sudah disebar. Penelitian ini menggunakan *Skala Likert* dengan skor 1-5.

Tabel 4.5 Kriteria Jawaban Responden

Kriteria	Keterangan
SS (5)	Sangat Setuju
S (4)	Setuju
KS (3)	Kurang Setuju
TS (2)	Tidak Setuju
STS (1)	Sangat Tidak Setuju

Di bawah ini akan dilampirkan persentase jawaban dari setiap pernyataan yang sudah disebar kepada responden.

**Tabel 4.6 Persentase Jawaban Responden Variabel Sistem Layanan
Mobile Banking (X)**

No. Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X.1	-	-	1	0,3	23	6,8	83	24,6	231	68,3	338	100
X.2	-	-	2	0,6	17	5,0	121	35,8	198	58,6	338	100
X.3	3	0,9	2	0,6	18	5,3	89	26,3	226	66,9	338	100
X.4	-	-	9	2,7	21	6,2	114	33,7	194	57,4	338	100
X.5	2	0,6	3	0,9	28	8,3	111	32,8	194	57,4	338	100
X.6	-	-	7	2,1	33	9,8	108	32,0	190	56,2	338	100
X.7	-	-	9	2,7	34	10,1	107	31,7	188	55,6	338	100
X.8	3	0,9	10	3,0	24	7,1	120	35,5	181	53,6	338	100
X.9	-	-	5	1,5	35	10,4	100	29,6	198	58,6	338	100
X.10	2	0,6	7	2,1	37	10,9	112	33,1	180	53,3	338	100
X.11	-	-	5	1,5	43	12,7	110	32,5	180	53,0	338	100
X.12	1	0,3	5	1,5	49	14,5	103	30,5	180	53,3	338	100
X.13	2	0,6	6	1,8	29	8,6	120	35,5	181	53,6	338	100
X.14	1	0,3	5	1,5	33	9,8	123	36,4	176	52,1	338	100
X.15	2	0,6	4	1,2	30	8,9	120	35,5	182	53,8	338	100
X.16	2	0,6	9	2,7	25	7,4	129	38,2	173	51,2	338	100

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan X.1 “Saya menggunakan *mobile banking* dengan mudah dan tepat” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,3%), yang menjawab Kurang Setuju 23 orang (6,8%), yang menjawab setuju 83 orang (24,6%) dan yang menjawab Sangat Setuju 231 (68,3%).
2. Pada pernyataan X.2 “Saya melakukan transaksi dengan dengan tepat waktu” yang menjawab Tidak setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Kurang Setuju 17 orang (5,0%), yang menjawab Setuju 121 orang (35,8%) dan yang menjawab Sangat Setuju 198 (58,6%).
3. Pada pernyataan X.3 “*Mobile banking* dapat digunakan selama 24 jam” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang (0,9), yang menjawab Tidak Setuju 2 orang (0,6%), yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 18 orang (5,3%), yang menjawab Setuju 89 orang (26,3%) dan yang menjawab Sangat Setuju 226 orang (66,9%).
4. Pada pernyataan X.4 “Layanan *mobile banking* sesuai dengan yang dijanjikan” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 9 orang (2,7%), yang menjawab Kurang Setuju 21 orang (6,2%), yang menjawab Setuju 114 orang (33,7%) dan yang menjawab Sangat Setuju 194 orang (57,4%).
5. Pada pernyataan X.5 “Saya dapat menggunakan *mobile banking* dimanapun dan kapanpun” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Tidak Setuju 3 orang (0,9%), yang menjawab Kurang Setuju 28 orang (8,3%), yang menjawab Setuju 111 orang (32,8%) dan yang menjawab Sangat Setuju 194 orang (57,4%).
6. Pada pernyataan X.6 “Saya menggunakan *mobile banking* tanpa mengantri dan tidak memakan waktu yang lama” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 7 orang (2,1%), yang menjawab Kurang Setuju 33 orang (9,8%), yang menjawab Setuju 108 orang (32,0%) dan yang menjawab Sangat Setuju 190 orang (56,2%).
7. Pada pernyataan X.7 “Karyawan selalu siap menangani keluhan pada *mobile banking* saya” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 9 orang (2,7%), yang menjawab Kurang Setuju 34 orang (10,1%), yang menjawab Setuju 107 orang (31,7%) dan yang menjawab Sangat Setuju 188 orang (55,6%).

8. Pada pernyataan X.8 “Selama menggunakan mobile banking selalu aman dan terjaga kerahasiaannya” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang (0,9%), yang menjawab Tidak Setuju 10 orang (3,0%), yang menjawab Kurang Setuju 24 orang (7,1%), yang menjawab Setuju 120 orang (35,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 181 orang (53,6%).
9. Pada pernyataan X.9 “Tersedia *call center* yang dapat dihubungi dan menangani keluhan saya” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 35 orang (10,4%), yang menjawab Setuju 100 orang (29,6%) dan yang menjawab Sangat Setuju 198 orang (58,6%).
10. Pada pernyataan X.10 “Keluhan/masalah dalam menggunakan *mobile banking* cepat ditanggapi” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Tidak Setuju 7 orang (2,1%), yang menjawab Kurang Setuju 37 (10,9%), yang menjawab Setuju 112 orang (33,1%) dan yang menjawab Sangat Setuju 180 (53,3%).
11. Pada pernyataan X.11 “Tidak membedakan nasabah dalam menangani keluhan/masalah *mobile banking*” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju 43 (12,7%), yang menjawab Setuju 110 orang (32,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 180 orang (53,3%).
12. Pada pernyataan X.12 “*Mobile banking* menyediakan informasi transaksi yang jelas” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,3%), yang menjawab Tidak Setuju 5 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju 49 orang (14,5%), yang menjawab Setuju 103 orang (30,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 180 orang (53,3%).
13. Pada pernyataan X.13 “*Mobile banking* selalu memberikan transaksi yang saya butuhkan” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Tidak Setuju 6 orang (1,8%), yang menjawab Kurang Setuju 29 orang (8,6%), yang menjawab Setuju 120 orang (35,5%), dan yang menjawab Sangat Setuju 181 orang (53,6%).
14. Pada pernyataan X.14 “*Mobile banking* mudah terhubung dengan jaringan internet” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,3%) , yang menjawab Tidak Setuju 5 orang (1,5%), yang menjawab Kurang Setuju 33

orang (9,8%), yang menjawab Setuju 123 (36,4%) dan yang menjawab Sangat Setuju 176 orang (52,1%).

