

**PENGARUH KEAMANAN, RESIKO DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING***

(Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh :

JASMIKO HENDRI
NIM 1516140100

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**

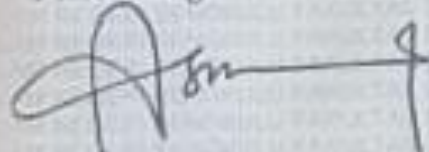
BENGKULU, 2020 M/1441 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Jasmiko Hendri NIM 1516140100** dengan judul **"Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)"**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2020
Syawal 1441 H

Pembimbing I



Dr. Asnaini M.A
Nip. 197304121998032003

Pembimbing II



Lucy Auditya, M.Akt
NIDN. 2006018202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Sultan Falaah Pagar Dewa, Kota Bengkulu, 38211
Telpun (0736) 51278-51171-51172-51173 Faksimil (0736) 51171-51172
199056 www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (studi pada nasabah Bank Muamalat cabang kota Bengkulu), oleh Jasmiko Hendri NIM 1516140100 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah di uji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari Kamis
Tanggal 30 Juli 2020 M/ Dzulhijah 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan sudah disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Bengkulu, 20 Agustus 2020 M
Dzulhijah 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Sekretaris

Yetti Afrida Indra, MA
NIDN 2014048401

Penguji II

Yosy Arisandy, M.M
NIP 198508012014032001

Mengetahui
Dekan

Dr. Annani, MA
NIP. 197304121998032003

MOTTO

**“Jangan Membandingkan Hidup Anda Dengan Orang Lain.
Tidak Ada Perbandingan Antara Bulan dan Matahari, Mereka Bersinar
Saat Waktunya Tiba“
(Jasmiko Hendri)**

PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukurku kepada Allah SWT. Kupersembahkan karya ini sebagai sebuah perjuangan yang penuh rasa terima kasih kepada :

- ✚ Ibu dan ayahku tercinta yang telah memberikan motivasi dan do'a untukku
- ✚ Saudara saudaraku tercinta (Anita, Yeyetra, Ena Nopita, dan Sibungsu Miko albar) yang selalu mengingatkanKu dalam proses pengerjaan karya ini
- ✚ Semua sanak keluarga yang telah memberikan motivasi serta dukungan demi keberhasilanku.
- ✚ Bapak/ibu dosen yang telah membantu untuk membimbing dan memberikan ilmu sehingga aku dapat menyelesaikan karya ini.
- ✚ Teman teman PBS A yang selalu membuat hari hariku berwarna dan penuh canda tawa
- ✚ Sahabat sahabatKu (Sindi, Tomi, Apen, Ria, Liana, Vina, Nopi, Nofri, Risno, Adi, Engga, Hendra, Leo putra, Nanda, Yeyep, Bang Agus, Angga, Wisnu dsb).
- ✚ Teman teman seperjuangan dan satu bimbingan
- ✚ Para responden yang telah memberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
- ✚ Rekan-rekan seperjuanganku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2015 yang tidak dapat disebutkan secara satu persatu.
- ✚ Serta Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah menempahku

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul ”Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking*”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyatann ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2020 M
Syawal, 1441 H

Mahasiswa yang menyatakan

Jasmiko Hendri
Nim 1516140100

ABSTRAK

**Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas
Nasabah Pengguna Mobile Banking
(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)
Oleh Jasmiko Hendri, NIM 1516140100.**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, resiko, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat pengguna mobile banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan *kuantitatif asosiatif*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data skunder dengan teknik pengumpulan data survei, studi kepustakaan dan kuesioner tertutup. Sampel dalam penelitian ini 30 orang. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji multikolonieritas, uji hipotesis menggunakan regresi berganda, uji t dan uji F. Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kota bengkulu sedangkan resiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kota bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan variabel keamanan (x_1) (sig) $0,053 > (\alpha) 0,05$, dan nilai variabel resiko dan kualitas layanan adalah (sig) $0,000 < (\alpha) 0,05$ dan (sig) $0,006 < (\alpha) 0,05$.

Kata Kunci : keamanan, resiko, kualitas layanan, loyalitas, dan mobile banking.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)**”, shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi islam (S.E.I) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajudin M, M.Ag, M.H, selaku rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu di kampus hijau tercinta.
2. Dr. Asnaini, M.A, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan sebagai pembimbing 1, yang telah memberikan motivasi dan membagi ilmunya serta membantu mendidik selama dalam belajar dengan penuh kesabaran.
3. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang telah memotivasi.

4. Lucy Auditya, M.akt selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tuaku Yahya dan Emi Hayati yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari aka banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depannya.

Bengkulu, Juni 2020
Syawal 1441 H

Jasmiko Hendri
NIM 1516140100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSRTAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Masalah	7
D. Kegunaan Masalah	8
E. Penelitian Terdahulu	9

BAB II KERANGKA TEORI

A. Kajian Teori	11
1. Mobile Banking	11
a. Pengertian Mobile Banking	11
b. Keunggulan dan Kelemahan Mobile Banking	11
c. Mamfaat Mobile Banking	14
2. Loyalitas	15
a. Pengertian Loyalitas.....	15
b. Tingkatan Loyalitas Nasabah.....	17
c. Indikator Loyalitas	18
d. Perspektif Loyalitas Nasabah.....	19
e. Loyalitas dalam Pandangan Islam	19
3. Kualitas Layanan	21
a. Pengertian Kualitas Layanan	21
b. Dimensi Kualitas Layanan	22
c. Karakteristik Kualitas Layanan.....	24
4. Keamanan	25
a. Pengertian Keamanan	25
b. Jenis-jenis Keamanan	26
c. Indikator Keamanan	28
5. Resiko	28
a. Pengertian Resiko	28
b. Indikator Resiko	31
6. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	31

B. Kerangka Berpikir	34
C. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Waktu Penelitian	37
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
E. Variabel dan Defenisi Operasional	41
F. Instrumen Penelitian	43
G. Teknik Analisis Data	44
1. Pengujian Analisis Data	44
a. Validitas dan Realibilitas	44
b. Normalitas	44
c. Homogenitas	45
d. Asumsi Klasik Multikolinieritas	46
2. Pengujian Hipotesis	46
a. Model regresi berganda	46
b. Uji t	46
c. Uji f	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian	48
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia	48
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu ...	50
3. Produk Bank Muamalat Cabang Bengkulu	50
B. Deskripsi Responden	51
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Berdasarkan Pendidikan	51
3. Berdasarkan Pekerjaan	52
C. Hasil Penelitian	53
1. Pengujian Instrumen.....	53
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reability	55
c. Uji Normalitas	56
d. Uji Homogenitas	57
e. Asumsi Klasik Uji Multikolinieritas	58
2. Uji Hipotesis	59
a. Model Regresi Berganda.....	59
b. Uji t	61
c. Uji f	62
D. Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Defenisi Operasional	45
Tabel 3.2	: Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.3	: Koefesien Determinasi	50
Tabel 4.1	: Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 4.2	: Jumlah responden berdasarkan pendidikan.....	56
Tabel 4.3	: Jumlah responden berdasarkan pekerjaan	57
Tabel 4.4	: Uji validitas X1	58
Tabel 4.5	: Uji validitas X2	58
Tabel 4.6	: Uji validitas X3	59
Tabel 4.7	: Ujivaliditas Y	59
Tabel 4.8	: Uji reliabilitas	60
Tabel 4.9	: Uji normalitas	61
Tabel 4.10	: Uji homogenitas	61
Tabel 4.11	: Uji multikolinearitas.....	62
Tabel 4.12	: Uji regresi linear berganda	63
Tabel 4.13	: Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.14	: Hasil uji F	66
Tabel 4.15	: Uji koefisien determinasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: kerangka berpikir penelitian	37
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Judul
- Lampiran 2 : Bukti Menghadiri Seminar
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal
- Lampiran 4 : Belangko Perubahan Judul
- Lampiran 5 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 6 : Surat SK Pembimbing
- Lampiran 7 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 8 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian KesBangPol Provinsi Bengkulu
- Lampiran 11 : Surat keteranganselesai Penelitian PT.Bank Muamalat kota
bengkulu
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Data Responden
- Lampiran 14 : Deskripsi Responden
- Lampiran 15 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 16 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 17 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 18 : Hasil Uji Homogenitas
- Lampiran 19 : Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 20 : Hasil Uji Regresi Berganda
- Lampiran 21 : Hasil Uji T
- Lampiran 22 : Hasil Uji F
- Lampiran 23 : Lembar Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Perkembangan teknologi telah membawa dampak disemua bidang salah satunya adalah industri perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, kelembagaan, kegiatan usaha, sertacara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman untuk meningkatkan perekonomian masyarakat.¹

Perkembangan industri perbankan tidak hanya ditandai dengan banyaknya kantor cabang saja tetapi dilihat dari segi-segi produk yang ditawarkan serta perubahan teknologi dan perilaku nasabah yang memaksa industri perbankan harus menyesuaikan diri dengan perubahan. Untuk dapat menghadapi kompetisi yang semakin ketat, industri perbankan harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang memerlukan layanan perbankan dan harus mengikuti perubahan teknologi dalam memberikan layanan perbankan untuk mempermudah melakukan transaksi. Salah satu jenis teknologi yang diterapkan bank untuk memudahkan transaksi nasabahnya adalah *Mobile Banking*.

¹Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2005),
h 23

Mobile banking merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti telepon seluler. Fasilitas *mobile banking* adalah fasilitas yang disediakan oleh bank karena melihat tuntutan kehidupan manusia yang sering melakukan transaksi bisnis dan lain sebagainya.²

Bank menempatkan kriteria kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank. Sebagai contoh cepat dan efisien, kerahasiaan nasabah terjaga oleh bank, kecepatan transaksi, akurasi tagihan, ketepatan waktu penagihan, kejelasan penagihan, biaya akses yang kompetitif, dan kualitas layanan merupakan faktor kunci dari kesetiaan nasabah. Menurut Wyckof :

Kualitas layanan (*service quality*) berfungsi sebagai patokan untuk interpretasi kualitas layanan yang mencerminkan apakah kinerja pelayanan aktual telah sesuai atau gagal memenuhi harapan pelanggan. Keamanan juga berfungsi sebagai salah satu faktor penting dalam melakukan menggunakan *mobile banking*.³

Kelemahan dari *mobile banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *m-banking*.

²Wahyu agus winarno, analisis minat penggunaan *mobile banking* dengan pendekatan *technology acceptance model (TAM)* yang telah dimodifikasi (*Analisis behavioral intention to use of mobile banking technology acceptance model (TAM) approach modified*), e-journal ekonomi bisnis dan akuntansi, 2017, volume IV (1) : 24-29

³ Mu'ah, kualitas layanan rumah sakit (surabaya:ziftama publizerh,2014) h. 74

Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan mobile banking untuk melakukan transaksi atau bisnis.⁴

Penggunaan internet yang semakin hari semakin meningkat baik digunakan dalam bertransaksi melalui mobile banking dan digunakan untuk menggunakan media sosial lainnya seperti, facebook, instagram, twitter, whatsapp dan lain-lain. Penggunaan internet yang terus meningkat juga dapat mempengaruhi kecepatan dalam menggunakan mobile banking. Melalui akses internet dapat menyebabkan munculnya tindak kejahatan seperti cyber crime, *hacking*, dan berita bohong atau *hoax* terhadap pengguna internet, sehingga pemerintah dan lembaga keuangan sulit mengimbangi teknik kejahatan yang dilakukan dengan teknik komputer, khususnya jaringan internet.⁵

Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial (mobile commerce) dinilai cukup aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang. Maka mobile banking terlihat lebih sukses perkembangannya di Indonesia. Penggunaan mobile banking dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta efisien.

⁴Syamsul,Hadi, *faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking*, jakatra: 2011. h.56

⁵Jurnalis J. Hius, Jummaidi Saputra, Anhar Nasution, *Mengenal dan mengantisipasi kegiatan cybercrime pada aktivitas online sehari-hari dalam pendidikan, pemerintah dan industri dan aspek hukum yang berlaku*, Prosiding SNIKOM 2014. Banda Aceh, 24 mei 2014, ISBN: 978-602-70467-0-2.

Mengenai hal ini, Suryo mengatakan kelebihan m-banking menggunakan jaringan pengaman ganda atau berlapis, yaitu dari operator yang menyediakan jaringan seluler dan jaringan perbankan itu sendiri, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Tetapi semakin banyak informasi pribadi yang harus diberikan dalam penggunaan m-banking, maka semakin tinggi kemungkinan nasabah untuk menolak menggunakan mobile banking. Kondisi ini berakibat konsumen tidak dapat memaksimalkan manfaat dari penggunaan m-banking.⁶

Tugas besar pihak perbankan baik konvensional maupun syariah adalah bagaimana caranya agar bisa menciptakan kemudahan, kepercayaan, kenyamanan dan keamanan bagi para nasabah, yang diharapkan akan membawa dampak positif terhadap kelayakitan nasabah. Kasus seperti pembobolan mesin ATM yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya bisa menurunkan kepercayaan dan keamanan serta kelayakitan nasabah terhadap transaksi online maupun elektronik. Hal ini dikarenakan bank merupakan industri berbasis *trust*, jika diragukan maka akan berakibat buruk bagi perbankan ini karena 75% transaksi perbankan dilakukan secara online.

