

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan menjabarkan hasil analisis data dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Efektivitas Fitur dan Kualitas Layanan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BSI Kudus”, yang diolah dengan bantuan program IBM *Statistics 20*. Data tersebut didapatkan dari kuesioner yang disebarakan peneliti dalam bentuk *google form* kepada 100 nasabah BSI Kudus yang menggunakan BSI *Mobile*. Jumlah tanggapan dari penyebaran kuesioner telah melebihi harapan peneliti yaitu sebanyak 130 tanggapan, namun peneliti melakukan seleksi outlier karena dalam uji asumsi klasik terjadi gejala terdistribusi tidak normal, sehingga peneliti menyembuhkan hal tersebut dengan drop data dari 130 menjadi 100 yang dilakukan pengujian selanjutnya oleh peneliti.

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama islam, Indonesia memiliki potensi untuk menerapkan konsep Syariah pada segala aspek perekonomiannya. Kesadaran masyarakat pada halal matter yang meningkat serta dukungan *stakeholder* yang kuat menjadi faktor penting untuk mengembangkan perekonomian dengan ekosistem industri yang halal di Indonesia. Salah satunya pada industri perbankan di Indonesia yang berbasis Syariah. Bank Syariah telah berperan penting dalam mengembangkan perekonomian Indonesia pada ekosistem industri halal. Keberadaan perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah meningkat dan berkembang secara signifikan dalam kurun waktu tiga dekade belakangan. Hal tersebut dilihat dari inovasi produk, peningkatan pelayanan dan pengembangan jaringan yang menunjukkan trend positif tiap tahunnya. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi, tidak terkecuali Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau yang lebih dikenal BSI merupakan hasil merger dari perusahaan yang

berada dibawah naungan BUMN di bidang industri perbankan yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada tanggal 01 Ferbruri 2021 yang bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Merger yang menyatuka ketiga bank Syariah di Indonesia ini diharapkan dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta komitemn pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga bank Syariah di Indonesia tersebut merupakan cara untuk melahirkan bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).¹

b. Profil Bank Syariah Indonesia KC Kudus

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk

Call Center : BSI Call 14040

Website : www.bankbsi.co.id

1) BSI KC Kudus A Yani 1

Alamat : Ruko, Jl. Jend. Ahmad Yani No. 9,
Magersari, Pajunan, Kec. Kota
Kudus, Kabupaten Kudus (59317),
Jawa Tengah

Telepon : (0291) 439272

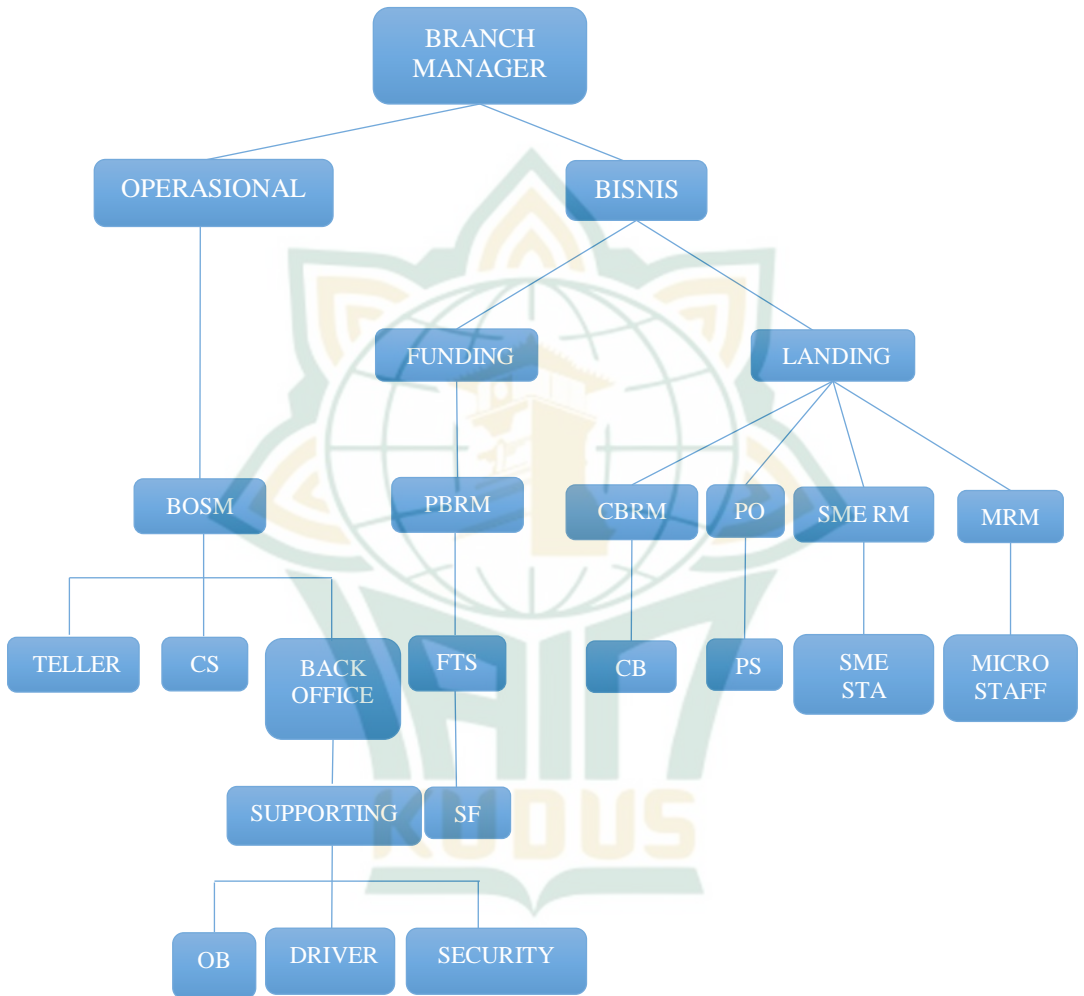
2) BSI KC Kudus A. Yani

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 23 A-B,
Krajan, Panjunan, Kec. Kota,
Kabupaten Kudus (59317), Jawa
Tengah

¹ Bankbsi, “Informasi Perusahaan,” diakses 15 Januari 2023, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Telepon : (0291) 444894.²

c. Skema Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus



² Bankbsi, “Informasi Perusahaan,” diakses pada tanggal 28 Februari 2023 pukul 19.30 WIB, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Adapun uraian peran dari masing-masing jabatan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus:³

- 1) *Branch Manager* (BM), merupakan pimpinan Bank Syariah Indonesia di kantor cabang yang bertanggung jawab penuh atas keseluruhan kegiatan operasional kantor dan membawahi seluruh manajer baik operasional maupun bisnis.
- 2) *Branch Operation and Service Manager* (BOSM) memiliki peran bertanggung jawab atas kegiatan operasional harian kantor cabang. Adapun bagian yang dibawah BOSM antara lain:
 - a) Teller memiliki peran untuk melayani atau memproses transaksi keuangan nasabah baik tunai maupun non tunai serta mencatat transaksi untuk laporan transaksi.
 - b) *Customer Service* memiliki peran untuk melayani keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait.
 - c) *Back Office* (BO) memiliki peran mendukung kegiatan operasional *Branch Office*, yang terdiri dari beberapa bagian antara lain:
 - (1) *Office Boy* (OB) memiliki peran untuk menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
 - (2) *Driver* memiliki peran untuk menunjang kelancaran bertransportasi untuk kegiatan kantor.
 - (3) *Security* memiliki peran bertanggung jawab atas keamanan kantor.
- 3) Funding adalah bagian yang menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, deposito, giro, yang terdapat dalam bagian funding antara lain:
 - a) *Priority Banking Retail Manager* (PBRM) memiliki peran bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan dalam menghimpun dana

³ Nor Saiz - *Priority Banking Retail Manager* (PBRM) BSI KC Kudus A Yani 1, Wawancara, Wawancara Yang Dilakukan Oleh Penulis, Wawancara 5, Skema Struktur Organisasi Beserta Fungsinya Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang, 29 Maret 2023.