15. Pada pernyataan X.15 “Mobile banking menyediakan tampilan yang jelas, menarik dan inovatif” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Tidak Setuju 4 (1,2%), yang menjawab Kurang Setuju 30 orang (8,9%), yang menjawab Setuju 120 orang (35,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 182 orang (53,8%).
16. Pada pernyataan X.16 “Animasi, grafik tidak memperlambat proses transaksi *mobile banking*” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Tidak Setuju 9 orang (2,7%), yang menjawab Kurang Setuju 25 orang (7,4%), yang menjawab Setuju 129 orang (38,2%) dan yang menjawab Sangat Setuju 173 orang (51,2%).

Tabel 4.7 Persentase Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No.	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	-	-	-	-	23	6,8	89	26,3	226	66,9	338	100
Y.2	-	-	2	0,6	13	3,8	109	32,2	214	63,3	338	100
Y.3	10	3,0	8	2,4	17	5,0	101	29,9	202	59,8	338	100
Y.4	-	-	1	0,6	29	8,6	164	48,5	144	42,6	338	100
Y.5	-	-	4	1,2	31	9,2	144	42,6	159	47,0	338	100
Y.6	-	-	9	2,7	37	10,9	156	46,2	136	40,2	338	100
Y.7	-	-	6	1,8	26	7,7	149	44,1	157	46,4	338	100
Y.8	-	-	9	2,7	33	9,8	155	45,9	141	41,7	338	100
Y.9	3	0,9	3	0,9	35	10,4	145	42,9	152	45,0	338	100
Y.10	-	-	-	-	25	7,4	144	42,6	169	50,0	338	100
Y.11	-	-	8	2,4	29	8,6	146	43,2	155	45,9	338	100
Y.12	-	-	-	-	23	6,8	124	36,7	191	56,5	338	100
Y.13	-	-	2	0,6	41	12,1	121	35,8	174	51,5	338	100

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Penjelasan dari tabel di atas adalah sebagai berikut :

1. Pada pernyataan Y.1 “Saya akan menggunakan layanan *mobile banking* secara berulang” yang menjawab Kurang Setuju 23 orang (6,8), yang menjawab Setuju 89 orang (26,3%) dan yang menjawab Sangat Setuju 226 orang (66,9%).
2. Pada pernyataan Y.2 “Saya bersedia melindungi dan menjaga *mobile banking* saat diklaim oleh orang lain” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 2 orang (0,6%), yang menjawab Kurang Setuju 13 orang (3,8%), yang menjawab Setuju 109 orang (32,2%) dan yang menjawab Sangat Setuju 214 orang (63,3%).
3. Pada pernyataan Y.3 “Saya percaya melakukan transaksi dengan *mobile banking*” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 10 orang (3,0%), yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 8 orang (2,4%), yang menjawab Kurang Setuju 17 orang (5,0%), yang menjawab Setuju 101 orang (29,9%) dan yang menjawab Sangat Setuju 202 orang (59,8%).
4. Pada pernyataan Y.4 “Saya berminat merekomendasikan *mobile banking* kepada orang lain” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 1 orang (0,3%), yang menjawab Kurang Setuju 29 orang (8,6%), yang menjawab Setuju 164 orang (48,5%) dan yang menjawab Sangat Setuju 144 orang (42,6%).
5. Pada pernyataan Y.5 “Saya hanya akan menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia Sibolga” yang menjawab Tidak Setuju 4 orang (1,2%), yang menjawab Kurang Setuju 31 orang (9,2%), yang menjawab Setuju 144 orang (42,6%) dan yang menjawab Sangat Setuju 159 orang (47,0%).
6. Pada pernyataan Y.6 “ Saya berminat mendorong orang lain untuk menggunakan *mobile banking*” yang menjawab Tidak setuju sebanyak 9 orang (2,7%), yang menjawab Kurang Setuju 37 orang (10,9%), yang menjawab Setuju 156 orang (46,2%) dan yang menjawab Sangat Setuju 136 orang (40,2%).
7. Pada pernyataan Y.7 “Menggunakan *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 6 orang (1,8%), yang menjawab Kurang Setuju 26 orang (7,7%), yang

menjawab Setuju 149 orang (44,1%) dan yang menjawab Sangat Setuju 157 orang (46,4%).