Resiko terbesar yang diterima oleh bank akibat dari banyak tindak kejahatan yang ditimbulkan dari jaringan internet menurunnya tingkat kepercayaan dan kelayakitan nasabah. Nasabah yang merasa tidak puas akan kualitas dan keamanan yang diterima dari pengguna *mobile banking* dan akhirnya kabur ke bank lain. Berikut ada beberapa sebab nasabah , meninggalkan bank:

⁶Suryo, *faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking* dikutip dari jurnal samsul hadi pada Kamis 14 November 2019, pukul 15,21 WIB.

1. Biaya relatif mahal
2. Kualitas Produk yang kurang baik
3. Kurang keamanan dan kenyamanan
4. Kemampuan akses yang kurang konsisten
5. Gangguan pada jaringan internet
6. Tidak mendapatkan Kemudahan bertransaksi

Hal ini juga berkaitan dengan dampak yang akan terjadi kepada para nasabah yang memiliki sikap kepercayaan dan loyalitas yang tinggi terhadap pengguna *mobile banking*.⁷

Layanan yang diberikan bank mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyak mamfaat yang diberikan bank untuk memenuhi kebutuhan yang diminta para nasabah. Mamfaat yang dimaksud adalah ketika suatu sistem yang disediakan banyak digunakan dan dapat dipahami secara mudah atas produk yang ditawarkan. Misal pada fitur yang disediakan *m-banking* pada aplikasi yang akan dibuka maka tidak semua nasabah mengerti atau mau menggunakan layanan yang disediakan. Hal ini bisa menimbulkan kemudbaziran atas kelebihan fitur *m-banking*, selain itu juga semakin banyak tampilan yang tidak diperlukan akan semakin membuat kesulitan bagi nasabah yang menggunakan.

Menurut salah satu nasabah pengguna *mobile banking*, *mobile banking* lebih memudahkan nasabah, semua hal bertransaksi lebih gampang, kualitas dan produk yang ditawarkan pun ditunjang dengan diskon yang worthy.⁸ Menurut Bapak Desfer aplikasi *mobile banking* di

⁷Kasmir, *pemasaran bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 213

⁸Nofriadi, branch menejer ENS, wawancara pada tanggal 19 september 2019

zaman sekarang ini akan rentan mengalami kebocoran apabila nasabah lalai menggunakannya hal ini bisa dimanfaatkan oleh pelaku tindak kejahatan internet, karena cara mengaktifkan mobile banking sekarang sangatlah mudah.⁹

Tetapi menurut Ali muhammad yang juga nasabah pengguna *mobile banking* mengatakan menggunakan mobile banking sangat membantu nasabah dalam urusan bertransaksi namun terkait tempat yang lumayan jauh yang membuat sedikit kesulitan bertransaksi yang disebabkan akses jaringannya, dan kurangnya keamanan yang membuat nasabah pengguna *mobile banking* ragu akan tetap loyal dan percaya pada bank tersebut.¹⁰ Dan setelah muncul diberbagai media informasi berita ketidakamanan menggunakan yang terjadi pada jum'at 24 mei 2019 mengenai VPN sebagai bantuan tambahan dalam pengamanan menggunakan mobile banking.¹¹

Berdasarkan uraian latar belakang dan wacana tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pengguna Mobile Banking (pada Nasabah Bank Muamalat KC Kota Bengkulu).

⁹Desfer staff bank muamalat, wawancara pada tanggal 20 desember 2019

¹⁰Muhammad, Ali, wawancara pada tanggal 20 september 2019

¹¹Sindonews.com jum'at 24 mei 2019

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking ?
2. Apakah Resiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking ?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking ?
4. Apakah Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan berpengaruh bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Keamanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking.
2. Untuk mengetahui Apakah Resiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking.
3. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking.
4. Apakah Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat pengguna Mobile Banking.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian yang sejenis pada masa mendatang dan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi PT. Bank Muamalat Cabang kota Bengkulu

hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menerapkan aplikasi mobile banking dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah dan mencapai tujuan organisasi.

b. Bagi penulis

Dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat pengguna mobile banking dengan melihat praktiknya secara langsung.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan Arum Fitriani yang berjudul *pengaruh kegunaan, kemudahan kepercayaan, kemampuan akses fitur layanan dan resiko terhadap loyalitas pengguna internet banking*. Berdasarkan hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa kegunaan,

kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan, dan resiko berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna internet banking di bank syariah mandiri KCP Kaliurang, sedangkan secara parsial hanya variabel kegunaan, kemampuan akses, dan fitur layanan yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna internet banking sedangkan variabel kemudahan, kepercayaan dan resiko tidak berpengaruh.

2. Acep Rohendi jurnal *ecodemica*.vol 11. No.2 september 2014 berjudul pengaruh kualitas pelayanan bank syariah terhadap nilai, kepuasan serta loyalitas nasabah di kota bandung. Berdasarkan penelitian ini bank syariah di kota bandung harus menaruh perhatian terhadap kualitas fungsional, kualitas teknis dan citra, Untuk menciptakan kualitas dan pelayanan prima. Bank syariah juga harus menaruh perhatian terhadap pelayanan dan nilai pelayanan yang menciptakan kepuasan nasabah demikian pula terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang menciptakan loyalitas nasabah.
3. Ahmad Tavid Junaedi karya ilmiah yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas nasabah Bank Syariah (studi pada nasabah Bank Syariah diprovinsi Riau). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yng mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank sayriah, karena bank syariah mempunyai

reputasi dan keamanan yang baik dan jujur dalam bertransaksi yang sesuai ajaran islam. Begitu juga dengan keadilan bagi hasil dan loyalitas, meskipun bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah sudah baik dan sesuai yang diharapkan, tetapi nasabah bank tidak loyal dan berpindah ke bank konvensional untuk *take-over* karena ditawarkan bagi hasil atau tingkat bunga yang rendah. Sehingga bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. Karya dari Aditya Whardana, DeReMa jurnal manajemen vol.10 no.2 september 2015 yang berjudul pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank di indonesia. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di indonesia sebesar 59,29% dan sisanya sebesar 40,71% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.
5. Karya Ilmiah dari Adhe Ilham Hawari G.W yang berjudul pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah dengan pemediasi kepuasan nasabah bank CIMB niaga di surabaya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Layanan *Internet Banking* Bank CIMB Niaga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga di surabaya. Penelitian yang telah peneliti lakukan ini, mengkonfirmasi bahwa kepuasan nasabah berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Mobile banking

a. Pengertian Mobile Banking

Menurut Riswandi, *mobile banking* atau lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas layanan atau layanan perbankan menggunakan alat untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*.¹² Menurut OJK mobile banking adalah transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi m-banking atau aplikasi bawaan operator seluler.

Berdasarkan pengertian diatas, *mobile banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank menggunakan telepon seluler untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek, saldo, informasi lokasi ATM, transfer, isi ulang, pembayaran tagihan, dan lain lain.

b. Kelebihan dan kekurangan menggunakan mobile banking

Dalam menggunakan aplikasi mobile banking, bukan hanya dilihat dari sisi keuntungannya saja. Setiap produk tentu ada kekurangannya.

¹² Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015) h.83

Kelebihan Mobile Banking¹³:

1. Tidak perlu ke bank

Datang ke bank pasti akan sangat membuang waktu. Apalagi jika kondisi bank sangat penuh nasabah. Dengan menggunakan mobile banking, Anda tidak perlu membuang waktu untuk datang ke bank. Cukup dengan membuka aplikasi mobile banking yang sudah di-download dari Google Play Store atau App Store. Di dalam aplikasi tersebut, Anda bisa memilih fitur apa yang ingin digunakan, apakah pengecekan saldo, pembayaran tagihan, atau transfer uang.

2. Membayar tagihan dengan mudah dan tepat waktu

Dengan mobile banking, Anda bisa membayar berbagai tagihan tanpa harus beranjak dari tempat duduk. Anda bisa melakukan pembayaran tagihan kartu kredit, telepon. Tagihan air atau PAM, asuransi, internet, pinjaman, dan lainnya. Setiap pembayaran tagihan tersebut, Anda akan mendapatkan konfirmasi bukti pembayaran yang tersimpan dalam inbox.

3. Mengecek saldo tabungan

Aplikasi mobile banking memberikan akses pada Anda untuk mengetahui saldo tabungan setiap saat. Bahkan Anda bisa mengetahui apakah gaji Anda sudah masuk atau belum. Anda juga melihat arus uang keluar dan masuk secara detail melalui fitur

¹³ https://duitologi.com/articles/2018/12/26_apa_saja_keuntungan_an_kekurangan_aplikasi_mobile_banking diakses pada hari senin 16 september 2019.

mutasi rekening. Laman catatanmini.com menambahkan, Anda juga bisa mendaftarkan pemberitahuan teks jika ada aktivitas keuangan seperti transaksi menurun, biaya untuk bensin, transaksi asing, penarikan tunai, online, telepon atau surat pembelian, atau pembelian yang melebihi jumlah yang telah ditentukan.

4. Bebas biaya

Secara umum, aplikasi mobile banking memberikan beberapa layanan secara gratis kepada nasabahnya untuk mendorong mencoba layanan di dalamnya. Itu berarti akan membuat Anda dapat menghemat uang dan menghemat waktu dengan memanfaatkan spin test pada aplikasi mobile banking. Namun sebelumnya, pastikan terlebih dahulu apakah provide memberikan biaya tambahan ketika Anda melakukan transaksi mobile banking.

Kekurangan Mobile Banking¹⁴ :

1. Rentan penipuan smishing

Menurut laman finansialku.com, penggunaan aplikasi mobile banking rentan akan penipuan yang disebut smishing, di mana pengguna menerima short message service (SMS) atau telepon palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan.

¹⁴ https://duitologi.com/articles/2018/12/26_apa_saja_keuntungan_an_kekurangan_aplikasi_mobile_banking diakses pada hari senin 16 september 2019.

2. Jaringan internet yang kuat

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

3. Berisiko pencurian data

Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-hack saat smartphone hilang atau dicuri sehingga berisiko terhadap pencurian data dan transaksi keuangan tanpa sepengetahuan Anda.

4. Dibutuhkan smartphone canggih untuk mengaksesnya.

Untuk bisa mengakses aplikasi mobile banking memang membutuhkan smartphone dengan spesifikasi tertentu. Biasanya ponsel dengan spesifikasi rendah atau lama tidak bisa memakai aplikasi mobile banking.¹⁵

c. Mamfaat Mobile Banking

Mobile banking memiliki beberapa mamfaat bagi penggunanya diantara adalah sebagai berikut :

- a. praktis (tidak perlu membawa dan membawa uang tunai) dan aman (menggunakan pin/kode rahasia).
- b. memudahkan transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke cabang bank, namun cukup

¹⁵https://duitologi.com/articles/2018/12/26_apa_saja_keuntungan_an_kekurangan_aplikasi_mobile_banking diakses pada hari senin 16 september 2019.

menggunakan perangkat telepon seluler ataupun perangkat elektronik lainnya yang memiliki akses internet.¹⁶

Mobile Banking adalah layanan berbentuk aplikasi yang dibuat pihak bank untuk mempermudah nasabahnya melakukan transaksi keuangan. Tidak hanya satu atau dua, tapi ada banyak keuntungan menggunakan mobile banking, diantaranya adalah¹⁷ : hemat waktu, praktis, gratis, dan aman

Selain ada beberapa mamfaat mobile banking diatas ada juga kendala-kendala dalam penggunaan mobile banking dalam bertransaksi yakni: soal keamanan. Sistem mobile banking sebenarnya sangat aman dari serangan hacker. Karena pihak perbankan sudah mengenkripsikan data nasabah pada sistem. Namun sistem keamanan ini justru sering mengalami kebobolan dikarenakan kelalaian pengguna.¹⁸

2. Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Loyalitas adalah tentang persentasi dari orang yang pernah membeli dalam kurung waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama. Lovelock dan wringht

¹⁶[Web.ojk.go.id / sikapuangmu.ojk.go.id](http://Web.ojk.go.id/sikapuangmu.ojk.go.id)

¹⁷<https://www.jaringanprima.co.id/id/5> manfaat menggunakan mobilebanking diakses pada senin 16 september 2019

¹⁸<http://www.zonkeu.com> kelebihan dan kekurangan mobile bankingsebaiknya andaketahui diakses pada jumat 20 september2019 pada 13:37.

menyatakan bahwa “loyalitas adalah keputusan konsumen untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama”.¹⁹

Menurut Oliver, Loyalty adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali suatu produk atau jasa yang dikuasai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.²⁰

Oliver dalam Hurriyati menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk dan jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.²¹

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan loyalitas adalah komitmen yang dilakukan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa yang dipilih secara konsisten dengan kurun waktu yang cukup lama dan ditunjukkan dengan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.

Dalam surat Q.S Al-ahqaaf;13

﴿حَزَنُونَ هُمْ وَلَا عَلَيْهِمْ خَوْفٌ فَلَا أَسْتَقْمُوا ثُمَّ اللَّهُ رَبُّنَا قَالَ الَّذِينَ إِنَّ

Artinya “Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan Kami ialah Allah", kemudian mereka tetap istiqamah Maka tidak ada

¹⁹Doni Juni Priansa, *prilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer* , (Bandung:ALFABETA,2017),h.215.

