

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN  
EFEKTIVITAS FITUR PADA APLIKASI BSI *MOBILE*  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS  
NASABAH BSI KUDUS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

**Oleh:**

**Qoyyimah**

**NIM 1950410053**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com),

website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Qoyyimah  
NIM : 1950410053  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Efektivitas Fitur Pada Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BSI Kudus**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing skripsi sejak 14 November 2022 sampai dengan 17 Maret 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 17 Maret 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. Mundakir, M.Ag.**  
NIP. 195810101985031004

**Agep Rumanto, M.E.**  
NIP. 198504132020121004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com).

website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Qoyyimah  
NIM : 1950410053  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : **Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Efektivitas Fitur Pada Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BSI Kudus**

Telah diujikan pada **04 Mei 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u></b> NIP. 196702132000031001 Ketua/Penguji I	23/05/2023	
<b><u>Surepno, M.Si., Ak., CA</u></b> NIP. 198909192018031001 Ketua/Penguji II	23/05/2023	
<b><u>Ridwan, M.E</u></b> NIP. 198302041005012020 Sekretaris/Penguji III	23/05/2023	
<b><u>Prof. Dr. Mundakir, M.Ag.</u></b> NIP. 195810101985031004 Dosen Pembimbing	23/05/2023	
<b><u>Agep Rumanto, M.E.</u></b> NIP. 198504132020121004 Dosen Pembimbing	23/05/2023	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	23/05/2023	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Qoyyimah

NIM : 1950410053

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 5 April 2023

Yang menyatakan,



**Qoyyimah**

NIM : 1950410053

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

Artinya, “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri,”  
(QS. Al Isra:7)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Alquran, Al Isro' ayat 7, Al Qur'an dan Terjemah. (Bandung: Cordoba, 2018), 282

## PERSEMBAHAN

*Assalamu 'alaikum Warahamatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas Ridho dan kehendak-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dan berhasil disusun dengan sungguh-sungguh untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Tak pernah lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang dinantikan syafa'atnya di akhirat kelak.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa do'a dan dorongan selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati dan rasa bahagia penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua, Ibu Sri Zulaedah dan Bapak Edi Sarno, yang tiada hentinya memberikan kasih sayangnya kepada peneliti yang tak ternilai harganya. Berjuang setiap hari tanpa kenal lelah demi melihat anaknya bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Terimakasih selalu mendo'akan memberi semangat dan motivasi dalam setiap proses dan langkah peneliti. Semoga selalu dilimpahkan keberkahan, diberikan kesehatan dan kesejahteraan dunia dan akhirat oleh Allah.
2. Kepada seluruh keluarga besar, yang tiada hentinya memberikan limpahan sayang, wejangan positif dan tak lupa do'a yang selalu menyertai setiap proses dan langkah peneliti. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan kesejahteraan dunia dan akhirat oleh Allah.
3. Dosen pembimbing, Bapak Prof. Dr. H. Mundakir, M.Ag dan Bapak Agep Rumanto, M.E, dosen yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga selalu dilimpahkan keberkahan, diberikan kesehatan dan kesejahteraan dunia dan akhirat oleh Allah.
4. Saudara sekalian sahabat, Izza Kusumastuti Ariyanti dan Mia Aprilia yang selalu mendo'akan memberi semangat dan mendukung setiap proses peneliti. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan kesejahteraan dunia dan akhirat oleh Allah.

5. Sahabat satu kelas, Tadika Mesra Family (Silvita, Uswatun, Fernanda, Yoga, Dimam, Qodar, Haris, Heru dan Rafi) yang selalu membantu, kebersamai, memberi masukan dan menjadi teman diskusi selama perkuliahan. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan dimudahkan setiap langkahnya oleh Allah.
6. Sahabat yang selalu kebersamai, Selfa Ayu Fauzul Muna, Ghozia Rizqi Rahmania, Aula Iftahatul Huda dan Sylviana Risti S.H yang selalu menghibur, memberi semangat dan memberi pencerahan secara mental. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan dimudahkan setiap langkahnya oleh Allah.
7. Seluruh teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus Angkatan 2019 (Khususnya kelas B Perbankan Syariah) yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
8. Seluruh responden yang sudah membantu untuk mengisi kuesioner penelitian saya, tanpa kalian peneliti tidak bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan seluruh pihak bersangkutan.
9. Selanjutnya saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri karena sudah mau berjuang dan tetap betahan yang pada akhirnya berhasil menuntaskan tugas akhir perkuliahan ini.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s/}	ض	D{/d/}	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z{/z/}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A 'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z/}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَأَ	qara 'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara 'a	الْقَضَاءُ	al-qad}a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيَّ	syai 'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi> n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas Ridho dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Efektivitas Fitur pada Aplikasi BSI *Mobile* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BSI Kudus”. Sholawat serta salam juga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang diharapkan syafa’atnya di akhirat nanti. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari tanpa bimbingan, dukungan dan bantuan dari seluruh pihak yang bersangkutan, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
3. Surepno, M.Si., Ak, CA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Prof. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I
5. Agep Rumanto, M.E, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II
6. Seluruh Dosen, Staff Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
7. Semua pihak yang berkontribusi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang sudah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan oleh Allah SWT, Aamiin. Dalam skripsi ini penulis sadar akan banyaknya kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis juga sadar bahwa skripsi ini masih banyak keterbatasan, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas bahan observasi yang digunakan. Maka dari itu, penulis memerlukan saran dan kritik yang membangun yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik sehingga dapat digunakan sebagaimana mestinya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 20 Maret 2023

**Qoyyimah**

NIM 1950410053