- serta mengendalikan tabungan nasabah prioritas (>500 juta).
- b) *Funding Transaction Staff* (FTS) memiliki peran menghimpun dana antar instansi yang bekerja sama dengan BSI tersebut.
 - c) *Sharia Funding Executive* (SFE) memiliki peran memasarkan produk simpanan sekaligus menghimpun dana nasabah.
- 4) Lending adalah bagian yang menyalurkan kembali dana funding untuk digunakan masyarakat, lembaga/instansi ataupun pihak swasta dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan, bagian yang terdapat dalam lending antara lain:
- a) *Customer Banking Relationship Manager* (CBRM) memiliki peran bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan penyaluran dana dan menganalisa pembiayaan. Adapun bagian yang dibawah oleh CBRM yaitu *Consumer Business Staff* (CBS) yang memiliki peran membantu CBRM dalam mengatur jalannya pembiayaan mulai dari memasarkan produk pembiayaan, mengurus dokumen pembiayaan serta menjaga kestabilan transaksi pembayaran nasabah.
 - b) *Pawning officer* (PO) memiliki fungsi untuk menyalurkan dana serta bertanggung jawab pada bagian bisnis gadai dan cicilan emas BSI. Bagian yang dibawah oleh PO yaitu *Pawning Staff* (PS) yang memiliki fungsi untuk membantu PO dalam memastikan jalannya pembiayaan gadai mulai dari kelengkapan dokumen sampai proses pencairan dana.
 - c) *SME* berperan untuk menyalurkan dana pada usaha kecil menengah.
 - d) *Micro Banking Manajer* (MRM) memiliki peran menyalurkan dana untuk usaha mikro. Bagian yang dibawah MRM yaitu *micro staff* yang memiliki fungsi untuk membantu MRM dalam memastikan jalannya pembiayaan untuk usaha mikro mulai dari proses analisa pembiayaan sampai proses pencairan dana.

d. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi:

“Menjadi Top 10 Bank Syariah Global”

Misi:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia
Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi Top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.
- 2) 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).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴

e. Produk Bank Syariah Indonesia KC Kudus

Pada umumnya produk yang ditawarkan oleh semua Bank Syariah Indonesia itu sama yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat antara lain produk pembiayaan dan produk tabungan. Adapun produk pembiayaan BSI yang ditawarkan yaitu pembiayaan BSI Griya, BSI OTO, BSI Mitra Guna Emas, BSI Haji dan Umrah, BSI KUR Super Mikro dan lainnya. Selain itu produk tabungan yang ditawarkan yaitu tabungan valas, tabungan bisnis, tabungan pendidikan, tabungan pensiun, tabungan *easy wadiah*, tabungan *easy mudharabah* dan lain sebagainya.

f. Gambaran BSI *Mobile*

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mendorong akuisisi dan aktivasi user, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi BSI *mobile*. Aplikasi BSI *mobile* merupakan aplikasi mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabahnya dalam

⁴ Bankbsi, “Informasi Perusahaan,” diakses pada tanggal 28 Februari 2023 pukul 19.30 WIB, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

bertransaksi, beribadah dan berbagi hanya dengan genggaman melalui smartphone, baik Android maupun iOS. BSI *mobile* secara umum merupakan saluran distribusi Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data dengan ponsel (sarana seluler) atau *General Package Radio Service* (GPRS). Layanan mobile banking memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya. Layanan BSI *mobile* ini dapat digunakan untuk transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi bank tersebut. (OJK) Selain itu, pelayanan yang lebih praktis dan mudah dapat menjadi kelebihan dari pada pelayanan secara langsung yang memakan lebih banyak biaya dan waktu.⁵

Aplikasi BSI *mobile* merupakan aplikasi *mobile banking* yang berfungsi untuk bertansaksi secara online melalui telepon seluler yang memanfaatkan jaringan inovasi 3G atau 4G atau yang paling update 5G dan ataupun Wifi yang dapat diunduh melalui melalui playstore maupun appstore.⁶ BSI *mobile* mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi BSI *mobile* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Selain itu, BSI *mobile* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkan aplikasi BSI *mobile* mampu menjamin privasi dan keamanan data nasabah pengguna *mobile banking*.

⁵ Azizah, "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile."

⁶ Dhita Lutfiah, dkk, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Medan Pulo Brayan," *Journal of Indonesian Management* 2, no. 2 (2022): 205–12, <https://doi.org/https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.611>.

g. *Fitur dan Layanan BSI Mobile*

Layanan *BSI mobile* menunjukkan perkembangan yang cukup baik dalam dunia aplikasi layanan bank secara online. Hal tersebut terbukti sejalan dengan adanya perkembangan fitur atau layanan yang cukup banyak diterapkan pada aplikasi mobile banking ini, sehingga nasabah cukup tertarik untuk menggunakannya. Menurut Citra dalam Dhita dan Ahmad menyebutkan fitur atau layanan yang diterapkan pada aplikasi *BSI mobile*, diantaranya:⁷

- 1) Info rekening, fitur ini dapat digunakan untuk melihat semua bukti. Ketika nasabah melakukan transaksi seperti data saldo, daftar perubahan, tanggal transformasi, data portofolio, daftar bursa yang dipesan, dan daftar pemberitahuan.
- 2) Transfer, fitur ini secara efektif dapat digunakan untuk mengirimkan uang antara sesama rekening Bank Syariah Indonesia atau dikirimkan antar bank yang berbeda melalui gerakan berbasis internet atau SKN (kliring). Fitur ini dilengkapi dengan menu QR Code dan penarikan uang.
- 3) Pembayaran, layanan ini mempunyai kapasitas untuk pembayaran yang dibutuhkan oleh penggunaannya antarlain yaitu cicilan informasi catatan, pindahan, cicilan (PLN pascabayar, Telepon atau HP dan atau Telkompay, bidang akademik, intuisi, ticket, asuransi, internet atau TV dan ataua kabel, sharing-ziswaf, BPJS, haji dan umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), multi payment, Perusahaan Gas Negara (PGN) dan Hasanah Card).
- 4) Pembelian, fitur ini memberikan administrasi penukaran beli untuk berbagai kebutuhan pengguna misalnya voucher kuota, PLN Prabayar, *E-cash*, bundle informasi, TOP-Up (E-cash, linkaja, linkaja administrasi syariah, Gopay, Paytren, OVO, dan

⁷ Lutfiah, dkk, "Analisis Penerapan Layanan *BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Di *BSI KCP Medan Pulo Brayan*,".

- ShopeePay), video dan music real time (Genflik), aqiqah, kartu cek OTP dan voucher google pay.
- 5) QR Code Indonesian Standard (QRIS), merupakan administrasi pemabayaran lanjutan yang memanfaatkan strategi QR Code dari Bank Indonesia (BI). Nasabah lebih mudah untuk melakukan pertukaran yang berbeda melalui pemeriksaan barcode yang dapat diakses.
 - 6) E-mas, fitur ini mampu membagikan akomodasi untuk membeli emas serta menggadaikan emas. Komponen ini memiliki dua menu yaitu *pertama*, E-mas menu ini merupakan bantuan dari BSI *mobile* yang mampu melakukan pembelian, deal, pemindahan dan penarikan emas secara actual di aplikasi BSI *mobile*. *Kedua*, gadai emas menu ini dapat digunakan untuk memenuhi asset sesaat dan tidak begitu banyak untuk usaha.
 - 7) Tarik tunai, layanan ini merupakan bantuan baru yang telah diklaim oleh BSI *mobile* dan memiliki kemampuan untuk menarik uang tunai dari catatan nasabah dalam menggunakan kartu ATM.
 - 8) Favorit, pada layanan tersebut mempunyai kapasitas untuk menyimpan macam-macam pertukaran yang sering dilakukan nasabah seperti pertukaran, pembelian, cicilan, ziswaf dan sebagainya.
 - 9) Layanan islam atau AL-Qur'an dan ilmu pengetahuan agama, fitur ini memudahkan nasabah untuk menambah wawasan mengenai agama Islam, diantara menunya antara lain Juz Amma, Asmaul Husna dan kecerdasan. Terdapat juga menu apabila nasabah ingin berqurban yang memudahkan nasabah untuk memastikan harga hewan qurban.
 - 10) Sharing ziswaf, fitur ini memudahkan nasabah untuk membagikan kepada yang membutuhkan, misalnya infaq, pengayaan, warteg portable (bundle warteg serbaguna, bungkus nasi nasi favorit), jadiberkah.id, zakat computer mini, Kitabisa, dompet untuk fakir miskin, zakat fitrah, fidyah, takjil puasa, terlebih lagi sahur Tunjangan Hari Raya (THR) untuk gelandangan, sepaket sembako, dan sepaket AL-Qur'an Braille.

- 11) Cabang ATM, fitur yang memberikan data sehubungan dengan area ATM terdekat dan kantor cabang dari area nasabah berada.
- 12) Informasi atau menu bantuan, fitur tersebut berguna bagi nasabah yang memerlukan bantuan dan terjadi masalah, mereka bisa menghubungi focus panggilan BSI 14040 atau mengunjungi Aisyiah.
- 13) Jadwal sholat, layanan ini mengingatkan pengguna BSI *mobile* mengenai jadwal sholat, area masjid terdekat dan arah kiblat yang ditunjukkan oleh area pengguna.
- 14) Buka rekening Bank Syariah Indonesia di web, layanan ini membuka *record* lain di web, sehingga nasabah tidak perlu ke Bank Syariah Indonesia terdekat.
- 15) BSI *mobile keyword*, layanan tersebut adalah bantuan terbaru, kapasitas yang berguna bagi pertukaran layanan tanpa harus nasabah meninggalkan aplikasi.