²⁰Veitzal Rivai dan Rifki Ismail, *islamic risk manajemen for islamic bank*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama,2013),h.286.

²¹Etta Mamang Sangajidan Sopiah, *prilaku konsumen pendekatan praktis disertai Himpunan jurnal penelitian*, (yogyakarta:ANDI OFFET,2013),h.104

*kekhawatiran terhadap mereka dan mereka tiada (pula) berduka cita.”(Q.S Al-ahqaaf;13).*²²

Seperti ayat diatas orang yang mengatakan Tuhannya Allah maka Allah akan melindungi mereka sama seperti nasabah yang loyal kepada suatu produk atau jasa maka nasabah tersebut akan selalu dipertahankan dan dilayani oleh produsennya agar mereka akan terus loyal.

b. Tingkat loyalitas Nasabah

Terdapat konsep loyalitas yang ditawarkan oliver mengenai tingkat loyalitas nasabah terdiri dari empat (4) tahap yakni²³ :

1. Loyalitas Kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek dan manfaatnya dan dilanjutkan ke pembelian berdasarkan pada keyakinan akan superioritas yang ditawarkan. Pada tahap ini dasar kesetiaan adalah informasi tentang produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.

2. Loyalitas Afektif

Pada tahap ini dasar kesetiaannya adalah pada sikap dan komitmen konsumen terhadap produk dan jasa sehingga pada tahap ini telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dan penyedia produk atau jasa dibandingkan pada tahap sebelumnya.

²²Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya, Q.S Al-Ahqaaf;13*

²³ Nina Rahmayanti, *manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h13

3. Loyalitas konatif

Intensif membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

4. Loyalitas Tindakan

Menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.²⁴

c. Indikator Loyalitas Nasabah

Dalam sebuah buku karya Rambat Lupiyoadi dijelaskan bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel loyalitas diantaranya: *Repeat*, *Retention*, dan *Referral*.²⁵

- a. *Repeat* adalah melakukan pemakaian secara berulang-ulang
- b. *Retention* adalah suatu bentuk kecenderungan masa depan untuk tetap setia dan royal terhadap suatu produk
- c. *Referral* adalah mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain

Jadi, dapat disimpulkan adanya loyalitas nasabah dapat dilihat dari beberapa indikator diatas. Nasabah yang loyal berarti memiliki semua atau sebagian dari indikator loyalitas nasabah.

²⁴Nina Rahmayanti, *manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h13

²⁵Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 50

d. Perspektif Loyalitas Nasabah

Pada dasarnya ada dua (2) perspektif utama dalam mendefinisikan dan mengukur loyalitas sebagai perilaku (behavior) dan loyalitas sebagai sikap (attitude).²⁶

1. Perilaku Loyal (Behavior Loyalty)

Loyalitas bila diukur dari segi perilaku dapat diukur melalui perilaku pembeliannya, adapun dimensi yang menjadi ukurannya adalah konsumen yang masih aktif melakukan pembelian dan menjadi konsumen yang tetap melakukan pembelian.

2. Sikap Loyal (*attitudinal Loyalty*)

Loyalitas dapat diukur dari segi sikap konsumen terhadap perusahaan yaitu dengan melalui komponen terdiri dari kepercayaan, perasaan referensi pembelian. Dalam hal ini memiliki preferensi dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

e. Loyalitas dalam Pandangan Islam

Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas nasabah sering dikaitkan dengan perilaku penggunaan kembali jasa perbankan. Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan tetapi melalui beberapa tahapan proses. Oleh karena itu, perusahaan jasa perbankan harus jeli agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan

²⁶Doni juni priansa, 2017 *perilaku konsumen*, ..., h.219

biaya. Hal tersebut dikarenakan, loyalitas adalah karakter psikologis yang terbentuk dari kepuasan nasabah serta ikatan emosional yang terbentuk dari kualitas pelayanan.

3. **Kualitas Layanan**

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan (service quality) menurut KBBI adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Kualitas pelayanan menurut bloemer adalah penilaian konsumen tentang kehandalan secara keseluruhan. Konsumen akan membandingkan antara yang mereka berikan dengan apa yang mereka dapatkan.²⁸

Kualitas Layanan atau kualitas jasa adalah Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁹ Kualitas Layanan menurut Parasuraman adalah sebagai berikut : Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan pada tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Jadi Kualitas layanan merupakan kualitas jasa yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan

²⁸Etalaspustaka.blogspot.com

²⁹Wyckof Tjijtono.kualitajasa.....h.59

dua defenisi diatas kualitas layanan dapat diketahui bahwa terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yakni layanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau kualitas jasa. Setidaknya ada empat (4) konsep pengukuran kualitas layanan yaitu :

- a) Nordic Model
- b) Servqual Model
- c) Three-Component Model
- d) Multi Model

Brady dan Cronin mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga (3) dimensi yaitu :³⁰

1. Kualitas interaksi, kualitas interaksi dapat diukur berdasarkan sikap,prilaku dan keahlian.
2. Kualitas Lingkungan Fisik, dapat diukur berdasarkan ambient conditions, desain dan faktor sosial.
3. Kualitas Hasil, kualitas hasil dapat diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

³⁰Brady dan Cronin, beberapa pemikiran tentang konseptualisasi pelayanan yang dirasakan ,*journal of marketing* , h.37

Untuk mendapatkan layanan yang bagus, tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan yang memberikan layanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap dirinya sebagai duta dari perusahaan itu sendiri.

Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut :³¹

1. Keandalan, Keandalan merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan mengunjung tinggi janjinya.
2. Responsif, Responsif adalah kesediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi, Kompetensi berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. Aksesibilitas meliputi kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.
6. Komunikasi, Komunikasi berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.

³¹Schiffman dan Kanuk, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Index, 2008) h.670

8. Keamanan yaitu aman dari bahaya, resiko, atau kerugian.
9. Empati yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

c. Karakteristik Kualitas Layanan

Karakteristik pokok jasa dapat dibedakan menjadi empat (4) kelompok yaitu sebagai berikut³² :

1. Intangibility

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli. Jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experince quality* adalah karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efesiensi, dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek-aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan. Misalnya sebagian besar orang sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa inggrisnya setelah mengikuti kursus selama periode tertentu.

2. Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Maka efektifitas

³² Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, (Yogyakarta: Andi, 2004)

individu dalam menyampaikan jasa merupakan unsur penting dalam pemasaran jasa.

3. Variability

Jasa bersifat variabel (non standardized output), artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatkan manusia dalam proses produksi dan konsumsinya. Berbeda dengan mesin, orang tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dimanfaatkan, akan berlalu atau hilang begitu saja.

4. Keamanan

a. Pengertian keamanan

Keamanan adalah Aspek keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam online banking berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari online banking.³³

³³Yousafzai et. al. dalam *Lallmahamood*,, 2007:h. 7

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*.

b. Jenis – Jenis Sistem Keamanan Jaringan

Dari masketno mengenai jenis-jenis sistem keamanan jaringan komputer dalam jaringan komputer tentunya harus memiliki sistem keamanan yang baik. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari berbagai macam ancaman maupun serangan dari para hacker atau cracker.

Pada dasarnya jenis sistem keamanan komputer dibagi menjadi 5 jenis, yaitu :³⁴

1. Keamanan Fisik

Jenis keamanan sistem jaringan komputer yang pertama yaitu keamanan fisik, jenis keamanan ini lebih ditekankan pada hardware atau perangkat keras. Hal tersebut bertujuan untuk melindungi hardware supaya tetap dalam kondisi yang prima agar dapat digunakan untuk melakukan operasi pada jaringan.

³⁴<https://www.mastekno.com/id/jenis-sistem-keamanan-jaringan/diakses> pada sabtu tanggal 21 september 2019

2. Keamanan Jaringan

Keamanan jaringan ini lebih bertipe ke abstrak. jenis keamanan ini dilakukan oleh benda yang tidak kelihatan atau tidak kasat mata, baik itu menggunakan software maupun perintah tertentu. Contoh keamanan jaringan yang satu ini yaitu dengan menggunakan proxy maupun firewall untuk melakukan filter pada user yang ingin menggunakan jaringan.

3. Otorisasi Akses

Jenis keamanan jaringan Otorisasi Akses merupakan sebuah keamanan jaringan dengan penggunaan password atau kata sandi apabila kita ingin mengakses sesuatu pada sebuah jaringan. Hal tersebut dilakukan supaya administrator dapat memastikan hanya user tertentu saja yang dapat mengakses sebuah jaringan.

4. Proteksi Virus

Virus merupakan salah satu metode penyerangan pada sistem komputer dengan menggunakan sebuah program yang bisa merusak atau membuat sistem pada komputer menjadi kacau serta mengalami kerusakan. Untuk mengatasi serangan virus ini, kita dapat menggunakan atau menginstal software anti virus pada komputer serta selalu update dengan database terbaru.

5. Penanganan Bencana

Penanganan bencana ini merupakan langkah – langkah yang harus diambil apabila terjadi bencana alam yang

mengakibatkan kerusakan dan kehilangan data-data penting pada sebuah sistem jaringan komputer. Perencanaan bencana ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan pada sistem dapat lebih cepat teratasi.

c. Indikator keamanan

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan yaitu:

1. Sistem keamanan bank;
2. Sistem kerahasiaan bank.

1. Resiko

a. Pengertian Resiko

Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan mobile banking, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik.

Berikut ini adalah pengertian risiko menurut para ahli:

1. Prof Dr.Ir. Soemarno, M.S

Pengertian resiko adalah suatu kondisi yang timbul karena ketidakpastian dengan seluruh konsekuensi tidak menguntungkan yang mungkin terjadi.

2. Arthur Williams dan Richard, M.H

Pengertian resiko adalah suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu.

3. Griffin

Pengertian resiko adalah ketidakpastian tentang peristiwa masa depan atas hasil yang diinginkan atau tidak diinginkan

4. Hanafi

Pengertian resiko adalah bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang.

5. A. Abas Salim

Pengertian resiko adalah ketidakpastian (uncertainty) yang mungkin mengakibatkan peristiwa kerugian (loss).

6. Subekti

Pengertian resiko adalah kewajiban memikul kerugian yang disebabkan karena suatu kejadian diluar kesalahan salah satu pihak.

Namun, semua resiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi resiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar resiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem mobile banking, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut³⁵.

Risiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu.³⁶ Resiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan mobile banking. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan mobile banking. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking tersebut.

³⁵ Amijaya, *pengaruh teknologi informasi, kemudahan, resiko, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking*, skripsi 2010 perpustakaan FE UNDIP.

³⁶ Tjini dan Baridwan, *pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, terhadap minat pengguna sistem internet banking*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI, 2

b. Indikator Resiko

Persepsi atas resiko (risk) yang ditimbulkan jika transaksi menggunakan internet banking yaitu persepsi pengguna internet terhadap internet banking yang diukur melalui indikator:³⁷

- a. Kemungkinan terhadap resiko pencurian.
- b. Kemungkinan terhadap resiko pencurian
- c. Membutuhkan biaya yang besar.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Freddy Rangkuti mengemukakan bahwa ada sepuluh faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu:³⁸

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan bank harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. karyawan bank harus tanggap dalam membantu kesulitan nasabah.

³⁷ Aldhisa, Amanda Sebayang, *Pengaruh Resiko , kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan elektronik word of mounth terhadap penggunaan layanan mobile banking*, (Bandar Lampung: fakultas Sosial dan Politik, 2017)

³⁸ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia, 2002), h. 86, dikutip oleh Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, (Medan, 2016), h. 37

- c. *Tangibles* (bukti langsung), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- d. *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- e. *Access* (mudah diperoleh), yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit).
- f. *Courtesy* (keramahan), yaitu sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.
- g. *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya nasabah.
- h. *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah, sehingga nasabah tidak perlu merasa takut dananya hilang atau rusak, sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya. Untuk memberikan rasa aman ini, dana nasabah telah dijaminan kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- i. *Understanding* (memahami nasabah), yaitu terjadinya saling pengertian antara nasabah dengan petugas bank.
- j. *Communication* (komunikasi), yaitu kemampuan karyawan bank untuk berkomunikasi secara lancar, benar dan meyakinkan nasabah.

Selain itu Zikmund dan Vanessa mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas memenuhi 5 aspek yaitu :³⁹

1. kepuasan (satisfaction)

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan.

2. ikatan emosi (emotional bonding)

Dimana konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika konsumen merasakan lain yang menggunakan produk dan jasa yang sama.

3. kepercayaan (trust)

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

4. kemudahan (choice reduction and habit)

Jika konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas konsumen secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat.