8. Pada pernyataan Y.8 “ Karyawan loyal dalam melayani saya terkait masalah *mobile banking*” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 9 orang (2,7%), yang menjawab Kurang Setuju 33 (9,8%), yang menjawab Setuju 155 orang (45,9%) dan yang menjawab Sangat Setuju 141 orang (41,7%).
9. Pada pernyataan Y.9 “Karyawan peduli terhadap masalah *mobile banking* nasabah” yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang (0,9%), yang menjawab Tidak Setuju 3 orang (0,9%), yang menjawab Kurang Setuju 35 orang (10,4%), yang menjawab Setuju 145 orang (42,9%) dan yang menjawab Sangat Setuju 152 orang (45,0%).
10. Pada pernyataan Y.10 “Karyawan memberikan komitmen kepada nasabah untuk memikir dua kali menggunakan layanan *mobile banking* pada bank lain” yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 25 orang (7,4%), yang menjawab Setuju 144 orang (42,6%) dan yang menjawab Sangat Setuju 169 (50,0%).
11. Pada pernyataan Y.11 “Karyawan mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah” yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 8 orang (2,4%), yang menjawab Kurang Setuju 29 orang (8,6%), yang menjawab Setuju 146 orang (43,2%) dan yang menjawab Sangat Setuju 155 orang (45,9%).
12. Pada pernyataan Y.12 “Saya puas pada pelayanan karyawan terkait masalah *mobile banking*” yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 23 orang (6,8%), yang menjawab Setuju 124 orang (36,7%) dan yang menjawab Sangat Setuju 191 orang (56,5%).
13. Pada pernyataan Y.13 “Saya puas melakukan transaksi dengan *mobile banking*” yang menjawab Tidak Setuju 2 orang (0,6%), yang menjawab Kurang Setuju 41 orang (12,1%), yang menjawab Setuju 121 orang (35,8%) dan yang menjawab Sangat Setuju 174 (51,5%).

D. Analisa Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kesesuaian dan ketepatan instrumen penelitian. Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada responden yaitu nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Sampel responden pada penelitian ini untuk uji validitas berjumlah 338 responden ($N=338$), $df = 338 - 2 = 336$, pada signifikansi 5% maka nilai r tabel sebesar 0,107. Pengolahan data dilakukan dengan *Software SPSS Statistic*.

a. Uji Validitas

Validitas dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel Sistem Layanan Mobile Banking (X) sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Layanan Mobile Banking (X)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	$r_{tabel} 5\% (336)$	Kriteria
1	0,215	0,107	Valid
2	0,285	0,107	Valid
3	0,364	0,107	Valid
4	0,347	0,107	Valid
5	0,350	0,107	Valid
6	0,431	0,107	Valid
7	0,444	0,107	Valid
8	0,456	0,107	Valid
9	0,396	0,107	Valid
10	0,491	0,107	Valid
11	0,556	0,107	Valid
12	0,581	0,107	Valid
13	0,528	0,107	Valid
14	0,486	0,107	Valid

15	0,508	0,107	Valid
16	0,442	0,107	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa dari 16 item pernyataan pada variabel Sistem Layanan Mobile Banking semua item pernyataan dinyatakan valid, sedangkan uji validitas variabel Loyalitas Nasabah dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel 5% (336)	Kriteria
1	0,370	0,107	Valid
2	0,295	0,107	Valid
3	0,250	0,107	Valid
4	0,379	0,107	Valid
5	0,416	0,107	Valid
6	0,309	0,107	Valid
7	0,337	0,107	Valid
8	0,390	0,107	Valid
9	0,270	0,107	Valid
10	0,278	0,107	Valid
11	0,308	0,107	Valid
12	0,314	0,107	Valid
13	0,223	0,107	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa dari 13 item pertanyaan pada variabel Loyalitas Nasabah semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil lengkap untuk uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Sistem Layanan Mobile Banking	0,708	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,617	Reliabel

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan Software SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32.357	1.255		25.791	.000
X	.329	.018	.713	18.646	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Persamaan yang didapatkan berdasarkan tabel 4.11 dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yaitu :

$$Y = 32,357 \quad X = 0,329$$

Maka dapat disimpulkan dari persamaan diatas yaitu :

1. Nilai konstanta sebesar 32,357, artinya jika Sistem Layanan Mobile Banking (X) dianggap nol (0) maka nilai dari Loyalitas Nasabah (Y) bernilai 32,537.
2. Koefisien dari Sistem Layanan Mobile Banking memiliki nilai sebesar 0,329 yang artinya jika Sistem Layanan Mobile Banking (X) mengalami kenaikan dan penurunan nilai sebesar 1 maka Loyalitas Nasabah (Y) mengalami kenaikan dan penurunan nilai sebesar 0,329.

3. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32.357	1.255		25.791	.000
X	.329	.018	.713	18.646	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS hasil *Coefficient* pada nilai sig. yang apabila nilai sig yaitu $0,000 < 0,05$ (5%) maka variabel independen (X) dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap dependen (Y). Juga dapat dilihat berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel.

Diketahui t tabel sebesar 1,967 yang diperoleh dari t tabel $df = n-k-1$ ($338-2-1 = 335$) dan alpha ($0,05/2 = 0,025$). Nilai t hitung $18,646 >$ nilai t tabel 1,967, maka H_0 ditolak (tidak didukung) yang artinya adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking (variabel independen) terhadap Loyalitas Nasabah (variabel dependen).

Dari hipotesis penelitian dapat dilihat bahwa H_a diterima yaitu tidak ada pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking terhadap loyalitas nasabah, dan H_o dalam penelitian ini ditolak yang artinya adanya pengaruh sistem layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah secara signifikan.

2. Uji Determinasi (R^2)

Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	.507	1.68193

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.13 yang dipengaruhi koefisien nilai R Square (R^2) sebesar 0,509 atau 50,9% maka kesimpulan yang dapat diambil ialah Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 0,509 (50,9%). Artinya variabel Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan oleh Sistem Layanan Mobile Banking sebesar 50,9%, sedangkan sisanya dapat dijelaskan dari variabel lain di luar variabel penelitian.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji analisis koefisien uji t dapat diketahui bahwa hasil uji t (parsial) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $18,646 >$ nilai t tabel 1,967, dimana nilai t hitung 18,646 lebih besar dari nilai t tabel 1,967 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh sistem layanan mobile banking (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini didukung oleh Nurul Kurnia Wardani, (2022) dengan judul skripsi "*Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP*

Ponorogo Cokromianoto” menjelaskan bahwa hasil dari penelitian dan pengujian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah mobile banking pada BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto. Dimana perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda sehingga R^2 atau R square memberikan kontribusi sebesar 54,0% dan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan regresi linear sederhana R^2 sebesar 50,9%.