2. Analisis Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran mengenai obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi dalam penelitian. Analisis deskriptif adalah dasar dalam perhitungan statistik yang dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), *median*, *modus*, *maximum*, *minimum* atau yang lainnya terkait karakteristik data penelitian.⁸

a. Statistika Deskriptif Karakteristik Responden

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu *IBM SPSS Statistics 20*, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui sebagai berikut:

⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 29.

Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frekuensi	Presentase
Valid	Laki-laki	38	38%
	Perempun	62	62%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.1, disimpulkan bahwa dari 100 responden nasabah BSI yang menggunakan BSI *mobile* di Kabupaten Kudus yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan dengan selisih 24% dari responden laki-laki. Dimana dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 38 responden dengan presentase sebesar 38% dan responden perempuan sebanyak 62 dengan presentase sebesar 62%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu IBM SPSS *Statistics* 20, karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Berdasarkan Usia Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	18 tahun - 23 tahun	51	51%
	24 tahun - 29 tahun	20	20%
	30 tahun - 35 tahun	16	16%
	> 35 tahun	13	13%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.2, dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner dapat diketahui bahwa responden yang berusia 18-23 tahun sebanyak 51 dengan presentase sebesar 51%, selanjutnya responden yang berusia 24-29 tahun sebanyak 20 dengan presentase sebesar 20%, responden yang berusia 30-35 tahun sebanyak 16 dengan presentase sebesar 16% dan responden yang berusia lebih dari 35 tahun sebanyak 13 responden dengan presentase sebesar 13%. Sehingga dapat diketahui bahwa responden yang berusia 18-24 tahun lebih mendominasi karena responden tersebut merupakan reponden kekinian yang mengikuti kemajuan zaman yang semakin canggih dan serba digital serta lebih mudah menerima hal-hal yang praktis untuk memenuhi kebutuhannya.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu IBM SPSS *Statistics* 20, karakteristik responden berdasarkan alamat dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif
Berdasarkan Alamat Responden**

		Frekuensi	Presentase
Valid	Kaliwungu	12	12%
	Gebog	33	33%
	Dawe	6	6%
	Bae	7	7%
	Kota	11	11%
	Jati	10	10%
	Mejobo	14	14%
	Jekulo	3	3%
	Undaan	4	4%
	Total		100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.3, disimpulkan bahwa dari 100 responden yang menggunakan BSI *Mobile* di Kabupaten Kudus yang telah mengisi keusioner pada penelitian ini, dapat diketahui responden yang beralamat Kecamatan Kaliwungu sebanyak 12 responden dengan presentase sebesar 12%, responden beralamat Kecamatan Gebog sebanyak 33 responden dengan presentase sebesar 33%, responden yang beralamat Kecamatan Dawe sebanyak 6 responden dengan presentase sebesar 6%, reponden yang beralamat di Kecamatan Bae sebanyak 7 reponden dengan presentase sebesar 7%, responden beralamat Kecamatan Kota sebanyak 11 responden dengan presentase sebesar 11%, responden beralamat Kecamatan Jati sebanyak 10 responden dengan presentase sebesar 10%, responden yang beralamat Kecamatan Mejobo sebanyak 14 responden dengan presentase sebesar 14%, responden yang beralamat Kecamatan Jekulo sebanyak 3 orang dengan presentase sebesar 3% dan responden yang beralamat Kecamatan Undaan sebanyak 4 responden dengan presentase sebesar 4%. Dalam penelitian ini di dominasi responden yang bertempat tinggal di Kecamatan Gebog karena kantor BSI KC Kudus yang berlokasi di daerah Kudus Kota jaraknya jaih dari kecamatan Gebog, sehingga responden lebih memilih alternatif bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu IBM SPSS *Statistics* 20, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif
Berdasarkan Pekerjaan Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	Mahasiswa	36	36%
	PNS	8	8%
	Swasta	26	26%
	Wirausaha	15	15%
	Wiraswasta	8	8%
	Karyawan	4	4%
	Penjahit Rumahan	1	1%
	IRT	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil data dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 jumlah responden yang mengisi kuesioner 36% didominasi oleh responden dengan status pekerjaan mahasiswa yaitu sejumlah 36 reponden. Selanjutnya responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 8 responden dengan presentase sebanyak 8%, responden yang bekerja swasta sebanyak 26 responden dengan presentase sebanyak 26%, responden yang bekerja wirausaha sebanyak 15 responden dengan presentase sebanyak 15%, reponden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 8 responden dengan presentase sebesar 8%, responden yang bekerja sebagai karyawan atau buruh sebanyak 4 responden dengan presentase sebesar 4%, adapun 1 responden yang bekerja menjahir dirumah dengan presentase sebesar 1% dan ibu rumah tangga sebanyak 2 responden dengan presentase sebanyak 2%.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu IBM SPSS *Statistics* 20,

karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif
Berdasarkan Pendapatan Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	< Rp. 1.000.000	40	40%
	Rp. 1.100.000 - Rp. 2.000.000	10	10%
	Rp. 2.100.000 - Rp. 3000.000	19	19%
	> Rp. 3.000.000	31	31%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.5, dapat diketahui bahwa dari 100 responden nasabah BSI KC Kudus yang menggunakan BSI *Mobile* yang penghasilan per bulannya kurang dari Rp. 1.000.000 sebanyak 40 responden dengan presentase sebesar 40%, responden yang penghasilannya diantara Rp. 1.100.000 sampai dengan Rp. 2.000.000 sebanyak 10 responden dengan presentase sebesar 10%, responden yang penghasilan per bulannya diantara Rp. 2.100.000 sampai dengan Rp. 3.000.000 sebanyak 19 responden dengan presentase sebesar 19% dan responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 3.000.000 sebanyak 31 responden dengan presentase sebesar 31%. Dalam penelitian ini pengasilan per bulan responden yang mengisi kuesioner berdominan kurang dari Rp. 1000.000.

6) Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Pendidikan

Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu IBM SPSS *Statistics 20*, karakteristik responden berdasarkan terakhir pendidikan dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif
Berdasarkan Terakhir Pendidikan Responden**

		Frekuensi	Presentase
Valid	SD	1	1%
	SMP/Sederajat	7	7%
	SMA/Sederajat	62	62%
	Diploma	8	8%
	S1	15	15%
	S2	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.5, dapat diketahui bahwa 62% dari 100 responden yang mengisi keusioner penelitian didominasi oleh reponden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat yaitu sebanyak 62 responden. Selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir SD ada 1 responden dengan presentase sebesar 1%, responden dengan Pendidikan terakhir SMP/Sederajat sebanyak 7 responden dengan presentase sebesar 7%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 8 responden dengan presentase sebesar 8%, responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 15 responden dengan presentase sebesar 15% dan responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 dengan presentase sebesar 7%.

7) Karakteristik Responden Menggunakan BSI *Mobile* Lebih Dari Tiga Bulan

Berdasarkan hasil data dari responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang kemudian diolah peneliti melalui alat bantu IBM SPSS *Statistics* 20, karakteristik responden yang menggunakan BSI *mobile* lebih dari tiga bulan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Responden Menggunakan BSI *Mobile* lebih dari 3 bulan

		Frekuensi	Presentase
Valid	Ya	100	100%
	Tidak	0	0%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.7, dapat diketahui bahwa 100 responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini merupakan nasabah BSI Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* lebih dari tiga bulan dengan presentase 100%.

b. Statistik Deskriptif Variabel

1) Variabel Keamanan (X_1)

Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* di Kudus terhadap variabel keamanan melalui 6 item pertanyaan dalam kuesioner yang disebar peneliti. Item pertanyaan tersebut disimbolkan peneliti dengan XP1.1, XP1.2, XP1.3, XP1.4, XP1.5, XP1.6 untuk mempermudah proses analisis data yang kemudian hasilnya dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 8 Descriptive Statistics
Variabel Keamanan (X_1)**

	N	Total STS	Total TS	Total N	Total S	Total SS	Mean
XP1.1	100	0	1	10	47	42	4,30
XP1.2	100	0	1	13	49	37	4,22
XP1.3	100	0	1	7	55	37	4,28
XP1.4	100	0	1	12	49	38	4,24
XP1.5	100	0	0	8	47	45	4,37
XP1.6	100	0	0	5	49	47	4,41

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.8, menunjukkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden tiap item pertanyaan dalam variabel keamanan (X_1) yang akan dijelaskan berikut ini:

- 1) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Yakin bahwa aplikasi BSI *Mobile* bukan produk ilegal” yang disimbolkan peneliti dengan XP1.1 yang merupakan turunan dari indikator jaminan keamanan dalam variabel keamanan. Item pertanyaan XP1.1 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 42, setuju sebanyak 47, netral sebanyak 10 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan rata-rata jawaban yakni 4,30. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP1.1 rata-rata berpendapat setuju bahwa aplikasi BSI *Mobile* bukan produk ilegal yang mana aplikasi BSI *Mobile* merupakan aplikasi resmi yang diluncurkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk yang aman untuk layanan transaksi keuangan secara digital.
- 2) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya tidak merasa khawatir ketika bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP1.2 yang merupakan turunan dari indikator jaminan keamanan dalam variabel keamanan. Item pertanyaan XP1.2 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 37, setuju sebanyak 49, netral sebanyak 36 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan nilai rata-rata jawaban paling rendah diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel keamanan yaitu 4,22. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP1.2 rata-rata berpendapat setuju bahwa aplikasi BSI *Mobile* aman untuk digunakan dalam bertransaksi dan responden tidak pernah merasa khawatir pada saat menggunakannya
- 3) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya yakin dengan sistem keamanan aplikasi BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP1.3

yang merupakan turunan dari indikator jaminan keamanan dalam variabel keamanan. Item pertanyaan XP1.3 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 37, setuju sebanyak 55, netral sebanyak 7 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan rata-rata jawaban yakni 4,28. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP1.3 rata-rata berpendapat setuju bahwa responden menggunakan aplikasi BSI *mobile* karena terdapat jaminan keamanan bagi penggunaannya.