³⁹Zikmund dan Vanessa, *costumer loyalty* 2007,,,,,h.72

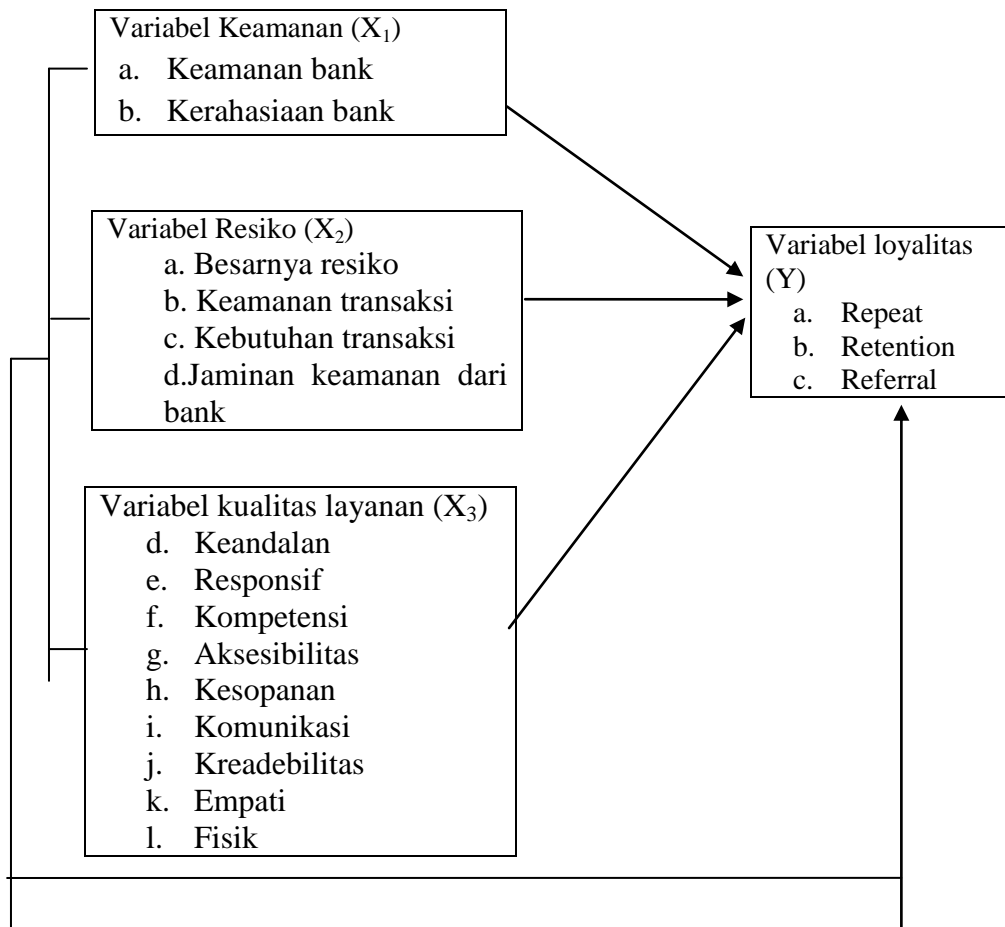
5. Pengalaman dengan perusahaan (histori with company)

Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut.⁴⁰

B. Kerangka Berpikir


Merujuk pada penelitian terdahulu, ada beberapa Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna mobile banking diantaranya tiga variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu faktor keamanan, resiko dan faktor kualitas layanan. Hubungan antara variabel dependen dan variabel independen ini ditunjukkan pada Gambar 2.1 dibawah ini.

⁴⁰Gaffar vanessa, "CMR dan MPR Hotel (Bandung:Alfabeta,2007) dalam web ewintribengkulu.blogspot.com/2012




Gambar 2.1 Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna M-banking di Bank Muamalat Kota Bengkulu.

Gambar 2.1 di atas menunjukkan bahwa keamanan (X_1), resiko (X_2) dan kualitas layanan (X_3) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Adapun keterangan pada gambar 2.1 di atas adalah sebagai berikut :

 : Menunjukkan variabel keamanan, resiko dan kualitas layanan

 : Pengaruh signifikan

 : pengaruh secara simultan

B. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Muamalat cabang kota bengkulu

H₂ : Resiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Muamalat cabang kota bengkulu

H₃ : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Muamalat cabang kota bengkulu.

H₄ : Keamanan, resiko dan kualitas layanan berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Muamalat cabang kota bengkulu

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif atau hubungan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan/pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif.⁴¹ Penelitian ini menjelaskan pengaruh keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat pengguna mobile banking di kota bengkulu.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan mei 2019 sampai Februari 2020.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu jalan S Parman No. 62 C-D Kelurahan padang Jati kota bengkulu, Bengkulu 38223. Pemilihan Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu karena memiliki sistem login di mobile banking menggunakan *finger print* yang lebih aman dibanding Bank lain.

⁴¹ Nela suci utami, skripsi, *pengaruh motivasi internal dan eksternal terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BMT Al-Muawanah IAIN Bengkulu*.Bengkulu 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴² Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki mobile banking Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.⁴³ Dengan menggunakan tehnik random sampling, yang artinya pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan stara yang ada dalam populasi tersebut⁴⁴. Sampel dalam penelitian ini nasabah Bank Muamalat yang menggunakan mobile banking bernama muamalatDin berjumlah 30 orang/ nasabah.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung, melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber.

⁴² V.Wiratna Sujarweni, *metodologi penelitian*, (yogyakarta:pustakabarupress,2014),h 65

⁴³ V.Wiratna Sujarweni, *metodologi penelitian*, (yogyakarta:pustakabarupress,2014),h 65

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV AlfaBeta, 2001), h 57

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya atau disebut sumber kedua dari yang kita butuhkan.⁴⁵ Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu data yang berasal dari buku-buku, jurnal, skripsi dan internet serta bacaan lain yang mendukung penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Ada beberapa metode yang dapat peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini.

a. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada karyawan Bank Muamalat untuk data jumlah nasabah bank tersebut, dan untuk memperoleh informasi tentang produk M-baking dan cara pengoperasiannya.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Hal ini dimaksudkan dalam rangka pengumpulan data tentang keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dalam

⁴⁵ Burhan bungin, *metodologi penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Predana Media Groub,2011), .h 132

menggunakan layanan mobile banking, yakni dengan menyebarkan angket kepada responden untuk menjawab pertanyaan tersebut.

Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan sistem pengukuran berdasarkan skala likert. Katagori skala likert terdiri dari lima (5) tingkatan dengan skor 1 sampai 5. Kriteria skor tersebut sebagai berikut.

- 1 = STS : Sangat Tidak Setuju
- 2 = TS : Tidak Setuju
- 3 = R : Ragu
- 4 = S : Setuju
- 5 = SS : Sangat Setuju

b. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan pengambilan photo-photo pada saat melakukan penelitian.

E. Variabel dan Defenisi Operasional

1. Variabel Bebas (independent Variables)

Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas yaitu :

a. Variabel X_1 adalah keamanan dengan indikator sebagai berikut

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan yaitu:

- 1. Sistem keamanan bank
- 2. Sistem kerahasiaan bank.

- b. Variabel X_2 adalah resiko dengan indikator sebagai berikut :
 - 1. Kemungkinan terhadap resiko pencurian
 - 2. Membutuhkan biaya yang besar
 - 3. Kemungkinan terhadap resiko penipuan
- c. Variabel X_3 adalah kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:
 - 1. Keandalan
 - 2. Responsif
 - 3. Kompetensi
 - 4. Aksesibilitas
 - 5. Kesopanan
 - 6. Komunikasi
 - 7. Kredibilitas
 - 8. Keamanan
 - 9. Empati
 - 10. Fisik

2. .Variabel terikat (dependent variables)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel loyalitas nasabah pengguna mobile banking di bank Muamalat cabang kota bengkulu dengan indikator sebagai berikut:

- a) *Repeat* adalah melakukan pemakaian secara berulang-ulang
- b) *Retention* adalah suatu bentuk kecenderungan masa depan untuk tetap setia dan royal terhadap suatu produk
- c) *Referral* adalah mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain

F. Defenisi Operasional

Defenisi Operasioanal adalah variabel penelitian dimaksud untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini defenisi operasional variabel yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Defenisi Operasioanal

NO	Variabel	Definisi	Indikator
1	Keamanan (X ₁)	Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang.	1.Sistem keamanan bank 2. sistem kerahasiaan bank
2	Resiko (X ₂)	Risiko didefenisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu.	1.Kemungkinan terhadap resiko pencurian 2. Kemungkinan terhadap resiko penipuan 3. Membutuhkan biaya yang besar.
3	Kualitas layanan (X ₃)	Kualitas layanan merupakan kualitas jasa yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.	1. Keandalan 2. Responsif 3. Kompetensi 4. Aksesibilitas 5. Kesopanan 6. Komunikasi 7. Kredibilitas 8. Keamanan 9. Empati 10. Fisik

3	Loyalitas (Y)	loyalitas adalah komitmen yang dilakukan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa yang dipilih secara konsisten dengan kurun waktu yang cukup lama dan ditunjukkan dengan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama	<p>a. <i>Repeat</i> adalah melakukan pemakaian secara berulang-ulang</p> <p>b. <i>Retention</i> adalah suatu bentuk kecenderungan masa depan untuk tetap setia dan royal terhadap suatu produk</p> <p>c. <i>Referral</i> adalah mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain</p>
---	---------------	---	--

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dengan pertanyaan mengenai keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata katanya sendiri melainkan telah disediakan alternatif jawaban.⁴⁶ Pilihan jawaban untuk variabel keamanan, resiko dan kualitas layanan dalam penggunaan m-banking menggunakan skala likert 1 sampai 5 yang diadopsi dari peneliti, Denny Ramdan dan M. Hisan Ardianto dengan skala likert sebagai berikut :

⁴⁶Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif dan kombinasi (mixel methods)*. (Bandung : Alfabet, 2014), h.137

Tabel 3.2
Pengukuran Skala Likert
Keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ardianto⁴⁷

G. Teknik Analisis Data

2. Pengujian Kualitas Data

a. Validasi dan Reliabilitas Data

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dengan reliabel dengan instrumen yang valid dan reabel.⁴⁸ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Butir-butir dalam suatu pertanyaan dapat dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka pertanyaan tersebut valid, dengan melihat kolom item Pearson Correlation. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach, dapat dikatakan reliabel jika Alpha Cronbach $> 0,50$.

b. Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang

⁴⁷M. Hisan ardianto, *pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Duta oktan semesta Palembang melalui motivasi kerja sebagai variabelintervening*, skripsi, foliteknik negeri sriwijaya Palembang, 2014

⁴⁸Asnaini,M.A, dkk *Pedoman penulisan SKRIPSI*, FEBI IAIN (Bengkulu,2016) , h.28

memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.⁴⁹ Pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.⁵⁰

c. Homogenitas

Uji homogenitas data menggunakan *Levene Test* dengan ketentuan jika $\text{Sig.} > \alpha 0,05$, maka variansi setiap sampel sama (homogen). Uji homogenitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah data sampel diperoleh dari populasi yang bervarians homogen atau tidak.⁵¹ Kriteria homogenitas varians yaitu apabila nilai p value $\text{Sig} > 0,05$. Nilai p value Sig merupakan nilai perhitungan hasil pengujian homogenitas.⁵²

d. Asumsi Klasik Multikolinieritas

1. Uji Multikolonieritas

Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolonieritas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel.⁵³ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolonieritas yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari

⁴⁹Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS*, (Yogyakarta: PT Anak Hebat Indonesia, 2017), h. 117

⁵⁰Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 117

⁵¹Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h. 132

⁵²Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 119

⁵³Dwi Prayitno, *Mndiri Belajar Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), h. 60

10 dan *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolonieritas.

1. Pengujian Hipotesis

a. Model Regresi Berganda

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model regresi linear berganda karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Adapun model regresi berganda menurut Edy Supriyadi adalah sebagai berikut:⁵⁴

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Loyalitas nasabah
β_0	=	Nilai konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$	=	Kofisien regresi variabel
X_1	=	keamanan
X_2	=	resiko
X_3	=	kualitas layanan
e	=	Variabel pengganggu

b. Uji t

Teknik uji-t ini digunakan untuk menguji untuk apakah semua variabel bebas yang ada pada model secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan pada model secara individual. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh keamanan, resiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas nasabah pengguna M-banking pada Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Menurut Dwi Prayitno dengan asumsi sebagai berikut:

⁵⁴Edy Supriyadi, *Spss+Amos*,(Jakarta: In Media,2014), h. 65

- 1) Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara individual sangat berpengaruh terhadap variabel dependen.⁵⁵

c. Uji F

Uji F Bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.⁵⁶

- 1) Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara simultan sangat berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji statistik F menunjukkan seberapa jauh pengaruh keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking pada bank muamalat dikota Bengkulu.