Penelitian ini juga didukung oleh Rofifah mau'idzah hasanah (2015), dengan judul penelitian “*Pengaruh reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking*” menjelaskan bahwa hasil dari penelitian ini variabel reputasi perusahaan berpengaruh sedang atau cukup terhadap loyalitas nasabah pemgguna internet banking pada nasabah bank Muamalat Indonesia Cabang Bogor. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara penelitian yang dilakukan penulis dan penelitian sebelumnya, perbedaannya hanya ada di variabel, dimana penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan uji normalitas, multikolinearitas serta heterokedastisitas. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan regresi linear sederhana sehingga tidak menggunakan uji multikolinearitas sebagai alat ujinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Berdasarkan dari hasil analisa yang telah dilakukan peneliti, maka kesimpulan yang dapat diambil ialah :

Sistem Layanan Mobile Banking (X) sebagai variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Artinya semakin meningkat edukasi dan kemudahan dalam memproses segala transaksi nasabah maka akan semakin meningkat pengguna mobile banking loyal sebagai nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan yakni sebagai berikut :

1. Diharapkan perkembangan mobile banking Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan seperti pengenalan wajah nasabah agar bertambah loyalitas nasabah.
2. Diharapkan bank melakukan edukasi tentang mobile banking terhadap nasabah yang belum menggunakan mobile banking sehingga bisa lebih yakin dan nyaman dalam bertransaksi untuk menambah loyalitas nasabah.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar menambah variabel untuk dijadikan referensi lain untuk penelitian berikutnya yang lebih mendalam tentang sistem layanan mobile banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Agustin, H. (2021). *TEORI BANK SYARIAH*. 2(1), 67–83.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Andriyani, N., Syari, F., & Islam, E. (2017). *teknologi perbankan sebesar 11,688 lebih besar dari nilai t*. 9(1).
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN (CORPORATE IMAGE) DAN PENANGANAN KELUHAN (COMPLAINT HANDLING) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (LOYALITY) NATASHA SKIN CARE DI KOTA PADANG Gies. *Jurnal OSF Preprints*, 1(1), 1–13.
- Bisnis, J., & Volume, P. (2019). *Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur*. 9, 1–11.
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Ekonomi, J., Vol, K. S., Issn, O., & Issn, P. (2019). *No Title*. 3(1), 60–69.
- Fadhila, N. (2018). Pengaruh Pembiayaan Bagi Hasil Dan Murabahah Terhadap Profitabilitas Pada Bank Syariah Mandiri. *Kumpulan Jurnal Dosen ...*. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=719245&val=7833&title=PENGARUH PEMBIAYAAN BAGI HASIL DAN MURABAHAH TERHADAP PROFITABILITAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI>
- Fitria, A., & Munawar, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(September), 171–180.
- Hardianto, R., Filtri, H., Kehutanan, P., Lancang, U., Teknik, P., Universitas, I.,

- Kuning, L., Pendidikan, P., Usia, A., Universitas, D., Kuning, L., Logic, F., & Mamdani, M. (2015). *TERHADAP PERKULIAHAN DARING PADA ERA PANDEMI COVID-19*. 3(1), 130–142.
- Imron, I. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV . Meubele Berkah Tangerang*. 5(1), 19–28.
- Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Islam, U., Raden, N., & Lampung, I. (2021). *1 , 2 , 3*. 12(2), 170–182.
- Jurnal, J., & Mea, I. (2022). *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 6(2), 1–13.
- Kanedi, I., Utami, F. H., Zulita, L. N., & Pseudocode, J. (2017). *Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu*. 37–46.
- Koeswara, S., & Muslimah, M. (2016). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Sinergi*, 20(1), 21. <https://doi.org/10.22441/sinergi.2016.1.004>
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., Arif, A., Ekonomi, F., & Unej, U. J. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*. IV(1), 24–29.
- Lutfiah, D., & Dalimunte, A. A. (2022). Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 2(2), 205–212. <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>
- Maharani, D., & Hidayat, T. (2020). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DALAM PERSPEKTIF AL- QUR ' AN*. 4(1).
- Manajemen, P. S., Muhammadiyah, U., Utara, S., & Pelanggan, L. (2020). *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan Salman Farisi Qahfi Romula Siregar*. 3(1), 148–159.
- Marthanti, A. S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA*. 2(2), 62–72.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Medan, J., Barat, M., Jakarta, N., & Fax, T. (2012). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis Pos information technology*

utilization in business post development. 10(1), 35–50.

- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Muwazir, M. R., Anwar, D., Academy, M., Mumin, A., & Ghani, A. (2018). *INDONESIA PERFORMANCE ANALYSIS OF SHARIA BANKING IN INDONESIA (Comparison of Sharia Commercial Banks , Sharia Business Units and Sharia Rural Banks).* 33(1), 1–23.
- Nasri, M., & Hastuti, T. (2018). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Dan Loyalitas.* 3(3), 73–94.
- Pundi, J., & Marlius, D. (2017). *Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukitinggi dilihat dari kualitas pelayanan. 01(03), 237–250.*
- Silvia, F. (2012). *PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASSAR II.* 1–12.
- Sukmawati, H., Rasyid, A. F., & Kurniaputri, M. R. (2021). *Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah : Ekstensi Technology Acceptance Model.* 7(03), 1845–1857.
- Surakarta, S. (n.d.). *PERKEMBANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA Agus Marimin 1 , Abdul Haris Romdhoni 2 , dan Tira Nur Fitria 3 STIE-AAS Surakarta 2.* 75–87.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). *Keputusan Pembelian : Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.* 5(1), 67–86.
- Vadly Azhar Lubis, M. (2021). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Skripsi, 1(1), 1–165.*
- Wahyuni, A., & Putyri, E. D. (n.d.). *Pemanfaatan mobile banking serta internet banking pada masa pandemi covid-19 pada pt bank syariah mandiri kantor cabang tangerang bsd.*
- Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis Dan Iptek*, 139–149.
- Yogyakarta, I. (n.d.). *PENDAHULUAN Perkembangan teknologi pada globalisasi*

ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang digunakan pada aktivitas manusia . Pada kehidupan kini , teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat , seakan-akan merupakan kebutuh. 3, 579–588.

Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Sabranjamil, M., Manajemen, D., Ekonomi, F., & Hasanuddin, U. (2023). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. 19(I), 61–79.*
<https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

A. PENGANTAR

Dengan tidak mengurangi rasa hormat, kepada Bapak/Ibu Saudara/I, untuk melengkapi skripsi saya dalam rangka menyelesaikan Studi Strata I (S1) pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penelitian ini membahas tentang *“Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga”*.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I agar dapat meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuisisioner ini. Data kuisisioner ini nantinya akan digunakan sebagai data dalam pengolahan data skripsi saya. Demikian kata pengantar ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Jenis Usaha/Profesi :

C. DAFTAR PERTANYAAN

Berilah tanda ceklis (✓) pada pilihan yang tersedia untuk jawaban Anda. Setiap pernyataan dari kuisisioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

KS : Kurang Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Ket : Angka 1-5 adalah poin atau skor

D. VARIABEL X (Sistem Layanan Mobile Banking)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Reliability (Keandalan)						
1	Saya menggunakan mobile banking dengan mudah dan tepat					
2	Saya melakukan transaksi dengan tepat waktu					
3	Mobile banking dapat digunakan selama 24 jam					
4	Layanan mobile mobile banking sesuai dengan yang dijanjikan					
5	Saya dapat menggunakan mobile banking dimanapun dan kapanpun					
6	Saya menggunakan mobile banking tanpa mengantri dan tidak memakan waktu yang lama					
Assurance (Jaminan)						
7	Karyawan selalu siap menangani keluhan pada mobile banking saya					
8	Selama menggunakan mobile banking selalu aman dan terjaga kerahasiaannya					
9	Terdedia call center yang dapat dihubungi dan menangani keluhan saya					
Responsiveness (Ketanggapan)						
10	Keluhan/masalah dalam menggunakan mobile banking cepat ditanggapi					
11	Tidak membedakan nasabah dalam menangani keluhan/masalah mobile banking					
12	Mobile banking menyediakan konfirmasi transaksi yang jelas					
Emphaty (Empati)						
13	Mobile banking selalu memberikan transaksi yang saya butuhkan					
14	Mobile banking mudah terhubung dengan jaringan internet					
Tangibles (Bukti Langsung)						
15	Mobile banking menyediakan tampilan yang jelas, menarik, dan inovatif					
16	Animasi, grafik tidak memperlambat proses transaksi mobile banking					

E. VARIABEL Y (LOYALITAS NASABAH)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Attitudinal Loyalty (Loyalitas Sikap)						
1	Saya akan menggunakan mobile banking secara berulang					
2	Saya bersedia melindungi dan menjaga mobile banking saat diklaim oleh orang lain					
3	Saya percaya melakukan transaksi dengan mobile banking					
Behavioral Loyalty (Loyalitas Perilaku)						
4	Saya berminat merekomendasikan mobile banking kepada orang lain					
5	Saya hanya akan menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Sibolga					
6	Saya berminat mendorong orang lain untuk menggunakan mobile banking					
Trust (Kepercayaan)						
7	Menggunakan mobile banking dapat memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari					
8	Karyawan loyal melayani saya terkait masalah mobile banking					
Commitment (Komitmen)						
9	Karyawan peduli terhadap masalah mobile banking nasabah					
10	Karyawan memberikan komitmen kepada nasabah untuk memikirkan dua kali menggunakan layanan mobile banking pada bank lain					
11	Karyawan mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah					
Satisfaction (Kepuasan)						
12	Saya puas pada pelayanan karyawan terkait masalah mobile banking					
13	Saya puas melakukan transaksi dengan mobile banking					

NO	SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING (X)																TOTAL
R1	4	4	1	4	4	4	5	5	4	2	4	3	5	4	4	4	61
R2	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	68
R3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	68
R4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	69
R5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	73
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R7	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
R8	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	63
R9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	75
R10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	78
R11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	71
R12	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R13	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	71
R14	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	69
R15	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	70
R16	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	76
R17	5	5	5	4	5	4	4	1	5	4	3	4	4	5	5	4	67
R18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
R19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R20	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	70
R21	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	71
R22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
R23	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	64
R24	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	75
R25	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	71
R26	4	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	69
R27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	76
R28	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79
R30	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	72
R31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	77
R32	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	71
R33	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	72
R34	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
R35	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	67
R36	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	72
R37	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	71
R38	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R41	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	67

R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R44	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	
R45	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	71	
R46	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	73	
R47	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	73	
R48	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	74	
R49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	
R50	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	71	
R51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	77	
R52	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	74	
R53	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	72	
R54	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	75	
R55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	75	
R56	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	67	
R57	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	70	
R58	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	70	
R59	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	77	
R60	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	72	
R61	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	73	
R62	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	73	
R63	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	61	
R64	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	72	
R65	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	70	
R66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	77	
R67	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	75	
R68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78	
R69	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	74	
R70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	66	
R71	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	73	
R72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	78	
R73	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	66	
R74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	
R75	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	74	
R76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	
R77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	
R78	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	
R79	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	73	
R80	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	77	
R81	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	75	
R82	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	74	