- 4) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya tidak khawatir memberikan informasi personal (ketika melakukan verifikasi data)” yang disimbolkan peneliti dengan XP1.4 yang merupakan turunan dari indikator privasi data dalam variabel keamanan. Item pertanyaan XP1.4 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 38, setuju sebanyak 49, netral sebanyak 12 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan nilai rata-rata 4,24. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP1.4 rata-rata berpendapat setuju bahwa BSI *Mobile* akan menjaga keamanan privasi data, buktinya responden tidak merasa khawatir ketika memberikan informasi personal saat melakukan verifikasi data pertama kali menggunakan aplikasi tersebut.
- 5) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya yakin bahwa data yang tersimpan dalam aplikasi BSI *Mobile* terjaga keamanannya” yang disimbolkan peneliti dengan XP1.5 yang merupakan turunan dari indikator privasi data dalam variabel keamanan. Item pertanyaan XP1.5 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 45, setuju sebanyak 47 dan netral sebanyak 8 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,37. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan

XP1.3 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa aplikasi BSI *Mobile* akan melindungi privasi data yang tersimpan di dalam aplikasi tersebut.

- 6) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Kerahasiaan data dalam BSI *Mobile* akan terjaga karena transaksi dapat dilakukan mandiri” yang disimbolkan peneliti dengan XP1.6 yang merupakan turunan dari indikator privasi data dalam variabel keamanan. Item pertanyaan XP1.6 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 46, setuju sebanyak 49 dan netral sebanyak 5 responden dengan nilai rata-rata jawaban paling tinggi diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel keamanan yakni 4,41. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP1.4 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa rahasia data yang tersimpan dalam BSI *Mobile* akan terjaga keamanannya karena BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang tersimpan dalam smartphone nasabah yang mempunyai rekening BSI yang dapat digunakan untuk bertransaksi ketika sudah melakukan verifikasi data dan data pada aplikasi tersebut dilindungi dengan pin yang dirahasiakan oleh setiap pengguna BSI *Mobile*.

b. Variabel Kemudahan (X_2)

Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* di Kudus terhadap variabel kemudahan melalui 7 item pertanyaan dalam kuesioner yang disebar peneliti. Item pertanyaan tersebut disimbolkan peneliti dengan XP2.1, XP2.2, XP2.3, XP2.4, XP2.5, XP2.6, XP2.7 untuk mempermudah proses analisis data yang kemudian hasilnya dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 9 Descriptive Statistics
Variabel Kemudahan (X_2)**

	N	Total STS	Total TS	Total N	Total S	Total SS	Mean
XP2.1	100	0	0	15	44	41	4,26
XP2.2	100	0	0	15	43	42	4,27
XP2.3	100	0	0	13	46	41	4,28
XP2.4	100	0	0	8	52	40	4,32
XP2.5	100	0	0	5	45	50	4,45
XP2.6	100	0	0	3	40	57	4,54
XP2.7	100	0	0	5	45	50	4,45

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.9, menunjukkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden tiap item pertanyaan dalam variabel kemudahan (X_2) yang akan dijelaskan berikut ini:

- 1) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya yakin bahwa aplikasi BSI *Mobile* merupakan suatu sistem yang tidak rumit” yang disimbolkan peneliti dengan XP2.1 yang merupakan turunan dari indikator mudah dipahami dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.1 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 41, setuju sebanyak 44 dan netral sebanyak 15 responden dengan nilai rata-rata jawaban paling rendah diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel kemudahan yakni 4,26. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.1 rata-rata berpendapat setuju bahwa aplikasi BSI *Mobile* bukan suatu sistem yang rumit ketika digunakan.
- 2) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya mudah memahami tampilan fitur layanan dalam BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP2.2 yang merupakan turunan dari indikator mudah dipahami dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.2 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju

sebanyak 42, setuju sebanyak 43 dan netral sebanyak 15 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,27. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.2 rata-rata berpendapat setuju dengan kemudahan memahami tampilan fitur layanan pada aplikasi BSI *mobile*.

- 3) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Layanan BSI *Mobile* beroperasi dengan baik dan tidak membingungkan pengguna” yang disimbolkan peneliti dengan XP2.3 yang merupakan turunan dari indikator mudah dioperasikan dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.3 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 41, setuju sebanyak 46 dan netral sebanyak 13 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,28. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.3 rata-rata berpendapat setuju dengan kemudahan aplikasi BSI *Mobile* karena responden tidak kebingungan saat mengoperasikan layanan pada aplikasi tersebut.
- 4) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya tidak pernah merasa kesulitan dalam mengoperasikan BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP2.4 yang merupakan turunan dari indikator mudah dioperasikan dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.4 ditanggapi 100 repsonden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 40, setuju sebanyak 52 dan netral sebanyak 8 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,32. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.4 rata-rata berpendapat setuju dengan kemudahan aplikasi BSI *Mobile* karena responden tidak pernah kesulitan dalam mengoperasikan layanan aplikasi tersebut sehingga responden akan dengan mudah untuk melakukan layanan transaksi mandiri.

- 5) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya yakin bahwa menggunakan aplikasi BSI Mobile sangat fleksibel karena dapat menghemat biaya dan tenaga” yang disimbolkan peneliti dengan XP2.5 yang merupakan turunan dari indikator fleksibel dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.5 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 50, setuju sebanyak 45 dan netral sebanyak 5 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,45. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.5 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa bertransaksi menggunakan BSI *mobile* akan lebih fleksibel karena dapat menghemat biaya misalnya biaya transportasi untuk berkunjung ke banknya langsung dan juga menghemat tenaga yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas lainnya.
- 6) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Menggunakan BSI Mobile sangat praktis dan tidak butuh banyak usaha karena saya tidak perlu datang dan antri di bank secara langsung” yang disimbolkan peneliti dengan XP2.6 yang merupakan turunan dari indikator fleksibel dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.6 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 57, setuju sebanyak 40 dan netral sebanyak 3 responden dengan nilai rata-rata jawaban paling tinggi diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel kemudahan yakni 4,54. Hal tersebut menunjukkan, jawaban dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.6 berpendapat sangat setuju bahwa bertransaksi menggunakan aplikasi BSI *mobile* sangat praktis dan fleksibel karena responden tidak perlu mengeluarkan banyak usaha dan tidak perlu datang dan mengantri di bank.
- 7) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya bisa bertransaksi dengan BSI *Mobile* kapan saja dan dimana saja” yang disimbolkan peneliti

dengan XP2.7 yang merupakan turunan dari indikator dapat dikontrol sewaktu-waktu dalam variabel kemudahan. Item pertanyaan XP2.7 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 50, setuju sebanyak 45 dan netral sebanyak 5 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,45. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP2.7 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa munculnya aplikasi BSI *Mobile* responden dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja sesuai kebutuhan.

c. Variabel Efektivitas Fitur (X_3)

Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* di Kudus terhadap variabel efektivitas fitur melalui 8 item pertanyaan dalam kuesioner yang disebar peneliti. Item pertanyaan tersebut disimbolkan peneliti dengan XP3.1, XP3.2, XP3.3, XP3.4, XP3.5, XP3.6, XP3.7, XP3.8 untuk mempermudah proses analisis data yang kemudian hasilnya dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 10 Descriptive Statistics
Variabel Efektivitas Fitur (X_3)**

	N	Total STS	Total TS	Total N	Total S	Total SS	Mean
XP3.1	100	0	8	2	55	35	4,17
XP3.2	100	0	0	10	60	30	4,20
XP3.3	100	0	0	12	61	27	4,15
XP3.4	100	0	2	7	66	25	4,14
XP3.5	100	0	0	4	62	34	4,30
XP3.6	100	0	0	1	65	34	4,33
XP3.7	100	0	1	5	64	30	4,23
XP3.8	100	0	1	9	57	33	4,22