⁵⁵Dwi Prayitno, *Mndiri BelajarSPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), h. 118

⁵⁶Dwi Prayitno, *Mndiri BelajarSPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008),..., h. 117

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekian Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H.⁵⁷

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank *Devisa* dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi Mudharab. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

⁵⁷<http://www.bank.muamalat.co.id/profil-bank-muamalat> data di akses pada senin 29 April 2019 jam 09.00

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah islam, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun secara internasional. Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “ *The Best Islamic Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.⁵⁸

Bank Muamalat berkembang hingga ke penjuru Indonesia salah satunya di Provinsi Bengkulu. Adapun PT. Bank Muamalat KC Bengkulu yang beralamat di Jalan S. Parman No 62 C-D Kelurahan Padang Jati, berdiri pada tanggal 18 September 2003, Bank Muamalat sekarang dibawah pimpinan Bapak M. Husein Sucipto, S.si dalam menjalankan aktifitasnya bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan layanan prima kepada konsumen serta professional. Adapun Profil Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu yaitu:

Nama : PT. Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu
Alamat : Jl. S Parman No 62 C-D Padang Jati Kota Bengkulu
Telepon : (0736) 348111
Website : www.muamalat.co.id
Jenis Usaha : Perbankan Syariah

⁵⁸<http://www.bank.muamalat.co.id/profil-bank-muamalat> data di akses pada senin 29 April 2019 pukul 09:00

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu

Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misidalam menjalankan kegiatan usahanya, visi dan misi tersebut adalah:

a. Visi

The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia With Strong Regional Presence

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁹

3. Produk Bank Muamalat Cabang Bengkulu

a. Tabungan

1. Tabungan IB Muamalat Haji dan Umroh
2. Tabungan iB Muamalat
3. TabunganKu
4. Tabungan iB Muamalat Berencana
5. Giro IB Muamalat Prima
6. Kartu *share-E Debit Gold*

b. Pembiayaan

1. KPR IB Muamalat
2. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun.⁶⁰

⁵⁹www.Muamalat.co.id diakses pada senin 29 April 2019 pukul 10:00

⁶⁰www.Bank Muamalat.co.id diakses pada senin 29 April 2019 pukul 11:00

B. Deskripsi Responden

Untuk melihat deskripsi mengenai nasabah Bank Mamalat Cabang Kota Bengkulu yang merupakan dalam penelitian ini juga pemberi informasi yang diberikan oleh peneliti. Responden dalam penelitian ini memiliki deskripsi sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden PT. Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	12	40%
Perempuan	18	60%
Total	30	100%

Sumber: *Data Primer* diolah 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden PT. Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Jenis kelamin laki-laki berjumlah 12 atau 40% orang/responden dan jenis kelamin wanita berjumlah 18 atau 60% orang/responden. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa responden wanita lebih banyak dari responden laki-laki.

2. Berdasarkan Pendidikan

Adapun data pendidikan yang diperoleh oleh peneliti dari responden PT. Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	19	63%
D3/SARJANA	11	37%
Total	30	100%

Sumber : *data primer* diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan nasabah/responden PT.Bank Muamalat KC kota Bengkulu. Nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendidikan SD berjumlah 0 orang atau 0%, berpendidikan SMP berjumlah 0 orang atau 0%, dan yang berpendidikan SMA sebanyak 19 orang atau 63% serta yang pendidikannya D3/sarjana sebanyak 11 orang atau 37%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berpendidikan SMA dan D3/Sarjana.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data responden PT. Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu yang diperoleh peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Wiraswasta	6	20%
PNS	0	0%
Pegawai Swasta	10	33%
IRT	0	0%
Mahasiswa	14	47%
Total	30	100%

Sumber : *Data primer* diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang menjadi responden Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu yakni sebagai PNS dan IRT sebanyak 0 orang atau 0%, yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 10 orang atau 33%, sebagai wiraswasta sebanyak 6 orang atau 20%, dan yang profesi sebagai mahasiswa berjumlah 14 orang atau 47%. Dengan demikian nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini yang pekerjaannya adalah Mahasiswa, Wiraswasta dan Pegawai swasta.

C. Hasil Penelitian

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel⁶¹. Butir-butir dalam suatu pertanyaan dapat dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka pertanyaan tersebut valid. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Penelitian
Keamanan (X₁)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori	Kesimpulan
Soal 1	0,723	0,361	$0,723 > 0,361$	Valid
Soal 2	0,841	0,361	$0,841 > 0,361$	Valid
Soal 3	0,778	0,361	$0,778 > 0,361$	Valid
Soal 4	0,798	0,361	$0,798 > 0,361$	Valid

⁶¹ Wiratma Sujarweni, *SPSS Untuk Paramedis*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), h 172

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diperoleh bahwa variabel X1 menghasilkan nilai r_{hitung} berada diatas 0,361 maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Penelitian
Resiko (X₂)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori	Kesimpulan
Soal 1	0,753	0,361	0,753>0,361	Valid
Soal 2	0,857	0,361	0,857>0,361	Valid
Soal 3	0,857	0,361	0,857>0,361	Valid
Soal 4	0,781	0,361	0,781>0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diperoleh bahwa variabel X2 menghasilkan nilai r_{hitung} berada diatas 0,361 maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Penelitian
Kualitas Layanan (X₃)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori	Kesimpulan
Soal 1	0,915	0,361	0,915>0,361	Valid
Soal 2	0,923	0,361	0,923>0,361	Valid
Soal 3	0,856	0,361	0,856>0,361	Valid
Soal 4	0,829	0,361	0,829>0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diperoleh bahwa variabel X3 menghasilkan nilai r_{hitung} berada diatas 0,361 maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Penelitian
Loalitas (Y)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori	Kesimpulan
Soal 1	0,848	0,361	$0,848 > 0,361$	Valid
Soal 2	0,823	0,361	$0,823 > 0,361$	Valid
Soal 3	0,824	0,361	$0,824 > 0,361$	Valid
Soal 4	0,761	0,361	$0,761 > 0,361$	Valid

Sumber : lampiran 1 *data diolah* 2020

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diperoleh bahwa variabel Y menghasilkan nilai r_{hitung} berada diatas 0,361 maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliability

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dapat dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,50.⁶²

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>A</i>	0,50	Kesimpulan
X1	0,778	0,50	Reliabel
X2	0,828	0,50	Reliabel
X3	0,892	0,50	Reliabel
Y	0,806	0,50	Reliabel

Sumber : lampiran 2

⁶²Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaaanya Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), h. 161

Berdasarkan hasil tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki $\alpha > 0,50$ maka butir-butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan data sampel berdasarkan data populasi yang berdistribusi normal atau tidak normal. Kenormalan data dapat dilihat dari residunya. Metode yang digunakan adalah uji kolmogrov-smirnov dengan kriteria taraf signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi lebih besar dari alfa ($\text{sig} > \alpha$), maka data berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari ($\text{sig} > \alpha$), maka berdistribusi tidak normal.⁶³ Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

⁶³ Purnomo, Rochmat Aldy, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, (Ponorogo: Wade Groub). 2016. h,55

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	.0000000
Paramet	Std. Deviation	.59644778
ers ^a		
Most	Absolute	.180
Extreme	Positive	.130
Differenc	Negative	-.180
es		
Kolmogorov-Smirnov Z		.986
Asymp. Sig. (2-tailed)		.286
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : lampiran 3

d. Uji Homogenitas

Uji homogenitas data menggunakan *Levene Test* dengan ketentuan jika Sig. > α 0,05, maka varian setiap sampel sama (homogen). Hasil pengujian homogenitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Sig	α	Keterangan
Keamanan	0,103	0,05	Homogen
Resiko	0,109	0,05	Homogen
Kualitas layanan	0,568	0,05	Homogen

Sumber : lampiran 4

Berdasarkan hasil tabel 4.10 di atas, hasil uji homogenitas terhadap loyalitas dengan menggunakan *levene test* dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikan (Sig.) dari seluruh variabel dalam penelitian ini

lebih besar dari 0,05 hal ini berarti bahwa seluruh variabel bersifat homogen.

e. Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas yaitu dengan menggunakan *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinieritas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.540	1.851
X2	.212	4.712
X3	.293	3.417

Sumber : lampiran 5 data diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat di ketahui bahwa nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi masalah multikolinieritas dari model regresi.

2. Uji Hipotesis

a. Model Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi berganda karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen, dan juga untuk mendeskripsikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan, serta untuk mengetahui arah hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel independen terhadap variabel dependen. Seperti yang di tunjukan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,243	1,222		-1,017	,319
	keamanan	-,165	,081		-,154	,053
	Resiko	1,508	,143		1,272	,000
	kualitas layanan	-,305	,101		-,310	,006

Sumber : *lampiran 6*

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut:

$$Y = -1.243 + (-0,165X_1) + (1.508X_2) + (-0,305X_3) + e$$

1. Nilai konstanta (β_0) sebesar artinya -1.243 yang berarti tanpa adanya keamanan (X_1), resiko (X_2) dan kualitas layanan (X_3) maka loyalitas (Y) menurun sebesar -1243. Hal ini dikarenakan masih adanya faktor lain diluar factor keamanan, resiko dan kualitas layanan yang mempengaruhi loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat KC kota Bengkulu.
2. Koefisien regresi (β_1) variabel keamanan (X_1) sebesar -0,165 yang berarti jika keamanan PT. Bank Muamalat kurang keamanannya maka akan menyebabkan penurunan terhadap loyalitas sebesar -0,165 dan variabel lain dianggap tetap.
3. Koefisien regresi (β_2) variabel resiko(X_2) sebesar 1.508 yang berarti jika ada peningkatan resiko pada PT. Bank Muamalat maka akan menyebabkan kenaikan terhadap loyalitas sebesar 1.508 dan variabel lain dianggap tetap.
4. Koefisien regresi (β_3) variabel kualitas layanan (X_3) sebesar -0,305 yang berarti kualitas layanan PT. Bank Muamalat menurun, maka akan menyebabkan penurunan terhadap loyalitas sebesar -0,305 dan variabel lain dianggap tetap.

b. Uji t

Teknik uji t ini digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang ada pada model secara individual mempunyai pengaruh

yang signifikan pada model secara individual.⁶⁴ Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikan (sig.) < alpha 0,05 maka H_a diterima dan jika nilai sig > 0,05 H_o ditolak.

Tabel 4.13
Hasil Uji t

Variabel	Signifikan	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Keamanan	0,053	$\alpha = 0,05$	Hipotesis ditolak
Resiko	0,000	$\alpha = 0,05$	Hipotesis diterima
Kualitas Layanan	0,006	$\alpha = 0,05$	Hipotesis diterima

Sumber : lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pertama

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) keamanan sebesar 0,053. Berarti nilai signifikansi (sig) (0,053) > (α) 0,05, maka dapat disimpulkan H₁ yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah atau H₁ ditolak.

2. Pengujian hipotesis kedua

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) resiko sebesar 0,000. Berarti nilai signifikansi (sig) (0,000) < (α) 0,05, maka dapat disimpulkan H₂ yang menyatakan bahwa resiko berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah diterima atau H₂ diterima

3. Pengujian hipotesis ketiga

⁶⁴Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), h.60

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) kualitas layanan sebesar 0,006. Berarti nilai signifikansi (sig) $(0,006) < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan H_3 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah diterima, H_3 diterima.

4. Pengujian Hipotesis keempat

Berdasarkan hasil uji f dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig.) adalah $0,000 < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Keamanan, resiko dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat diterima H_4 diterima.

c. Uji f

Pengujian penelitian ini menggunakan teknik uji F dengan metode uji Anova yaitu uji untuk melihat apakah semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat.⁶⁵

⁶⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta,2011), h.259

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.550	3	39.183	98.749	.000 ^a
	Residual	10.317	26	.397		
	Total	127.867	29			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, keamanan, resiko

b. Dependent Variable: loyalitas

Sumber : lampiran 8

Berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas, dapat diketahui nilai probabilitas signifikan (sig.) adalah $0,000 < (\alpha) 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Keamanan, resiko dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan judul, permasalahan dan hipotesis penelitian, maka dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Dibuktikan secara uji t (parsial) dengan nilai signifikan untuk variabel keamanan adalah $0,053 \geq 0,05$ maka H_a ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu.

2. Pada hasil penelitian, variabel resiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Dibuktikan secara uji t (parsial) dengan nilai signifikan untuk variabel resiko adalah $0,000 \leq 0,05$ maka H_a diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel resiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu.
3. Hasil penelitian variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Dilihat dari uji t (parsial) dengan nilai signifikan untuk variabel kualitas layanan sebesar $0,006 \leq 0,05$ maka H_a diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu.
4. Berdasarkan Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji f ($0,000 < (\alpha) 0,05$), maka hal ini menunjukkan bahwa Keamanan, resiko dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap terhadap loyalitas nasabah PT.Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu.

Sedangkan ditinjau dari ekonomi islam, hal ini juga di dukung oleh firman Allah SWT dalam surah Al-baqarah : 5

أُولَئِكَ عَلَىٰ هُدًى مِّن رَّبِّهِمْ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿٥﴾

Artinya : “ Mereka itulah yang tetap mendapatkan petunjuk dari tuhan mereka, dan merekalah orang-orang yang beruntung” (QS. Al-Baqarah 5)

Maksudnya nasabah Bank mendapatkan informasi yang jelas dari pegawai bank dalam menggunakan aplikasi mobile banking, maka nasabah nasabah Bank Muamalat yang beruntung karena tujuannya diciptakan aplikasi mobile banking ini untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan pengujian statistik yang dilakukan oleh peneliti dengan judul pengaruh keamanan, resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking studi pada nasabah bank muamalat Cabang Kota Bengkulu, maka dapat disimpulkan:

1. Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan melalui uji t (parsial) dengan nilai signifikan lebih besar (0,05) yaitu sebesar 0,053. karakteristik dasar keamanan berarti persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang dan kemampuan bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah.
2. Resiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan melalui uji t (parsial) yang nilai signifikan lebih kecil dari (0,05) yaitu 0,000. Yang berarti bahwa resiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat Cabang Kota Bengkulu. Ini dibuktikan melalui uji t (parsial) yang nilai signifikan lebih kecil 0,05 yaitu 0,006, artinya kualitas layanan

mobile banking di bank muamalat membawa pengaruh yang positif kepada nasabahnya. Hal tersebut juga dibuktikan melalui uji F (simultan) yang nilai sig. lebih kecil (0,05) yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap nasabah pengguna mobile banking atau muamalatDin.