R83	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	74
R84	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	74
R85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
R86	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	69
R87	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
R88	3	3	5	4	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	66
R89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	78
R90	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	74
R91	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	73
R92	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	76
R93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R95	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76
R96	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	73
R97	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	71
R98	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	78
R99	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	78
R101	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	76
R102	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R103	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	77
R104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	78
R105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
R106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R107	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R109	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	75
R110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
R111	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	74
R112	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	72
R113	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
R114	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R115	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	75
R116	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	68
R117	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	66
R118	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
R119	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	68
R120	4	4	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	68
R121	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	72
R122	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	69
R123	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	77

R124	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	74
R125	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	78
R126	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R128	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R131	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	72
R132	5	5	5	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	73
R133	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
R134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	77
R135	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
R136	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	77
R137	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	76
R138	3	4	5	2	5	4	3	5	4	2	5	5	4	4	5	5	65
R139	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	74
R140	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R141	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
R142	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R143	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	75
R144	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	74
R145	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
R146	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	71
R147	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	77
R149	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	75
R150	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	74
R151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	70
R152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R153	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	74
R154	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	77
R156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	77
R158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R161	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	70
R162	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	76
R163	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	1	72
R164	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	72

R165	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	72
R166	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
R167	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
R168	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	70
R169	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	66
R170	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	68
R171	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	70
R172	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	70
R173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	73
R174	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	69
R175	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	72
R176	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	74
R177	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	65
R178	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	70
R179	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	74
R180	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	74
R181	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
R182	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	74
R183	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	2	65
R184	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	70
R185	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	69
R186	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	73
R187	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	70
R188	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	71
R189	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	67
R190	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	76
R191	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	78
R192	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	70
R193	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	70
R194	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	62
R195	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	72
R196	5	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	68
R197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	79
R198	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	1	66
R199	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	77
R200	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	73
R201	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	71
R202	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	66
R203	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	2	5	66
R204	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	70
R205	5	5	5	4	3	5	2	4	5	4	3	5	5	3	2	5	65

R206	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	69
R207	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	69
R208	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	71
R209	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	1	2	4	2	57
R210	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	2	5	3	4	5	5	59
R211	5	5	5	5	4	3	4	5	2	1	5	3	4	3	2	4	60
R212	5	5	5	3	4	5	2	2	5	2	4	3	4	4	3	4	60
R213	5	5	5	3	4	5	4	3	2	3	4	3	1	5	4	4	60
R214	4	4	5	5	5	3	4	1	2	5	4	3	4	4	4	4	61
R215	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	66
R216	4	4	4	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	63
R217	4	5	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	4	3	5	5	66
R218	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	64
R219	3	4	5	5	5	3	4	5	2	3	4	5	5	5	3	4	65
R220	5	5	5	4	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	4	64
R221	5	5	5	3	4	5	4	3	4	2	5	4	5	4	3	2	63
R222	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	67
R223	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	73
R224	4	5	5	4	5	5	5	4	2	3	4	5	4	3	4	5	67
R225	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	67
R226	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	4	3	5	4	5	3	63
R227	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	2	65
R228	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	72
R229	5	2	1	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	60
R230	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	69
R231	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	70
R232	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	69
R233	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	69
R234	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	70
R235	5	5	5	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	2	61
R236	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	67
R237	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	2	1	5	4	65
R238	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	67
R239	5	5	5	5	2	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	71
R240	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	71
R241	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	68
R242	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	74
R243	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	69
R244	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	70
R245	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	2	4	5	2	3	4	66
R246	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	66

R247	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	2	4	3	4	3	64
R248	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	68
R249	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	3	64
R250	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	72
R251	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	70
R252	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67
R253	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	2	1	4	63
R254	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	2	3	4	5	64
R255	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	71
R256	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	61
R257	5	5	4	3	2	4	3	5	4	2	3	4	3	4	4	4	59
R258	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	67
R259	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	57
R260	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	66
R261	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	68
R262	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	70
R263	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	66
R264	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	70
R265	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	67
R266	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	66
R267	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2	3	4	5	3	65
R268	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	67
R269	5	5	5	5	3	4	5	2	3	4	4	5	5	5	4	4	68
R270	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	66
R271	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	5	4	5	68
R272	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	68
R273	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	71
R274	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	67
R275	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	70
R276	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	68
R277	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	69
R278	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	65
R279	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	70
R280	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	69
R281	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	71
R282	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	72
R283	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	68
R284	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	72
R285	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67
R286	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	71
R287	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	72

R288	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	69
R289	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	69
R290	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	67	
R291	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	70
R292	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	70
R293	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	5	5	63
R294	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	72
R295	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	67
R296	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	64
R297	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	71
R298	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	65
R299	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	60
R300	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	67
R301	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	68
R302	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	67
R303	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	63
R304	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67
R305	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	66
R306	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	67
R307	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	2	67
R308	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	69
R309	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	71
R310	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	64
R311	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	68
R312	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	64
R313	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	69
R314	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	68
R315	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	66
R316	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	63
R317	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	69
R318	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	72
R319	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	68
R320	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	66
R321	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	69
R322	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	70
R323	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	66
R324	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	66
R325	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	69
R326	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	74
R327	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	69
R328	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	70

R329	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	67
R330	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	2	3	4	4	65
R331	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	61	
R332	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	3	3	4	63
R333	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	69
R334	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	65
R335	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	68
R336	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
R337	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	64
R338	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	68

NO	LOYALITAS NASABAH													TOTAL
R1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	45
R2	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	54
R3	4	5	1	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	53
R4	5	5	3	5	5	2	5	2	4	4	4	5	5	54
R5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	58
R6	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	61
R7	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	58
R8	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	54
R9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	59
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	55
R11	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
R12	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	58
R13	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
R14	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	57
R15	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	57
R16	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	50
R17	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	51
R18	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	55
R19	5	5	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	57
R20	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	57
R21	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	57
R22	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	59
R23	4	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	55
R24	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	56
R25	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	57
R26	3	4	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	5	53
R27	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	54
R29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	59
R30	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	58
R31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	57
R33	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	53
R34	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	59
R35	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	57
R36	4	5	2	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	51
R37	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	57
R38	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
R39	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	60
R40	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	62