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.10, menunjukkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden tiap item pertanyaan dalam variabel efektivitas fitur (X_3) yang akan dijelaskan berikut ini:

- 1) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya memahami bahwa aplikasi BSI *Mobile* adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi secara online” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.1 yang merupakan turunan dari indikator pemahaman program dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.1 ditanggapi 100 reponden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 35, setuju sebanyak 55, netral sebanyak 2 dan tidak setuju sebanyak 8 responden dengan nilai rata-rata jawaban yakni 4,17. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.1 rata-rata berpendapat setuju bahwa aplikasi BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara online.
- 2) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya memahami fungsi dari keberagaman fitur layanan BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.2 yang merupakan turunan dari indikator pemahaman program dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.2 ditanggapi 100 reponden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 30, setuju sebanyak 60 dan netral sebanyak 10 responden dengan nilai rata-rata jawaban yakni 4,20. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.2 rata-rata berpendapat setuju dengan efektivitas fitur pada aplikasi BSI *Mobile* yang dimana responden berhasil memahami masing-masing fungsi dari keberagaman fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.
- 3) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Pegawai BSI KC Kudus telah berhasil memberikan edukasi atau pemahaman kepada saya mengenai fasilitas layanan yang tersedia dalam BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.3 yang merupakan turunan dari indikator tepat sasaran dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.3 ditanggapi 100 reponden dengan jawaban sangat setuju

sebanyak 27, setuju sebanyak 61 dan netral sebanyak 12 responden dengan nilai rata-rata 4,15. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.3 rata-rata berpendapat setuju bahwa pegawai BSI KC Kudus telah berhasil memberikan edukasi atau pemahaman kepada responden mengenai fasilitas layanan yang tersedia dalam BSI *Mobile*, dengan begitu BSI *Mobile* telah berhasil bekerja efektif sesuai dengan sasaran yang diinginkan yaitu nasabah BSI.

- 4) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Pegawai BSI KC Kudus berhasil menumbuhkan rasa percaya saya untuk menggunakan BSI *Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.4 yang merupakan turunan dari indikator tepat sasaran dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.2 ditanggapi 100 reponden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 25, setuju sebanyak 66, netral sebanyak 7 dan tidak setuju sebanyak 2 responden dengan nilai rata-rata jawaban paling rendah diantara item pertanyaan lainnya dalam variabel efektivitaas fitur yakni 4,14. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.4 rata-rata berpendapat setuju bahwa pegawai BSI KC Kudus berhasil menumbuhkan rasa percaya saya untuk menggunakan BSI *Mobile*, sehingga pihak Bank Syariah Indonesia telah berhasil menawarkan layanan digital yang dikemas dalam aplikasi BSI *Mobile* sesuai dengan sasaran yaitu nasabah BSI.
- 5) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya menggunakan BSI *Mobile* untuk transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer atau lainnya dengan tepat dan cepat” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.5 yang merupakan turunan dari indikator tepat waktu dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.5 ditanggapi 100 reponden

dengan jawaban sangat setuju sebanyak 34, setuju sebanyak 62 dan netral sebanyak 4 responden dengan nilai rata-rata 4,30. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.5 rata-rata berpendapat setuju bahwa BSI *Mobile* sangat efektif untuk bertransaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer atau lainnya yang dapat dilakukan dengan tepat dan cepat.

- 6) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Keberagaman fitur layanan aplikasi BSI *Mobile* sudah berjalan sesuai fungsi yang ditetapkan” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.6 yang merupakan turunan dari indikator tercapainya tujuan dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.6 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 34, setuju sebanyak 64, netral sebanyak 5 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan nilai rata-rata jawaban tinggi dalam variabel efektivitas fitur yakni 4,33. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.6 rata-rata berpendapat setuju bahwa keberagaman fungsi fitur layanan aplikasi BSI *Mobile* sudah berjalan efektif sesuai fungsi yang diterapkan pada masing-masing layanan.
- 7) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Fitur BSI *Mobile* berhasil memberikan layanan transaksi keuangan yang efektif sesuai kebutuhan nasabah” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.7 yang merupakan turunan dari indikator perubahan nyata dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.7 ditanggapi 100 responden dengan jawaban minimum yaitu tidak setuju dan jawaban sangat setuju sebanyak 30, setuju sebanyak 64, netral sebanyak 5 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan nilai rata-rata jawaban 4,23. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.7 rata-rata berpendapat setuju

bahwa munculnya BSI *Mobile* berhasil mendorong kemajuan BSI pada perubahan nyata dengan memberikan fitur layanan perbankan digital yang efektif sesuai kebutuhan responden.

- 8) Tanggapan responden pada item pertanyaan “BSI *Mobile* berhasil memberikan fitur yang tidak hanya untuk layanan keuangan saja tetapi juga dilengkapi dengan fitur layanan islami untuk berbagi dan beribadah” yang disimbolkan peneliti dengan XP3.8 yang merupakan turunan dari indikator perubahan nyata dalam variabel efektivitas fitur. Item pertanyaan XP3.8 ditanggapi 100 reponden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 33, setuju sebanyak 57, netral sebanyak 9 dan tidak setuju sebanyak 1 responden dengan nilai rata-rata jawaban yakni 4,22. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP3.8 rata-rata berpendapat setuju bahwa BSI *Mobile* berhasil memberikan fitur yang tidak hanya untuk layanan keuangan saja tetapi juga dilengkapi dengan fitur layanan islami yang efektif untuk mengingatkan responden dalam beribada dan berbagi bersama.

d. Variabel Loyalitas Nasabah (Y_1)

Hasil analisis deskriptif dari tanggapan 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* di Kudus terhadap variabel loyalitas nasabah melalui 6 item pertanyaan dalam kuesioner yang disebar peneliti. Item pertanyaan tersebut disimbolkan peneliti dengan YP1.1, YP1.2, YP1.3, YP1.4, YP1.5, YP1.6 untuk mempermudah proses analisis data yang kemudian hasilnya dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 11 Descriptive Statistics
Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

	N	Total STS	Total TS	Total N	Total S	Total SS	Mean
YP1.1	100	0	2	14	47	37	4.19
YP1.2	100	0	0	5	37	58	4.53
YP1.3	100	0	2	11	41	46	4.31

YP1.4	100	0	3	14	44	39	4.19
YP1.5	100	2	1	11	44	42	4.23
YP1.6	100	0	0	14	38	48	4.34

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel 4.11, menunjukkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden tiap item pertanyaan dalam variabel Loyalitas Nasabah (Y) yang akan dijelaskan berikut ini:

- 1) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Nasabah lebih memilih Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi perbankan” yang disimbolkan peneliti dengan YP1.1 yang merupakan turunan dari indikator melakukan pembelian ulang secara teratur dalam variabel loyalitas pelanggan. Item pertanyaan YP1.1 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 37, setuju sebanyak 47, netral sebanyak 14 dan tidak setuju sebanyak 2 responden dengan dengan nilai rata-rata jawaban rendah diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel loyalitas nasabah yakni 4,19. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan XP4.1 rata-rata berpendapat setuju bahwa responden merupakan nasabah yang berlangganan dengan Bank Syariah Indonesia.
- 2) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Nasabah lebih memilih menggunakan BSI *Mobile* untuk mempermudah layanan perbankan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung” yang disimbolkan peneliti dengan YP1.2 yang merupakan turunan dari indikator membeli secara teratur antar lintas produk dalam variabel loyalitas pelanggan. Item pertanyaan YP1.2 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 58, setuju sebanyak 37 dan netral sebanyak 5 responden dengan dengan nilai rata-rata jawaban paling tinggi diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel loyalitas nasabah yakni 4,53. Hal tersebut menunjukkan,

dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan YP1.2 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa responden merupakan nasabah yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile* untuk mempermudah transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor Bank Syariah Indonesia.

- 3) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Pegawai Bank Syariah Indonesia KC Kudus merekomendasikan saya untuk menggunakan *BSI Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan YP1.3 yang merupakan turunan dari indikator merekomendasikan kepada orang lain dalam variabel loyalitas pelanggan. Item pertanyaan YP1.3 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 46, setuju sebanyak 41, netral sebanyak 1 dan tidak setuju 2 responden dengan dengan nilai rata-rata jawaban 4,19. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan YP1.3 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia yang merekomendasikan responden untuk menggunakan *BSI Mobile*.
- 4) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Nasabah sudah pernah merekomendasikan orang lain untuk menggunakan *BSI Mobile*” yang disimbolkan peneliti dengan YP1.4 yang merupakan turunan dari indikator merekomendasikan kepada orang lain dalam variabel loyalitas pelanggan. Item pertanyaan YP1.4 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 39, setuju sebanyak 44, netral sebanyak 14 dan tidak setuju sebanyak 3 responden dengan dengan nilai rata-rata jawaban 4,19. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan YP1.4 rata-rata sudah pernah merekomendasikan *BSI Mobile* pada orang lain.
- 5) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya tetap berlangganan dengan produk dan layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia” yang disimbolkan peneliti dengan YP1.5 yang

merupakan turunan dari indikator merekomendasikan kepada orang lain dalam variabel loyalitas pelanggan. Item pertanyaan YP1.5 ditanggapi 100 responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 42, setuju sebanyak 44, netral sebanyak 11, tidak setuju sebanyak 1 dan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan dengan nilai rata-rata jawaban 4,23. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan YP1.5 rata-rata berpendapat bahwa responden termasuk nasabah yang tetap memilih untuk tetap berlangganan dengan produk dan layanann dari Bank Syariah Indonesia.