4. Resiko dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu sedangkan keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking hal ini dibuktikan pada uji t.

B. Saran

Suatu penelitian akan memiliki arti jika dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun penelitian berikutnya. Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain:

1. Keamanan data nasabah harus terus dijaga agar nasabah dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam perusahaan. Pihak perusahaan harus terus memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga bisa meningkatkan kelayaitasan .
2. Nasabah yang menggunakan mobile banking akan tetapi jarang digunakan sebaiknya diberikan informasi upgrade supaya mengurangi terjadi resiko kehilangan data maupun data-data penting lainnya
3. PT. Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu harus lebih memperhatikan kualitas layanan mobile banking atau muamalat din kepada para nasabahnya agar terus memberikan kualitas layanan yang lebih baik dan

keamanan terjaga begitu juga resiko yang akan dihadapi oleh para nasabah sehingga kedepanya nasabah mengetahui fitur layanan dan rintangan apa yang akan terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmanto, Joko A.Md., "*Teknologi Informasi dan Komunikasi*", CV Bina Pustaka, 2009, 223262436241
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahnya, Q.S Al-Baqarah: 282*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro)
- Prayitno, Dwi *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013)
- Drs. Supriyanto, "*TIK 3: Teknologi Informasi dan Komunikasi*", Yudhistira, Maret 2009, 74217421
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijakber-Elektronik Banking*. Jakarta: Tim OJK, 2015.
- Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: ZIFATAMA PUBLISHING, 2016.
- Rivai, H. Veithzal dan Ismail, Rifki. *Islamic Risk Manajemen For Islamic Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015
- Sujarweni, V. Wiratman. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS. 2014
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta Bandung, 2015.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Bandung: C.V. ANDI OFFSET, 2010.
- Supardi. *APLIKASI STATISTIKA DALAM PENELITIAN*. Jakarta Selatan: CHANGE PUBLICATION. 2013

Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa* Ed.IV. Jogjakarta: C.V ANDI OFFSET, 2006

Triandaru, Sigit Dan Totok Budi santoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain edisi2*. Yogyakarta: Salemba Empat, 2006.

Jurnal dan skripsi :

Aldhisa, Amanda Sebayang, Pengaruh Resiko , kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan elektronik word of mounth terhadap penggunaan layanan mobile banking, Bandar Lampung: fakultas Sosial dan Politik, 2017)

Ani Luluk Mauludiyah dan Nurdiana. “Pengaruh Kepercayaan Keamanan, Persepsi Resiko, serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking di Bank Kantor Kas Universitas Islam Malang,” E-JRA Vol.07 No.07 (Agustus 2018)

Alfian, Junai. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6, Juni 2016*. Surabaya, 2016

Arifin, Djohar. Pengaruh *internet banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada bank BRI Syariah KCP Arjawinangun, *Al-Amwal, Volume 8, No. 2 Tahun 2016*. Cirebon. 2016.

Daliyanik, Prapti. *Hubungan e-banking dalam meningkatkan Citra Produk Tabungan IB Plus dan kartu BNI Syariah. Jurnal Etikonomi Vol. 12 No. 2 Oktober 2013*.

Dharmayanti, Diah. *Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen Pemasaran, vol. 1. No. 1, April 2006*.

- Hastin herlina pengaruh ikatan emosional dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada bank bri syariah, Skripsi Insitit Agama Islam Negeri(IAIN),Bengkulu:2017
- Indah Mayasari Rinaldy, Permana Honeyta Lubis, Sorayanti Utami. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmrrn Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi,”*Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan*, Vol 8, No.3, (November 2017)
- Morgan dan Hunt, dikutipoleh Muhammad Adit Prasetya. *Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Pada Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank BRI Syariah di Tangerang Selatan). Skripsi.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. (Jakarta:2016).
- Nurahmadiharish, Irfan. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok. Skripsi.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.Jakarta,2017.
- Pinontoan, wulan. “Pengaruh E-Bamking, Kualitas Pelayanan Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Mandiri Cabang Manado,” *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 (Desember 2013)
- Prawiramulia, Gangsar.”Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (studi pada pengguna mandiri mobile dikota bandung)”Universitas Telkom: Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.2014
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfactio.* (Jakarta: Gramedia, 2002), hlm. 86, dikutip oleh Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus*

Pada Masyarakat Kota Medan), Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Medan, 2016.

Rinaldy, indah mayasari, “ pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah mobile banking BNI banda aceh dengan kepercayaan, kepuasan komitmen, dan nilai nasabah sebagai variabel mediasi”, *jurnal manajemen dan perbankan*, (November. 2017)

Tjini dan Baridwan, pengaruh kepercayaan, perepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, terhadap minat penggunaan sistem internet banking, *jurnal ilmiah mahasiswa FEB,I(2)*

Suheriadi, Awal 2017 OJK Terima-1.305 Laporan Kerugian Nasabah, (On-line), tersedia di <http://infobanknews.com/awal-2017-OJK-Terima-1.305-Laporan-Kerugian-Nasabah/> / diposkan pada tanggal 31 Maret 2017 dan diakses pada tanggal 1 Mei 2017.

Utaminingsih, Pebriani dan Lana Sularto. Pengaruh Transaksi Electronic Banking Terhadap Fee Based Income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk., *Volume I No 3 Juni 2015*. Depok, 2015.

Wardana, Aditya.”Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia,” *Jurnal Manajemen* Vol.10 no.2 (september,2015)

Wulandari, NovitasariPutri, Karina Muliono,NadyaNovandriani. “Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung”. *Bisnis dan Iptek*, vol.10.No.2 (oktober 2017)

Yudha, Hafidnur. Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan yang

Menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang, 2015.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kecepatan akses_internet](https://id.wikipedia.org/wiki/Kecepatan_akses_internet) diakses pada senin 16 september 2019.

[https://duitologi.com/articles/2018/12/26 apa saja keuntungan an kekurangan aplikasi mobile banking](https://duitologi.com/articles/2018/12/26_apa_saja_keuntungan_an_kekurangan_aplikasi_mobile_banking) diakses pada hari senin 16 september 2019.

[Web.ojk.go.id / sikapiuangmu.ojk.go.id](http://Web.ojk.go.id/sikapiuangmu.ojk.go.id)

[https://www.jaringanprima.co.id/id/5 manfaat menggunakan mobilebanking](https://www.jaringanprima.co.id/id/5_manfaat_menggunakan_mobilebanking) diakses pada senin 16 september 2019

[http://www.zonkeu.com kelebihan dan kekurangan mobile bankingsebaiknya andaketahui](http://www.zonkeu.com_kelebihan_dan_kekurangan_mobile_bankingsebaiknya_andaketahui) diakses pada jumat 20 september2019 pada 13:37.

Etalaspustaka.blogspot.com

<https://www.mastekno.com/id/jenis-sistem-keamanan-jaringan/> diakses pada sabtu tanggal 21 september 2019

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DATA RESPONDEN

Variabel keamanan (X1)

NO	Nama Responden	JK	Nomor butir soal				Total	Rata-Rata
			1	2	3	4		
1	Apendri	L	4	4	4	3	15	3,75
2	Boby Ananda Putra	L	4	4	4	4	16	4
3	Desi Novianti	P	4	4	4	3	15	3,75
4	Esti	P	4	4	4	5	17	4,25
5	Fatmawati	P	4	5	5	5	19	4,75
6	Gia Olivianti	P	4	4	4	3	15	3,75
7	Hasan Haryono	L	4	4	5	4	17	4,25
8	Indah Permata Sari	P	3	4	5	3	15	3,75
9	Jan Mastapa	L	4	3	4	3	14	3,5
10	Liana Astuti	P	4	4	5	5	18	4,5
11	Martin Satria Putra	L	4	4	4	3	15	3,75
12	Maulina Putri Ayu	P	4	4	4	4	16	4
13	Melisa Pitri	P	4	4	4	3	15	3,75
14	Muhammad Setiawan	L	4	4	4	3	15	3,75
15	Neni Anggraini	P	4	4	4	4	16	4
16	Nova Khairani	P	4	4	5	4	17	4,25
17	Novriyansah	L	4	4	4	4	16	4
18	Nurmalina	P	4	4	4	3	15	3,75
19	Renny Agustina	P	4	4	4	4	16	4
20	Ria Margareta	P	4	4	4	3	15	3,75
21	Risno Gentrío	L	1	2	3	3	9	2,25
22	Septri Utami	p	5	4	5	5	19	4,75
23	Sindi Kurniawan	L	4	4	4	4	16	4
24	Sutiyono Haryadi	L	4	4	4	5	17	4,25
25	Tomi Eko Putra	L	4	3	4	3	14	3,5
26	Veyouwi Marisa	P	4	5	5	5	19	4,75
27	Vina Cheftalina	P	4	5	5	5	19	4,75
28	Windi Sriyuliani	P	4	4	4	4	16	4
29	Yemi Marleza	P	4	5	4	4	17	4,25
30	Yeyep Kurniawan	L	4	4	4	4	16	4

Variabel resiko (X2)

NO	Nama Responden	JK	Nomor butir soal				Total	Rata-rata
			1	2	3	4		
1	Apendri	L	4	4	4	4	16	4
2	Boby Ananda Putra	L	4	4	4	4	16	4
3	Desi Novianti	P	4	4	4	4	16	4
4	ESTI	P	4	5	5	5	19	4,75
5	Fatmawati	P	5	5	5	5	20	5
6	Gia Olivianti	P	5	5	5	5	20	5
7	Hasan Haryono	L	5	4	4	5	18	4,5
8	Indah Permata S	P	4	3	4	4	15	3,75
9	Jan Mastapa	L	4	4	4	4	16	4
10	Liana Astuti	P	4	4	4	4	16	4
11	Martin Satria P	L	4	4	4	4	16	4
12	Maulina Putri A	P	4	4	4	4	16	4
13	Melisa Pitri	P	4	4	4	4	16	4
14	Muhammad Setiawan	L	3	3	3	4	13	3,25
15	Neni Anggraini	P	4	4	4	4	16	4
16	Nova Khairani	P	4	4	4	4	16	4
17	Novriyansah	L	4	4	4	4	16	4
18	Nurmalina	P	4	4	4	4	16	4
19	Renny Agustina	P	4	5	4	5	18	4,5
20	Ria Margareta	P	4	4	4	4	16	4
21	Risno Gentrío	L	5	3	5	3	16	4
22	Septri Utami	p	4	4	5	5	18	4,5
23	Sindi Kurniawan	L	4	4	4	4	16	4
24	Sutiyono Haryadi	L	5	5	5	4	19	4,75
25	Tomi Eko Putra	L	4	4	4	4	16	4
26	Veyouwi Marisa	P	5	5	5	5	20	5
27	Vina Cheftalina	P	5	5	5	5	20	5
28	Windi Sriyuliani	P	4	5	4	4	17	4,25
29	Yemi Marleza	P	4	5	5	5	19	4,75
30	Yeyep Kurniawan	L	4	4	4	4	16	4

Variabel Kualitas layanan (X3)

NO	Nama Responden	JK	Nomor butir soal				Total	Rata- rata
			1	2	3	4		
1	Apendri	L	4	4	4	4	16	4
2	Boby Ananda Putra	L	4	4	4	3	15	3,75
3	Desi Novianti	P	4	4	3	3	14	3,5
4	Esti	P	4	4	4	4	16	4
5	Fatmawati	P	5	5	5	5	20	5
6	Gia Olivianti	P	5	5	5	5	20	5
7	Hasan Haryono	L	5	5	5	4	19	4,75
8	Indah Permata Sari	P	4	4	3	5	16	4
9	Jan Mastapa	L	4	4	4	4	16	4
10	Liana Astuti	P	4	4	4	4	16	4
11	Martin Satria Putra	L	4	4	3	4	15	3,75
12	Maulina Putri Ayu	P	4	4	3	4	15	3,75
13	Melisa Pitri	P	4	4	4	3	15	3,75
14	Muhammad Setiawan	L	3	2	2	2	9	2,25
15	Neni Anggraini	P	4	4	4	4	16	4
16	Nova Khairani	P	4	4	3	4	15	3,75
17	Novriyansah	L	4	4	4	4	16	4
18	Nurmalina	P	4	4	4	4	16	4
19	Renny Agustina	P	4	4	4	5	17	4,25
20	Ria Margareta	P	4	4	4	4	16	4
21	Risno Gentrío	L	5	5	4	5	19	4,75
22	Septri Utami	p	4	4	4	4	16	4
23	Sindi Kurniawan	L	4	4	4	4	16	4
24	Sutiyono Haryadi	L	5	5	4	4	18	4,5
25	Tomi Eko Putra	L	4	4	3	4	15	3,75
26	Veyouwi Marisa	P	5	5	5	5	20	5
27	Vina Cheftalina	P	5	4	4	5	18	4,5
28	Windi Sriyuliani	P	4	4	4	4	16	4
29	Yemi Marleza	P	4	4	4	4	16	4
30	Yeyep Kurniawan	L	4	4	4	4	16	4