R41	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	52
R42	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	60
R43	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	60
R44	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	58
R45	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	58
R46	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	58
R47	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	58
R48	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	58
R49	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	60
R50	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	57
R51	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	59
R52	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	58
R53	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	57
R54	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	58
R55	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	59
R56	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	55
R57	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	57
R58	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	57
R59	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	57
R60	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	57
R61	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	58
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	55
R63	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	54
R64	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	58
R65	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	56
R66	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	59
R67	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	58
R68	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
R69	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	58
R70	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	57
R71	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	57
R72	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	58
R73	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	53
R74	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	60
R75	5	5	1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	58
R76	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	59
R77	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	60
R78	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	59
R79	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	53
R80	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	59
R81	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	57

R82	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	58
R83	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	58
R84	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	58
R85	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	61
R86	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	55
R87	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
R88	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	54
R89	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	60
R90	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	5	5	57
R91	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	57
R92	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	57
R93	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	59
R94	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	59
R95	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	60
R96	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	57
R97	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
R98	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	60
R99	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	61
R100	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	60
R101	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	60
R102	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
R103	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	59
R104	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	59
R105	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	61
R106	5	5	5	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	57
R107	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	58
R108	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
R109	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60
R110	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	61
R111	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60
R112	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	59
R113	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	60
R114	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	60
R115	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	54
R116	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	52
R117	3	2	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	51
R118	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	58
R119	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	54
R120	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	57
R121	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	55
R122	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	58

R123	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	61
R124	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
R125	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
R126	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	59
R127	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	61
R128	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	59
R129	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61
R130	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	59
R131	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	58
R132	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
R133	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	57
R134	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	61
R135	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
R136	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
R137	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
R138	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	54
R139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	61
R140	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	61
R141	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	61
R142	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	57
R143	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	60
R144	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
R145	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	60
R146	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	54
R147	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	56
R148	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	61
R149	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	62
R150	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	60
R151	5	5	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	57
R152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
R153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	61
R154	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	56
R155	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
R156	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	61
R157	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	61
R158	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	62
R159	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	61
R160	5	5	3	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	57
R161	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	59
R162	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	59
R163	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	60

R164	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	58
R165	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
R166	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	60
R167	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	59
R168	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	4	5	5	54
R169	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	56
R170	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	58
R171	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	58
R172	4	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	4	57
R173	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	59
R174	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	58
R175	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	59
R176	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	58
R177	4	4	1	4	2	4	3	3	5	5	4	5	5	49
R178	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	58
R179	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	60
R180	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	56
R181	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	58
R182	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	58
R183	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	58
R184	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	58
R185	3	2	5	2	5	3	2	5	5	5	4	5	5	51
R186	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	57
R187	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	2	5	3	49
R188	4	4	5	4	2	2	3	3	5	5	5	5	4	51
R189	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	57
R190	3	5	2	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	53
R191	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	57
R192	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	58
R193	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	59
R194	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
R195	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	55
R196	4	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	54
R197	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	61
R198	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	56
R199	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	59
R200	5	5	2	5	3	5	2	5	4	5	5	3	5	54
R201	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	58
R202	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	57
R203	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	56
R204	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	56

R205	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	57
R206	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	58
R207	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	57
R208	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	59
R209	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	40
R210	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	53
R211	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
R212	5	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	50
R213	3	5	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	46
R214	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	55
R215	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	51
R216	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	56
R217	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	54
R218	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	58
R219	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	53
R220	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	58
R221	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	57
R222	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	59
R223	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	59
R224	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	59
R225	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
R226	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	57
R227	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
R228	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	56
R229	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	55
R230	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	60
R231	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	51
R232	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	58
R233	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	59
R234	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	58
R235	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	58
R236	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	49
R237	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	57
R238	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	58
R239	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	59
R240	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	55
R241	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	59
R242	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	59
R243	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	58
R244	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	57
R245	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	57

R246	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	57
R247	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	56
R248	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	58
R249	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
R250	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	55
R251	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	55
R252	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	56
R253	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	55
R254	5	5	5	4	4	5	4	2	3	5	5	5	5	57
R255	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	58
R256	5	5	5	4	3	3	4	2	5	4	5	5	4	54
R257	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	55
R258	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	55
R259	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	55
R260	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	56
R261	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	3	57
R262	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	57
R263	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	58
R264	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	55
R265	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	56
R266	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	58
R267	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	57
R268	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	58
R269	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	58
R270	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	57
R271	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	55
R272	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	55
R273	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	58
R274	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	56
R275	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	52
R276	5	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	55
R277	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	57
R278	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57
R279	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	58
R280	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	57
R281	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	57
R282	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	59
R283	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	59
R284	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	58
R285	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	3	4	56
R286	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	56

R287	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	57
R288	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	58
R289	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	57
R290	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	56
R291	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	56
R292	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	59
R293	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	55
R294	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	57
R295	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	54
R296	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	56
R297	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	59
R298	4	4	3	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	50
R299	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	2	54
R300	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	57
R301	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	56
R302	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	58
R303	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	56
R304	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	59
R305	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	56
R306	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	58
R307	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	58
R308	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	57
R309	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	58
R310	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	57
R311	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	56
R312	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	58
R313	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	58
R314	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	58
R315	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	56
R316	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	56
R317	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	55
R318	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	57
R319	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	56
R320	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	55
R321	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	5	3	55
R322	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	57
R323	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	58
R324	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	58
R325	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	59
R326	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	60
R327	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	58