- 6) Tanggapan responden pada item pertanyaan “Saya tetap yakin menggunakan BSI *Mobile* meskipun banyak penawaran lainnya” yang disimbolkan peneliti dengan YP1.6 yang merupakan turunan dari indikator menunjukkan ketahanan dari pengaruh pesaing dalam variabel loyalitas pelanggan. Item pertanyaan YP1.6 ditanggapi 100 responden dengan jawaban setuju sebanyak 48, setuju sebanyak 38 dan netral sebanyak 14 responden dengan dengan nilai rata-rata jawaban 4,34. Hal tersebut menunjukkan, dari 100 responden yang telah menjawab item pertanyaan YP1.6 rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa responden tetap loyal dengan BSI *Mobile* terbukti tidak menerima taawaran dari luar dan tetap bertahan menggunakan produk BSI.

3. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan instrument (item pertanyaan) dalam kuesioner yang dibuat peneliti. Uji validitas dapat diketahui dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Pada penelitian ini r_{hitung} diperoleh dari teknik *product moment pearson correlation* yang diolah dengan bantuan *IBM SPSS Statistic 20*, sedangkan r_{tabel} diperoleh dari nilai *tabel-r* dengan rumus $df = n-2$ dimana (n) jumlah responden dengan taraf signifikasi (α) yaitu 0,05,

sehingga diperoleh r_{tabel} ($n = 98$; signifikasi 0,05) yaitu sebesar 0,1966. Instrumen akan dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$). Hasil uji validitas penelitian ini dapat diketahui dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Keamanan (X1)	XP1.1	0,648	0,1966	<i>Valid</i>
	XP1.2	0,800		<i>Valid</i>
	XP1.3	0,754		<i>Valid</i>
	XP1.4	0,714		<i>Valid</i>
	XP1.5	0,821		<i>Valid</i>
	XP1.6	0,677		<i>Valid</i>
Kemudahan (X2)	XP2.1	0,824	0,1966	<i>Valid</i>
	XP2.2	0,850		<i>Valid</i>
	XP2.3	0,846		<i>Valid</i>
	XP2.4	0,851		<i>Valid</i>
	XP2.5	0,692		<i>Valid</i>
	XP2.6	0,693		<i>Valid</i>
	XP2.7	0,755		<i>Valid</i>
Efektivitas Fitur (X3)	XP3.1	0,567	0,1966	<i>Valid</i>
	XP3.2	0,480		<i>Valid</i>
	XP3.3	0,541		<i>Valid</i>
	XP3.4	0,652		<i>Valid</i>
	XP3.5	0,560		<i>Valid</i>
	XP3.6	0,643		<i>Valid</i>
	XP3.7	0,553		<i>Valid</i>
	XP3.8	0,406		<i>Valid</i>
Loyalitas Nasabah (Y)	YP1.1	0,669	0,1966	<i>Valid</i>
	YP1.2	0,609		<i>Valid</i>
	YP1.3	0,873		<i>Valid</i>
	YP1.4	0,850		<i>Valid</i>

	YP1.5	0,733		Valid
	YP1.6	0,859		Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.12, dapat dijelaskan bahwa hasil uji semua item pertanyaan menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (1,966) dengan taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas semua item pertanyaan variabel X_1, X_2, X_3 dan Y_1 dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji instrumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana keandalan suatu instrumen dalam penelitian. Instrumen akan diandalkan apabila dalam uji ini dapat menunjukkan hasil yang reliabel yang dapat dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha, apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* (α) $> 0,60$ maka instrumen variabel dinyatakan reliabel. Hasil uji reabilitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistik 20* yang dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
1	Keamanan (X1)	0,829	0,60	Reliabel
2	Kemudahan (X2)	0,899	0,60	Reliabel
3	Efektivitas Fitur (X3)	0,657	0,60	Reliabel
4	Loyalitas Nasabah (Y)	0,869	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4,13, dapat dijelaskan bahwa hasil uji semua item pertanyaan menghasilkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji reabilitas semua item pertanyaan pada variabel X_1, X_2, X_3 , dan Y_1 dinyatakan reliabel.

4. Analisis Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dianggap model yang baik, jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastatis.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual dari variabel yang digunakan peneliti terdistribusi normal atau tidak, menggunakan metode uji *Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan normalitas distribusi data sebagai berikut:⁹

- 3) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 data dinyatakan terdistribusi normal
- 4) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 data dinyatakan terdistribusi tidak normal.

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistik 20* yang dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.94557715
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.087
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.187

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

⁹ Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis*, hal 108-112.

Berdasarkan tabel 4.14, dapat diketahui nilai signifikansi hasil uji normalitas yang dilihat dari nilai residual *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,187, karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,187 > 0,05$) maka hasil analisis data dalam penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal dan dapat memenuhi uji asumsi klasik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dengan menggunakan kolinear statistik *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* dengan ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika VIF dibawah atau < 10 dan *tolerance* diatas atau $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b) Jika VIF diatas atau > 10 dan *tolerance* dibawa atau $> 0,1$ maka terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini diolah dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistik 20* yang dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Variabel X	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Keamanan (X1)	0,388	2,577
Kemudahan (X2)	0,363	2,756
Efektivitas Fitur (X3)	0,629	1,590

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.15, diketahui hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan bahwa variabel keamanan menghasilkan nilai *tolerance* ($0,388 > 0,1$) dan nilai VIF ($2,577 < 10$), variabel kemudahan menghasilkan nilai *tolerance* ($0,363 > 0,1$) dan nilai VIF ($2,756 < 10$) dan variabel efektivitas fitur menghasilkan nilai *tolerance*

(0,629 > 0,1) dan nilai VIF (1590 < 10). Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas pada penelitian ini menghasilkan nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka hasil analisis data tersebut tidak terjadi multikolinieritas dan dapat memenuhi uji asumsi klasik.

c. Uji Heteroskedastatis

Uji heteroskedastatis digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ketentuan ada atau tidaknya gejala heteroskedastatis adalah sebagai berikut:

- 3) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka data tidak mengalami masalah heteroskedastatis
- 4) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka data mengalami masalah heteroskedastatis

Hasil uji heteroskedastatis pada penelitian ini diolah dengan bantuan program *IBM SPSS Statistik 20* yang dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastatis Coefficients^a

Variabel X	Sig.
Keamanan (X1)	0,676
Kemudahan (X2)	0,981
Efektivitas Fitur (X3)	0,148

a. Dependent Variable: ABS Loyalitas Nasabah
Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.16, pada hasil uji heteroskedastatis ini menunjukkan nilai signifikansi pada variabel keamanan (0,676 > 0,05), variabel kemudahan (0,981 > 0,05) dan variabel efektivitas fitur (0,148 > 0,05) hasil tersebut berarti bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi > 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis data dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastatis dan dapat memenuhi uji asumsi klasik.

5. Analisis Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan rumusan hipotesis yang dibuat oleh peneliti melalui melalui data yang sudah tekumpul.

a. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu metode statistik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini diolah dengan bantuan program *IBM SPSS Statistik 20* yang dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	B
(Constant)	-3,925
Keamanan (X1)	0,326
Kemudahan (X2)	0,449
Efektivitas Fitur (X3)	0,225

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan hasil uji regresi linier yang dilihat dari koefisien B sehingga dapat dihasilkan persamaan regresi seperti berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

$$Y = - 3,925 + 0,326X_1 + 0,449X_2 + 0,225X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dianalisis sebagai berikut:

- 1) Nilai α sebesar -3,925 merupakan konstanta variabel loyalitas nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel keamanan (X_1), kemudahan (X_2) dan efektivitas fitur (X_3). Maka loyalitas nasabah mempunyai pengaruh yang negatif jika tidak ada variabel bebas.
- 2) β_1 (koefisien regresi variabel keamanan (X_1)) sebesar 0,326, menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel

keamanan maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,326. Semakin tinggi aspek keamanan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

- 3) β_2 (koefisien regresi variabel kemudahan (X_2)) sebesar 0,449, menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kemudahan maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,449. Semakin tinggi kemudahan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.
- 4) β_3 (koefisien regresi variabel efektivitas fitur (X_3)) sebesar 0,225, menunjukkan bahwa variabel efektivitas fitur berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel efektivitas fitur maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,225. Semakin tinggi efektivitas fitur yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0-1. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar atau mendekati 1, maka kemampuan dalam hubungan juga akan semakin baik. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini diolah dengan bantuan program *IBM SPSS Statistik 20* yang dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,822 ^a	0,657	0,665	1,97574

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan, Efektivitas Fitur, Keamanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.18, diketahui *output* uji koefisien determinasi yang dapat dilihat dari *Adjusted R Square* menghasilkan nilai sebesar 0,655. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai yang mendekati 1 yang berarti bahwa variabel-variabel bebas (independen) memberikan penjelasan terhadap variabel terikat (dependen) sebesar 0,655.

c. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) secara individual terhadap variabel dependen dengan ketentuan berpengaruh jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, yang dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t_{tabel} dapat ditentukan dari nilai signifikansi (α) = 0,05 dengan $df = n-k-1$ (n = jumlah

Diketahui: t_{tabel} = nilai signifikansi (α) ; $df (n-k-1)$
 = 0,05 ; $100 - 3 - 1$
 = 0,05 ; 96
 = 1,661
 data, k = jumlah variabel independen).