Variabel loyalitas (Y)

NO	Nama Responden	JK	Nomor butir soal				Total	Rata- rata
			1	2	3	4		
1	Apendri	L	4	4	4	4	16	4
2	Boby Ananda Putra	L	4	4	4	4	16	4
3	Desi Novianti	P	4	4	4	4	16	4
4	Esti	P	5	5	5	5	20	5
5	Fatmawati	P	5	5	5	5	20	5
6	Gia Olivianti	P	5	5	5	5	20	5
7	Hasan Haryono	L	5	4	4	5	18	4,5
8	Indah Permata Sari	P	3	3	4	4	14	3,5
9	Jan Mastapa	L	4	4	4	4	16	4
10	Liana Astuti	P	4	4	4	4	16	4
11	Martin Satria Putra	L	4	4	4	4	16	4
12	Maulina Putri Ayu	P	4	4	4	4	16	4
13	Melisa Pitri	P	3	4	4	4	15	3,75
14	Muhammad Setiawan	L	3	3	3	4	13	3,25
15	Neni Anggraini	P	2	4	4	4	14	3,5
16	Nova Khairani	P	4	4	4	4	16	4
17	Novriyansah	L	4	4	4	4	16	4
18	Nurmalina	P	4	4	4	4	16	4
19	Renny Agustina	P	4	5	4	5	18	4,5
20	Ria Margareta	P	4	4	4	4	16	4
21	Risno Gentrío	L	5	3	5	3	16	4
22	Septri Utami	p	4	4	5	5	18	4,5
23	Sindi Kurniawan	L	2	4	4	4	14	3,5
24	Sutiyono Haryadi	L	5	5	5	4	19	4,75
25	Tomi Eko Putra	L	4	4	4	4	16	4
26	Veyouwi Marisa	P	5	5	5	5	20	5
27	Vina Cheftalina	P	5	5	5	5	20	5
28	Windi Sriyuliani	P	4	5	4	4	17	4,25
29	Yemi Marleza	P	5	5	5	5	20	5
30	Yeyep Kurniawan	L	2	4	4	4	14	3,5

DATA RESPONDEN BERDASARKAN

Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	12	40
Perempuan	18	60
Total	30	100%

Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	19	63,33333333
D3/SARJANA	11	36,66666667
TOTAL	30	100

Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Wiraswasta	6	20
PNS	0	0
Pegawai Swasta	10	33,33333333
IRT	0	0
Mahasiswa	14	46,66666667
Total	30	100

LAMPIRAN 1

VALIDITAS X1

		Correlations				
		jawaban soal 1	jawaban soal 2	jawaban soal 3	jawaban soal 4	total jawaban
jawaban soal 1	Pearson Correlation	1	.580**	.417*	.323	.723**
	Sig. (2-tailed)		.001	.022	.082	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 2	Pearson Correlation	.580**	1	.583**	.519**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 3	Pearson Correlation	.417*	.583**	1	.533**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.022	.001		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 4	Pearson Correlation	.323	.519**	.533**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.082	.003	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
total jawaban	Pearson Correlation	.723**	.841**	.778**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VALIDITAS X2

Correlations

		jawaban soal 1	jawaban soal 2	jawaban soal 3	jawaban soal 4	total jawaban
jawaban soal 1	Pearson Correlation	1	.443*	.738**	.328	.753**
	Sig. (2-tailed)		.014	.000	.077	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 2	Pearson Correlation	.443*	1	.586**	.694**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.014		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 3	Pearson Correlation	.738**	.586**	1	.492**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.006	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 4	Pearson Correlation	.328	.694**	.492**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.006		.000
	N	30	30	30	30	30
total jawaban	Pearson Correlation	.753**	.857**	.857**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level
(2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level
(2-tailed).

VALIDITAS X₃

Correlations

		jawaban soal 1	jawaban soal 2	jawaban soal 3	jawaban soal 4	total jawaban
jawaban soal 1	Pearson Correlation	1	.897**	.711**	.680**	.915**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 2	Pearson Correlation	.897**	1	.756**	.675**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 3	Pearson Correlation	.711**	.756**	1	.532**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 4	Pearson Correlation	.680**	.675**	.532**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
total jawaban	Pearson Correlation	.915**	.932**	.856**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VALIDITAS LOYALITAS (Y)

Correlations

		jawaban soal 1	jawaban soal 2	jawaban soal 3	jawaban soal 4	total jawaban
jawaban soal 1	Pearson Correlation	1	.497**	.655**	.437*	.848**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 2	Pearson Correlation	.497**	1	.586**	.694**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 3	Pearson Correlation	.655**	.586**	1	.492**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.006	.000
	N	30	30	30	30	30
jawaban soal 4	Pearson Correlation	.437*	.694**	.492**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.006		.000
	N	30	30	30	30	30
total jawaban	Pearson Correlation	.848**	.823**	.824**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 2

RELIABILITAS

RELIABILITAS X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	4

RELIABILITAS X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,828	4

RELIABILITAS X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	4

RELIABILITAS Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,806	4

LAMPIRAN 3

NORMALITAS DATA

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.59644778
Most Extreme Differences	Absolute	.180
	Positive	.130
	Negative	-.180
Kolmogorov-Smirnov Z		.986
Asymp. Sig. (2-tailed)		.286
a. Test distribution is Normal.		

LAMPIRAN 4

HOMOGENITAS

X1

Test of Homogeneity of Variances

KOMPONEN

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.191	4	22	.103

X2

Test of Homogeneity of Variances

KOMPONEN

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4.025	3	23	.019

X3

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.750	4	23	.568

LAMPIRAN 5

MULTIKOLONIERITAS

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.540	1.851
X2	.212	4.712
X3	.293	3.417

a. Dependent

Variable: Y

LAMPIRAN 6

REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.243	1.222		-1.017	.319
	keamanan	-.165	.081	-.154	-2.032	.053
	resiko	1.508	.143	1.272	10.517	.000
	kualitas layanan	-.305	.101	-.310	-3.010	.006

a. Dependent Variable: loyalitas

LAMPIRAN 7

UJI t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.243	1.222		-1.017	.319
	keamanan	-.165	.081	-.154	-2.032	.053
	Resiko	1.508	.143	1.272	10.517	.000
	kualitas layanan	-.305	.101	-.310	-3.010	.006

a. Dependent Variable: loyalitas

LAMPIRAN 8

UJI F ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.550	3	39.183	98.749	.000 ^a
	Residual	10.317	26	.397		
	Total	127.867	29			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, keamanan, resiko

b. Dependent Variable: loyalitas

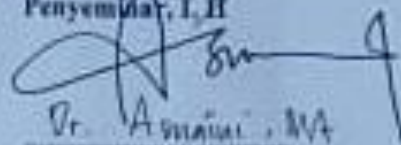
CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Andrius Widada

JURUSAN/PRODI : Manajemen & Konsultan Pajak

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1.	Variabel X nya	bisa disesuaikan dg faktor Y nya seperti Loyalitas
2.	penelitian terdahulu	beri footnote dan tamba 3 lagi
3.	penulisan footnote & halaman	sesuaikan dg buku pedoman skripsi F&S
4.	populasi, sample	} selai } diperbaiki, bisa lagi buku statistik
5.	persamaan Regresi	

Bengkulu,
Penyeminar, I, II



Dr. Anisul Huda, M.A
NIP.

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Nasabah Bank Muamalat KC Kota Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Jasmiko Hendri
NIM : 1516140100
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

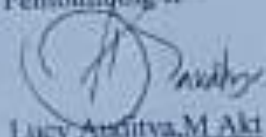
Bengkulu, Januari 2020
1441H

Pembimbing I



Dr. Asmuni, MA
NIP. 197304121998032003

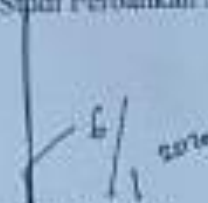
Pembimbing II



Lusy Anditya, M.Ak
NIDN. 2006018202

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Yosy Arstadi, M.M
NIP. 198508012014032001

1. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Kepada yang terboemat nasabah bank muamalat untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Berilah tanda (x) pada salah satu jawaban yang paling benar
- c. Ada lima alternative jawaban, yaitu :
 1. STS : Sangat Tidak Setuju
 2. TS : Tidak Setuju
 3. R : Ragu-Ragu
 4. S : Setuju
 5. SS : Sangat Setuju

2. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Untuk pertanyaan dibawah ini, rllabkan isi pada tempat yang tersedia.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur Responden : tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Status :
 - a. Belum Menikah
 - b. Menikah
5. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3 / Sarjana
6. Pekerjaan Responden :
 - a. Wiraswasta
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Mahasiswa

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal penelitian berjudul "Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna M-banking (pada Nasabah Bank Mega Syariah kota Bengkulu)" yang disusun oleh :

Nama : Jasmiko Hendri

NIM : 1516140100

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis

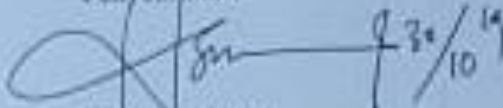
Tanggal : 2 Mei 2019

dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminan. Oleh karenanya sudah dapat diserahkan kepada Jurusan untuk diajukan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Tim Penyeminan

Bengkulu, September 2019
1441H

Penyeminan I



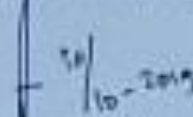
Dr. Anisni, MA
NIP. 197304121998032003

Penyeminan II



Lucy Aliditya, M. Akt
NIDN. 2006018202

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Yosi Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

	memberikan keamanan bagi penggunanya					
5	Mobile banking memiliki keamanan yang tinggi terhadap bahaya virus computer					

b. Resiko (X₂)

No	Daftar pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Dengan menggunakan mobile banking, saya khawatir banyak resiko yang terjadi pada saat akses transaksi kurang lancar					
2	Setelah menggunakan mobile banking, resiko keamanan transaksi dapat diketahui					
3	Gangguan jaringan internet banking sangat rendah ¹					
4	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui mobile banking terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah ²					

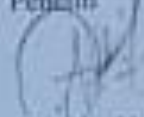
¹ Anisa, *Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Di Bank Muhammadiyah Tulungagung*, IAIN Tulung Agung, 2015

² Anisa, *Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Di Bank Muhammadiyah Tulungagung*, IAIN Tulung Agung, 2015

	transaksi langsung kepada nasabah ⁴					
3	Keinginan saya di bank ini terpenuhi sesuai dengan harapan saya					
4	Saya akan merekomendasikan bank ini kepada orang lain					

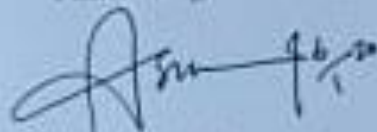
Bengkulu, 26 November 2019

Penciri



Jasmiko Hendri
NIM. 1516140100

Pembimbing I



Dr. Asnani, MA
NIP. 196606161995031002

Pembimbing II



Lucy Auditya, M. Akt.
NIDN. 2006018202

⁴Elsa restu, Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah, S. 102.

c. Kualitas layanan (X3)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Bank menyediakan fasilitas transaksi yang lengkap dalam mobile banking					
2	Setiap kebutuhan nasabah akan terpenuhi karena fasilitas dalam mobile banking yang lengkap					
3	Keseluruhan fasilitas <i>mobile banking</i> dapat menjawab harapan dari nasabah					
4	Biaya penggunaan internet banking sangat murah					

d. Loyalitas Nasabah (Y)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas menggunakan fasilitas <i>mobile banking</i> karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan ³					
2	Saya percaya dengan fasilitas <i>mobile banking</i> karena adanya transparansi dari pihak bank dengan memberikan notifikasi					

³Elsa resta, Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah, 3, 102

b. Untuk selanjutnya, Anda cukup memilih satu jawaban dengan member tanda cek (√)

Apakah anda sudah menjadi nasabah/konsumen Bank Muamalat ?

Ya,

Tidak

Apakah anda menggunakan Mobile Banking/Muamalat Din ?

Ya

Tidak

3. DAFTAR PERNYATAAN

a. Keamanan (X)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi dengan mobile banking					
2	Saya merasa semua fitur yang ada dalam aplikasi mobile banking tidak produk ilegal					
3	Saya merasa informasi personal (nasabah) terlindungi					

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KEAMANAN, RESIKO DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING
(Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Kota Bengkulu)

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Yth.

Saudara/i Responden

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking" (Studi pada nasabah bank muamalat ke kota Bengkulu), maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk memberikan jawaban daftar kuesioner yang saya ajukan. Saya menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang Saudara/i berikan. Atas bantuan dan kerjasama dari Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Jasmiko Hendri



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. 0736 – 51171 Fax. 0736 – 51171
Email: @iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Jasmiko Hendri
NIM : 1516140100
Prodi : Perbanka Syariah

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari kamis tanggal 2 mei 2019 atas saran dan perbaikan dari penyeminar I dan II maka proposal dengan judul : Pengaruh Citra Perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking (studi pada nasabah Bank BRI Syariah kota Bengkulu)

diubah menjadi : Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pengguna Mobile Banking (studi pada nasabah Bank Muamalat cabang kota Bengkulu).
namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu, juli 2020

Peneliti

Jasmiko Hendri.