R328	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	57
R329	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	58
R330	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	54
R331	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	56
R332	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	55
R333	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	58
R334	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	58
R335	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	58
R336	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	58
R337	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	58
R338	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	61

Data Identitas Responden

Frequency Table

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	158	46.7	46.7	46.7
	PEREMPUAN	180	53.3	53.3	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	192	56.8	56.8	56.8
	31-40	76	22.5	22.5	79.3
	<20	1	.3	.3	79.6
	>41	69	20.4	20.4	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	177	52.4	52.4	52.4
	DIPLOMA	16	4.7	4.7	57.1
	S1	137	40.5	40.5	97.6
	S2	7	2.1	2.1	99.7
	S3	1	.3	.3	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WIRASWASTA	133	39.3	39.3	39.3
	GURU	7	2.1	2.1	41.4
	PERAWAT	3	.9	.9	42.3
	ASN/PNS	48	14.2	14.2	56.5
	KARYAWAN	88	26.0	26.0	82.5
	SWASTA/BUMN				
	PEGAWAI BUMD	5	1.5	1.5	84.0
	LAIN-LAIN/MAHASISWA	54	16.0	16.0	100.0
	Total	338	100.0	100.0	

Lembar Persetujuan Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK.BAN-PT/Akre-PT/11/2019
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061)6622400 Fax (061)6623474, 6631003
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bila mungkin, harap tolong ditandatangani
 Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth :
 Dekan FAI UMSU

26 Jumadil Awal 1444 H
 20 Desember 2022 M

Di -
 Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Agustina Sihombing
 Npm : 1901270019
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,75



Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.			
2	Pengaruh Pemahaman dan Manfaat Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan UMKM Kota Medan.			
3	Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Melalui Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Medan Krakatau.			

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Assalamualaikum wr.wb

Hormat Saya

Agustina Sihombing

Keterangan :

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak

Berita Acara Bimbingan Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Wali merupakan kunci di agar diwujudkan
 Nomon dan tanggungjawab



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I
 Dosen Pembimbing : Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

Nama Mahasiswa : Agustina Sihombing
 Npm : 1901270019
 Semester : VIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
29/01/2023	- Diskusi Kuesioner Penelitian	✍	
15/03/2023	- Perbaikan Pertanyaan Kuisner Penelitian	✍	
18/03/2023	- Penambahan deskripsi institusi	✍	
18/03/2023	- Perbaikan penyajian data	✍	
22/07/2023	- Perbaikan Perincisan pada uji hipotesis	✍	
24/03/2022	- Pembahasan Hasil Penelitian	✍	
27/03/2022	- Interpretasi hasil Penelitian	✍	
	- R-square	✍	

Medan, 10 April 2023

**Diketahui/Disetujui
Dekan**



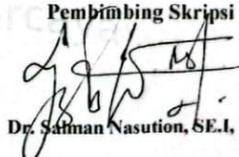
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

**Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi**



Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi



Dr. Salman Nasution, SE.I, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Wala mengawab surat ni agar diartikan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSI Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

Nama Mahasiswa : Agustina Sihombing
Npm : 1901270019
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
31/03/2023	- Penambahan interpretasi hasil penelitian - Kesimpulan dan Saran	<i>[Signature]</i>	
05/04/2023	ACC Skripsi	<i>[Signature]</i>	

Medan, 10 April 2023



Diketahui/Dijetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Dijetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Salman Nasution, SE.I, MA

Surat Izin Riset


UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab surat ini agar diambulkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [fai@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Nomor : 163/II.3/UMSU-01/F/2023
 Lamp : -
 Hal : Izin Riset

25 Rajab 1444 H
 16 Februari 2023 M

Kepada Yth :
Pimpinan Syariah Indonesia KC Sibolga
 di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Agustina Sihombing
 NPM : 1901270019
 Semester : VIII
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,

Wakil Dekan III



CC. File



Balasan Surat Riset

Sibolga, 03 Maret 2023
No. 03/252-3/0356

Kepada Yth,
Bapak Pimpinan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Medan

Up. Yth: Bapak Pimpinan Fakultas Agama Islam

Perihal : **SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN KEGIATAN KUESIONER DAN WAWANCARA DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SIBOLGA**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa mendapat lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut:

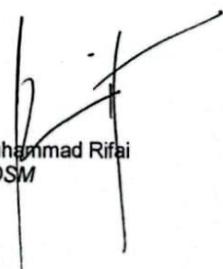
Nama	: Agustina Sihombing
NIM / NIRM	: 1901270019
Semester	: VIII (Delapan)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Agama Islam

Berdasarkan hal tersebut maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut **benar** telah melakukan kegiatan kuesioner dan wawancara di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sibolga pada tanggal 23 Februari 2023.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KC SIBOLGA

	
Chairul Azbar Branch Manager	Muhammad Rifai BOSM



PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Sibolga
Jl. Sutoyo Siswomiharjo No. 22
Sibolga Utara, Sibolga Sumatera Utara
Indonesia
Telp : (0631) 24555
Fax : (0631) 26722
www.bankbsi.co.id

Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Agustina Sihombing
Tempat & Tanggal Lahir : Hutabolon, 02 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. ST.Z Tampubolon lingkungan III, Tukka
No. Hp : 082278309245

Nama Orangtua

Ayah : Osin Sihombing
Ibu : Nasli Merlina Simamora
Alamat : Jl. ST.Z Tampubolon lingkungan III, Tukka

Pendidikan Formal

Tahun 2005 - 2011 : SDN 155678 Hutabolon 2
Tahun 2011 - 2014 : SMP N 1 Tukka
Tahun 2014 - 2017 : SMA N 1 Tukka
Tahun 2019 – Sekarang : Tercatat sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 10 April 2023


Agustina Sihombing