Tabel 4. 19 Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,925	2.541		-1,544	0,126
Keamanan	0,326	0,110	0,277	2,966	0,004
1 Kemudahan	0,449	0,093	0,465	4,811	0,000
Efektivitas	0,225	0,093	0,177	2,415	0,018
Fitur					

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

1) Pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa hasil uji parsial dari variabel independent keamanan terhadap variabel dependent (loyalitas nasabah) menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$,

dan nilai t hitung $2,966 > 1,661$, maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2) Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa hasil uji parsial dari variabel independent kemudahan terhadap variabel dependent (loyalitas nasabah) menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung $4,811 > 1,661$, maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3) Pengaruh efektivitas fitur terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa hasil uji parsial dari variabel independent efektivitas fitur terhadap variabel dependent (loyalitas nasabah) menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$, dan nilai t hitung $2,415 > 1,661$, maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya efektivitas fitur berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

d. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan adalah uji semua variabel bebas secara keseluruhan dan bersamaan dalam satu model regresi dengan ketentuan berpengaruh jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, yang dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai F_{tabel} dapat ditentukan dari df pembilang = k , dengan df penyebut = $n-k-1$ (n = jumlah data, k = jumlah variabel independen).

$$\begin{aligned} \text{Diketahui: } F_{tabel} &= \text{df pembilang (k) ; df penyebut (n-k-1)} \\ &= 3 ; (100 - 3 - 1) \\ &= 3 ; 96 \\ &= 2,70 \end{aligned}$$

**Tabel 4. 20 Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	777.848	3	259.283	66,422	.000^b
Residual	374.742	96	3.904		
Total	1152.590	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Efektivitas Fitur, Keamanan, Kemudahan

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 66,422 >$ nilai $F_{tabel} 2,70$. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengolahan dan analisis data penelitian tentang pengaruh keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan aplikasi BSI mobile dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah BSI Kudus dapat dijelaskan bahwa semua variabel independen yaitu keamanan (X_1), kemudahan (X_2) dan efektivitas fitur (X_3) secara parsial atau individu maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

1. Pengaruh Keamanan BSI Mobile terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh variabel independen keamanan terhadap variabel dependen loyalitas nasabah yang diuji peneliti dengan bantuan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 20, dapat dijelaskan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang dapat dilihat dari nilai β pada tabel 4.17 yaitu sebesar 0,326, yang artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel keamanan maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,326. Selain itu, dalam hasil uji t menunjukkan bahwa variabel keamanan

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan pada tabel 4.19 diperoleh nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,966 > 1.661$. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa **H₁ diterima** yang berarti keamanan BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

Dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah BSI KC Kudus, pihak bank sangat menjaga setiap hal yang berhubungan dengan nasabah. Aplikasi BSI *Mobile* menjadi salah satu upaya pihak bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah BSI KC Kudus sesuai dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang merupakan model yang populer dalam membantu membentuk bagaimana seseorang dapat menerima dan memanfaatkan teknologi baru.¹⁰ Aplikasi BSI *mobile* dapat diterima dan dimanfaatkan nasabah BSI Kudus untuk melakukan transaksi perbankan dengan jaminan keamanan dan privasi data yang sudah disesuaikan oleh pihak bank sehingga dapat menimbulkan dampak positif terhadap BSI KC Kudus.

Sejalan dengan teori Budi Rahardjo yang menyatakan bahwa keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem teknologi dan informasi.¹¹ Keamanan pada aplikasi BSI *mobile* merupakan hal penting yang diperhatikan pihak BSI dalam upaya mempertahankan nasabah untuk tetap berlangganan dengan layanan BSI KC Kudus. Jika nasabah merasa aman dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* maka nasabah tidak khawatir untuk terus melakukan layanan transaksi keuangan BSI KC Kudus yang dapat dilakukan mandiri dengan BSI *Mobile*. Seusai dengan pernyataan Lee dalam penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, dkk keamanan adalah faktor penting dalam layanan *mobile banking*, karena keamanan dapat meningkatkan kepercayaan

¹⁰ Mulugeta Hayelom Kalayou, dkk, "The Applicability of the Modified Technology Acceptance Model (TAM) on the Sustainable Adoption of EHealth System in Resource-Limited Settings," *Journal of Multidisciplinary Healthcare* 13 (2020): 1827–1837, <https://doi.org/http://doi.org/10.2147/JMDH.S284973>.

¹¹ Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT Insan Infonesia & Jakarta: PT INDOCISC, 2005), hal 1.

nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking*, maka semakin tinggi juga keyakinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan yang diberikan.

Menurut Tsiakis dan Sthephanides keamanan adalah seperangkat prosedur, mekanisme dan program yang mampu mengautentikasi sumber informasi, menjamin integritas serta melindungi privasi informasi untuk mencegah keadaan dari suatu kesulitan ekonomi (kebobolan) data dan menjaga kestabilan sumber daya jaringan.¹² Dalam penelitian ini membuktikan bahwa keamanan pada aplikasi BSI *mobile* telah diterima oleh nasabah BSI KC Kudus. Hal tersebut dibuktikan dengan jaminan keamanan dan privasi data yang diberikan BSI *Mobile* kepada nasabahnya. Dapat dilihat dari deskripsi hasil tanggapan responden mengenai variabel keamanan yang diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa nasabah memiliki respon yang positif terhadap variabel keamanan. Indikator privasi data yang diturunkan berupa pertanyaan “kerahasiaan data dalam BSI Mobile akan terjaga karena transaksi dapat dilakukan mandiri” memiliki perolehan nilai rata-rata jawaban paling tinggi diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel keamanan yakni 4,41.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa sebagai perantara dalam bidang keuangan, industri perbankan harus menerapkan keamanan dalam setiap layanannya. PT Bank Syariah Indonesia Tbk telah menerapkan keamanan pada layanan digital (BSI *Mobile*) untuk mempengaruhi nasabah tetap setia terhadap BSI. BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang tersimpan dalam smartphone nasabah yang mempunyai rekening BSI yang digunakan untuk melakukan layanan transaksi secara mandiri bagi bagi nasabah yang sudah melakukan verifikasi data dirinya pada pihak bank dan data yang tersimpan dalam aplikasi dapat dilindungi dengan pin yang dirahasiakan oleh setiap pengguna BSI *Mobile*.

Jadi keamanan dalam aplikasi BSI *Mobile* dapat mempengaruhi nasabah BSI KC Kudus untuk tetap loyal terhadap bank tersebut, karena telah menawarkan aplikasi

¹² Tsiakis and Sthephanides, “The Concept of Security and Trust in Electronic Payments.”

untuk melakukan layanan digital secara mandiri yang sudah terdapat jaminan keamanan dan privasi data bagi nasabah yang menggunakan BSI *Mobile*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella dan Ida Rapida yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹³

2. Pengaruh Kemudahan BSI *Mobile* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh variabel kemudahan terhadap loyalitas nasabah yang diuji peneliti dengan bantuan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 20, dapat dijelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang dapat dilihat dari nilai β pada tabel 4.17 yaitu sebesar 0,449, yang artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel kemudahan maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,449. Selain itu, dalam hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan pada tabel 4.19 diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,811 > 1.661$. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa **H₁ diterima** yang berarti kemudahan aplikasi BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Menurut Jogiyanto kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan *effortless* dan mudah digunakan, yang dimaksud dengan mudah digunakan adalah mudah dipahami, praktis dan mudah ketika dioperasikan.¹⁴ Sejalan dengan komponen *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) yang terdapat pada teori TAM merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi tidak

¹³ Adestyan and Rapida, "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung."