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012
Menyetujui

Penyeminar I

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Penyeminar II

Lucy Auditya, M., Akt
NIDN. 20006018202



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. R. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis, 02 Mei 2019
Nama Mahasiswa : Dzakwani Huseini
NPM : 151110100
Jurusan / Prodi : Ekonomi Islam / Manajemen Perbankan

JUDUL PROPOSAL	TANDATANGAN MAHASISWA	NAMA PENYEMINAR	TANDA TANGAN PENYEMINAR
Pengaruh Literasi Keuangan dan Keterampilan Literasi Keuangan nasabah Pengguna E-Banking Mekanisme dan Strategi ke Bank Syariah		1. Dr. Asnaini, MA	
		2. Lucky Budiman, MA	

Mengetahui,
Dekan Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. ASNAINI, MA
NIP. 19730412 199803 2 003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Fajar Dempo Jalan 407362-51258, 51271, Fax 027366 31771 Bengkulu

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Jauwiko Hendri
Nim : 1516140100
Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan, Risiko dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (studi pada nasabah Bank Muamalat cabang Kota Bengkulu)
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing 1 : Dr. Asmaini, M.A

N o	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Jum'at 6 Desember 2019	Bab 1-3	1. Perbaiki penulisan 2. Masih banyak salah tulis 3. Banyak yang belum sesuai 4. Tanya sama teman yang satu bimbingan	
2	12 Desember 2019	Bab 1-3	1. Sistematika penulisan 2. Sumber dan footnote 3. Waktu penelitian 4. Sampelnya berapa	
3	Desember 2019	Bab 1-3 Angket	1. Rumusan masalah disesuaikan 2. Kajian teori ditambah dan penulisan di cek lagi betul-betul 3. Baca skripsi yang hampir sama	
4	Senin 6 Januari 2020	Angket	Ace	
5	24 Juni 2020	Bab 1-5	1. Latar belakang terlalu luas dan tidak ada data empirik, pengutipan tidak memenuhi aturan, dan tidak menulis masalah yang penting dan perlu diteliti 2. Rumusan masalah, tujuan, kegunaan tidak sesuai tidak terkait satu dengan yang lain 3. Penelitian terdahulu sering tidak relevan tidak jelas karena uraian sedikit 4. Kajian teori banyak yang tidak relevan dan hanya copi paste 5. Karangka berpikir dan hipotesis dipaham 6. Metode penelitian banyak yang	

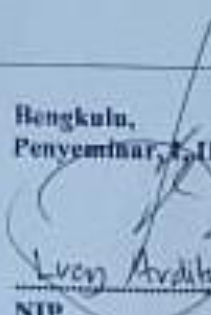
CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : DEWI RENDI

JURUSAN/PRODI : Ekonomi Islam / Statistika

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1.	Distribusi	→ sudah banyak yg mengangket rata-rata mengang ket & variansi kenapa dikurangi-kurangi variansi.
2.	Teori	→ Tidak selasar.
3.	Tujuan penelitian.	→ Ada tinjauan pustaka dan penelitian yg lebih terbaru.
4.	Alat Analisis	→ Kenapa harus ada Rumus Slovin & sampel →

Bengkulu,
Penyeminar, 2011


Lucy Ardiansyah, M. Ak
 NIP.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Ratu Fatmahanik, Pager Dewa Kota Bengkulu 36211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172-52879 Faksimili: (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0030/In.11/F.IV/PP.00.9/01/2020
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 07 Januari 2020

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Tempat

Assalamu'alaikum W. W.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2019/2020 atas nama:

Nama : Jamiko Hendri

NIM : 151 614 0100

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan/Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : "Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Kota Bengkulu)".

Tempat penelitian: Bank Muamalat KC Kota Bengkulu

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Nural Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Nasabah Bank Muamalat KC Kota Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Jasmiko Hendri
NIM : 1516140100
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dijayaskan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, Januari 2020
1441H

Pembimbing I



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

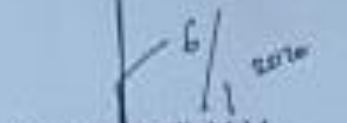
Pembimbing II



Lucy Anditva, M.Aki
NIDN. 2006018202

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Yasy Arisandi, M.M
NIP.198508012014032001



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/29 /B.Kesbangpol/2020

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0030/In.11/P.IV/PP.00.9/01/2020 Tanggal 07 Januari 2020 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM : Jasmilco Hendri/ 1516140100
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Kota Bengkulu)
Daerah Penelitian : Bank Muamalat KC Kota Bengkulu
Waktu Penelitian : 10 Januari 2020 s/d 10 Februari 2020
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Dengan
Ketentuan

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 10 Januari 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu

Drs. RIDUAN, S.IP., M.Si
Pembina Utama Muda



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Rector Fatah Pagar Dasa Bengkulu
Telp: 0730 21171, 51172, 51281 Fax: 0730 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA Jashko Kemora
NIM 1415190100
PRODI Perbankan Syariah
SEMESTER VI

JUDUL YANG DIAJUKAN

1. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna E-banking (Studi pada nasabah BRI Syariah ke kota Bengkulu)
2. Peranan Pertumbuhan Syariah dalam mendorong usaha kecil dan menengah dibengkulu menuju tujuan ekonomi Islam

II. PROSES KONSULTASI

- a. Konsultasi dengan Pengarah Perpustakaan Fakultas
Catatan No. 2 → sudah ada & membahas

Pengarah Perpustakaan

25/01/19

- b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan Judul 1 sudah dilampirkan

Pembimbing Akademik

21/01/19

- c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan - Perbaiki format surat
- font font

Kaprodi

Yahya A

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Selain konsultasi dengan Pengarah Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA E-BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BRI SYARIAH KOTA BENGKULU)**

Bengkulu, 18 Februari 2019

Mengantar

Mahasiswa

JASHKO - H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Pagar Maharaja Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp: (0736) 51276-51171-51172-52679 Faksimil: (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 2750/In.11/F.IV/PP.00.9/11/2019

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen:

1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.
NIP. : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Lucy Auditya, M. Ak.
NIDN. : 2006018202
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini:

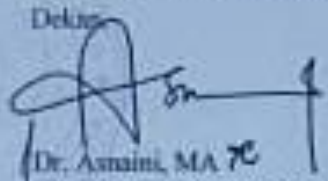
- N A M A : Jasmiko Hendri
NIM : 1516140100
JURUSAN : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Mega Syariah Kota Bengkulu)

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 07 November 2019

Dekan



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tersusun:

1. Wakil Dekan I
2. Dosen yang bersangkutan,
3. Mahasiswa yang bersangkutan,
4. Asip.



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Hutan Batu Pagar Dewa Bengkulu Telp. (0736) 51131, 51132, 51270 Fax. (0736) 51173

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Dachya Herdi
Nim : 1516140111
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / PIS

No	Hari/ Tanggal	Nama Mahasiswa	Judul Proposal	Nama Penguji	Tanda Tangan Penguji
1.	Jumat 6 April 2018	Ice Nurleli	Peranan Strategi Kelembagaan dalam Keberhasilan Adaptasi dan Pengembangan Islam	1. Desiana Widi 2. Yandi An 3. ...	1. R. 2. ...
2.	Jumat 13 April 2018	Muzi Roroita Sari	Partisipasi Pengabdian Sosial pada Badan Amal Usaha Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...
3.	Rabu/ 18.04.2018	Sahandri	Perilaku dan Perilaku Kelembagaan pada Badan Amal Usaha Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...
4.	Rabu 25.04.2018	Uham Uham Rita	Peranan dan Peranan Kelembagaan dalam Kelembagaan Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...
5.	Rabu 25.04.2018	Diyegi Antika	Peranan dan Peranan Kelembagaan dalam Kelembagaan Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...
6.	Kamis 12.05.2018	Muzi Roroita Sari	Peranan dan Peranan Kelembagaan dalam Kelembagaan Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...
7.	Jelasa 29.01.2018	Muzi Roroita Sari	Peranan dan Peranan Kelembagaan dalam Kelembagaan Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...
8.	Kamis 31.01.2018	Muzi Roroita Sari	Peranan dan Peranan Kelembagaan dalam Kelembagaan Islam	1. Desiana Widi 2. ...	1. ... 2. ...

Mengetahui,
Kafar Ekonomi Islam

Desiana Widi, MA

NIP 197412022006042001

SURAT KETERANGAN
NO : 17/BMI/C-BKL/II/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa

Nama : **JASMIKO HENDRI**
NPM : 1316140100
Program Studi : **Perbankan Syariah Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu**

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu dengan skripsi yang berjudul
"Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Dilakukan di Bengkulu

Pada tanggal : 13 Februari 2020 M
17 Dzulhijjah 1441 H

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk
Cabang Bengkulu



Muhammad Helmi
Branch Manager



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Eka M. Fatah Pagar Desa Tulp. (0736) 51236, 51771 Fax (0736) 31771 Bengkulu

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Jasmiko Hendri Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1516140100 Pembimbing I : Lucy Auditya, M.Akt
Judul Skripsi : pengaruh keamanan resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking (studi Pada nasabah Bank Muamalat cabang kota Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Kamis 17-9-2019	Perhatikan proposal	1. Perbaiki latar belakang 2. Variabel X d tambah	
2	Selasa 24-9-2019	Bab 1-3	1. Penulisan diperbaiki 2. Tanda baca diperhatikan 3. Cari variabel yang sesuai dengan variabel Y	
3	Oktober 2019	BAB 1-3 Angket	1. Kajian teori ditambah 2. Sumber dan footnote dicantumkan 3. Baca buku pedoman 4. Cari skripsi kakak tingkat sebagai contoh penulisan	
4	Selasa 3-12-2019	Angket Bab 1-3	Acc	



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Rades (Jalan Pagar Dewa) Telp: (0736) 81271, 81272, 81273 Fax: (0736) 81274 Bengkulu

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Jasmiko Hendri Program Studi : Perbankan Syariah
 Nim : 1516140100 Pembimbing I : Lucy Auditya, M.Akt
 Judul Skripsi : pengaruh keamanan resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking (studi Pada nasabah Bank Muamalat cabang kota Bengkulu)

N	Hari/tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf
0				
1	Selasa 11 Februari 2020	Bab 4-5	Hasil banyak tidak valid	
2	Jum'at 21-22 2020	Bab 4-5	1. Perhatikan lagi cara penulisan 2. Tulisan masih banyak typo	
3	Juni 2020	Bab 4-5	1. Perhatikan semua sesuai dengan pedoman penulisan skripsi 2. Lagi lagi masih banyak typo dalam penulisan	
4	Juni 2020	Bab 1-3	Acc lanjut ke pembimbing I Ct: perhatikan typo	

Jasmiko Hendri, M.A.
 NIP. 197412023006042001

Bengkulu, Juni 2020
 Pembimbing II

 Lucy Auditya, M.akt
 NIDN. 2006018202



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Bakau Cendek Padang Deras, Telp. (0736) 51276, 51271, Fax (0736) 51271 Bengkulu

			copy paste, tidak dipahami masih sederibukan operasional 7. Angket dan pedoman tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan 8. Laporan hasil penelitian tidak ditampilkan 9. Pembahasan hanya sedikit tidak ada analisis untuk kuantitatif 10. Kesimpulan tidak menjawab rumusan masalah 11. Daftar pustaka tidak sesuai pedoman dan lampiran tidak memberi nomor dan keterangan dilampiran	
6	Selasa, 30 Juni 2020	Bab 1-5	1. Kesulhan sama dengan yang lain nya. 2. Penulisan (Spasi, SPoK, Huruf kacil besar, dan titik koma di perbaiki) 3. Latar belakang terlalu luas 4. penulisan atau ketik dengan benar 5. Teliti lagi sebelum file dikirim	
7	Selasa, 14 Juli 2020	Bab 1-5	1. Tambahkan dari ekonomi islam pada pembahasan 2. Cek sistem penulisan atau ketik dengan benar 3. Tambahkan footnote dan sumber dicantumkan	
8	Kamis, 23 Juli 2020	Bab 1-5	Ace diujikan	

Mengantabul
An. Ketua Jurusan
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Yuse Aringdy, M.M
Nip. 19858012014032000

Bengkulu, 23 Juli 2020
Pembimbing 1

Dr. Annaini, M.A
NIP. 19730412 199803 2 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Patek Patah Pagar Dewas Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53679 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 2759/In.11/F.IV/PP.00.9/11/2019

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Astaini, M. A.
NIP. : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Lucy Auditya, M. Ak.
NIDN. : 2006018202
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqayah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

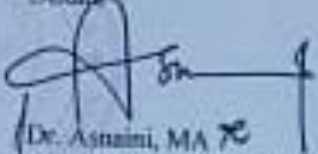
- N A M A : Jasmiko Hendri
NIM : 1516140100
JURUSAN : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kesamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Mega Syariah Kota Bengkulu)

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 07 November 2019

Dekan


(Dr. Astaini, MA)
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.