¹⁴ Bayu Erdani, Indyah Hartami Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)* (Bojong: Penerbit NEM, 2021), https://www.google.co.id/books/edition/TECHNOLOGY_ACCEPTANCE_MODEL_TAM/EcA6EAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=technology+acceptance+model&pg=PA10&printsec=frontcover, hal 11.

memberikan kesulitan saat digunakan, mudah dipahami serta mudah dipelajari dalam mengaplikasikannya.¹⁵Teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini yang dilakukan peneliti bahwa nasabah BSI KC Kudus yang menggunakan BSI *Mobile* dapat menerima dan menggunakan aplikasi BSI *Mobile* untuk memudahkan dalam melakukan layanan transaksi BSI secara mandiri. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil tanggapan reponden pada kuesioner yang disebar peneliti bahwa BSI *Mobile* diterima dan digunakan oleh nasabah karena mudah dipahami, mudah dioperasikan, fleksibel dan dapat dikontrol sewaktu-waktu.

Dapat dilihat dari deskripsi hasil tanggapan responden mengenai variabel keamanan yang diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa nasabah memiliki respon yang positif terhadap 7 item pertanyaan dalam 4 indikator variabel kemudahan. Dari ketujuh pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item pertanyaan “Menggunakan BSI *Mobile* sangat praktis dan tidak butuh banyak usaha karena saya tidak perlu datang dan antri di bank secara langsung” yang merupakan turunan dari indikator fleksibel dalam variabel kemudahan memiliki nilai rata-rata jawaban paling tinggi diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel kemudahan yakni 4,54.

Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah sangat setuju dengan upaya BSI untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi hanya dengan genggamannya melalui smartphone, baik Android maupun iOS dengan memunculkan BSI *Mobile*. Munculnya BSI *Mobile* selain memudahkan nasabah untuk melakukan aktivitas layanan dari Bank Syariah Indonesia, nasabah juga menerima kemudahan memahami dan tidak kebingungan saat mengoperasikannya BSI *Mobile* untuk melakukan layanan transaksi keuangan secara mandiri sehingga nasabah tidak perlu lagi berkunjung dan mengantri di kantor ataupun Anjungan Tunai Mandiri BSI.

¹⁵ Bayu Erdani Indah Hartani Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)* (Bojong: Penerbit NEM, 2021), https://www.google.co.id/books/edition/technology_acceptance_model_tam/eca6eaaaqbaJ?hl=id&gbpv=1&dq=technology+acceptance+model&pg=PA10&printsec=frontcover.

Dengan menggunakan BSI *Mobile* nasabah juga dapat melakukan transaksi dimana dan kapan saja sesuai dengan kebutuhannya.

Sesuai dengan teori yang sudah diuraikan sebelumnya bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dalam perbankan dapat mendorong seseorang untuk memudahkan aktivitas perbankan. Jika *Mobile banking* memiliki sistem yang mudah dipahami dan digunakan maka dengan mudah nasabah dapat menerima dan menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi keuangan dengan nyaman.¹⁶ Rasa nyaman yang dirasakan nasabah BSI KC Kudus dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* untuk bertransaksi dapat mendorong keyakinan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut, karena untuk mendapatkan rasa loyal dari nasabah pihak BSI harus dapat menumbuhkan keyakinan bahwa layanan dari Bank Syariah Indonesia dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi BSI *Mobile*. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella dan Ida Rapida menyatakan bahwa kemudahan BSI *Net Banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹⁷ Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Novita Oktavianti Parera dan Evi Susanti yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹⁸

¹⁶ Putri Amalia, Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *Journal of Islamic Economis* 1, no. 1 (2022): 70–89, <https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>.

¹⁷ Adestyan and Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung.”

¹⁸ Parera and Susanti, “Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking.”

3. Pengaruh Efektivitas Fitur BSI *Mobile* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh variabel efektivitas fitur terhadap loyalitas nasabah yang diuji peneliti dengan bantuan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 20, dapat dijelaskan bahwa efektivitas fitur berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang dapat dilihat dari nilai β pada tabel 4.17 yaitu sebesar 0,225, yang artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel efektivitas fitur maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,225. Selain itu, dalam hasil uji t menunjukkan bahwa variabel efektivitas fitur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan pada tabel 4.19 diperoleh nilai signifikansi $0,018 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,415 > 1,661$. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa **H₁ diterima** yang berarti efektivitas fitur BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

Menurut Ravianto efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana perusahaan menghasilkan output sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.¹⁹ Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa efektivitas BSI *Mobile* telah diterima oleh nasabah BSI KC Kudus. Hal tersebut dibuktikan peneliti melalui tanggapan nasabah terhadap indikator (pemahaman program, teapt sasaran, teapt waktu, tercapainya tujuan dan perbuan nyata) dalam variabel efektivitas fitur. Dapat dilihat dari deskripsi hasil tanggapan responden mengenai variabel efektivitas fitur yang diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa nasabah miliki respon yang positif terhadap 8 item pertanyaan yang merupakan turunan dari 5 indikator dalam variabel efektivitas fitur. Indikator tercapainya tujuan dalam variabel efektivitas fitur yang diturunkan berupa pertanyaan “Keberagaman fitur layanan aplikasi BSI *Mobile* sudah berjalan sesuai fungsi yang ditetapkan” memiliki perolehan nilai rata-rata jawaban paling

¹⁹ Prihatno and Yuniati, “Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking.”

tinggi diantara jawaban item pertanyaan lainnya dalam variabel efektivitas fitur yakni 4,33.

Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah BSI KC Kudus yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* setuju bahwa PT Bank Syariah Indonesia berhasil menciptakan aplikasi dengan keberagaman fitur layanan transaksi keuangan yang dapat digunakan sesuai dengan fungsi yang ditetapkan. Fitur BSI *mobile* berhasil memberikan layanan yang efektif sesuai kebutuhan nasabah, tidak hanya untuk melakukan layanan keuangan saja tetapi juga dilengkapi dengan fitur layanan islami untuk berbagi dan beribadah. Sesuai dengan harapan Bank Syariah Indonesia pada BSI *Mobile* supaya dapat memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi hanya dengan genggamannya melalui smartphone, baik Android maupun iOS.²⁰

Dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil bahwa pegawai BSI KC Kudus telah berhasil memberikan edukasi atau pemahaman mengenai fasilitas layanan bank yang dapat dilakukan dengan BSI *Mobile* terhadap nasabahnya yang kemudian dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile*. Dengan kepercayaan nasabah terhadap layanan BSI yang dapat dilakukan secara efektif dengan BSI *Mobile* dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dara Laela Yuhana Nifa menunjukkan hasil bahwa efektivitas BSI *Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.²¹ Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana yang menjelaskan bahwa fitur *M-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²² Kepuasan nasabah BSI KC Kudus terhadap

²⁰ Azizah, "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile."

²¹ Nifa, "Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi."

²² Amalia and Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)."

efektivitas fitur BSI *Mobile* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau lainnya dengan tepat dan cepat sehingga dapat mendorong nasabah untuk tetap loyal pada BSI KC Kudus.

4. **Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Efektivitas Fitur Dan Kualitas Layanan Aplikasi BSI *Mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus**

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan aplikasi bsi *mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus yang diuji peneliti dengan bantuan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 20, dalam hasil uji f dapat dijelaskan bahwa keamanan, kemudahan, efektivitas fitur dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan pada tabel 4.20 diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 66,442 > \text{nilai } F_{tabel} 2,70$. Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai yang mendekati 1 yang berarti bahwa variabel-variabel bebas (independen) memberikan penjelasan terhadap variabel terikat (dependen) sebesar 0,655. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa **H₁ diterima** yang berarti bahwa keamanan, kemudaha dan efektivitas fitur dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Langkah Bank Syariah Indonesian dalam memberikan aplikasi BSI *mobile* yang bertujuan untuk mendukung dalam meningkatkan kualitas layanan serta sistem operasioannya, yang diharapkan dapat menjadi nilai tambah bagi nasabah yang berinteraksi dengan BSI. Selain itu aplikasi BSI *mobile* dimunculkan juga untuk memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terwujudnya aplikasi BSI *mobile* dengan keamanan, kemudahan dan efektivitas fitru yang diberikan tersebut dapat menumbuhkan jiwa loyalitas bagi nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. *Theory planned behavior* (TPB) atau teori perilaku terencana adalah niat individu untuk melakukan sesuatu yang diberikan oleh tingkah laku. Niat merupakan fungsi dari ketiga determinan dasar dari TPB yaitu mencerminkan sikap terhadap perilaku (*attitude toward the*

behavior), norma subjektif (*subjective norm*) dan persepsi pengendalian diri (*perceived behavior control*) yang dirasakan nasabah. Semakin terdapatnya sikap yang positif dengan dukungan pengaruh orang lain secara positif dan seseorang tersebut memiliki keyakinan dalam melakukan perilaku tersebut, maka akan mengarahkan pada loyalitas nasabah yang kuat.²³



²³ Asmawiyah, *Meningkatkan Kinerja Usaha Dalam Perspektif Kewirausahaan*, 26.