



**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP SINJAI  
KABUPATEN SINJAI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RISKA MUSTARI**

NIM. 170311051

Pembimbing:

1. Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.A.K.
2. Diarti Andra Ningsih, M.Pd.I

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH (PS)  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAI)  
MUHAMMADIYAH SINJAI  
TAHUN 2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Mustari  
NIM : 170311051  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang di tunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini di buat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian ternyata pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi atas kesalahan tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sinjai, 08 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,



**Riska Mustari**

NIM: 170311051

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI KCP Sinjai yang ditulis oleh Riska Mustari Nomor Induk Mahasiswa 170311051 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam IAI Muhammadiyah Sinjai, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin tanggal 23 Agustus 2021 M bertepatan dengan 14 Dzulhijjah 1443 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

### Dewan Penguji

Dr. Firdaus, M.Ag.	Ketua	(.....)
Dr. Ismail, M.Pd.	Sekretaris	(.....)
Dr. Muh. Anis, M.Hum.	Penguji I	(.....)
Dr. Umar, S.Pd.I., M.Pd.I.	Penguji II	(.....)
Abd. Muhaemin Nabir, SE.,M.Ak.	Pembimbing I	(.....)
Diarti Andra Ningsih, M.Pd.I.	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui,

Dekan FEHI IAIM Sinjai

  
Rahmatullah, S.Sos.I.,M.A.  
NBM. 1177781

## ABSTRAK

Riska Mustari, 170311051, *PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP SINJAI KABUPATEN SINJAI*, Skripsi, Sinjai: Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam, Institut Agama Islam Muhammadiyah (IAIM) Sinjai, 2021. Penelitian ini Berfokus pada Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bni Kcp Sinjai Kabupaten Sinjai, Adapun Pembahasan dalam penelitian ini adalah Layanan *Mobile Banking* serta Loyalitas Nasabah Di Bni Kcp Sinjai Kabupaten Sinjai . Jenis Penelitian ini adalah penelitian *expost facto* dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Adapun sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari KCP Kabupaten Sinjai dan angket serta data sekunder dari riset kepustakaan. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu Kuisisioner, dan dokumentasi. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen, Uji Normalitas, Uji Linear Sederhana, Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Di BNI KCP Sinjai. Hal ini dapat diperkuat atau dibuktikan dan didukung oleh nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha yaitu  $0,000 < 0,05$  artinya layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya dapat dilihat dari hasil t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $5,506 > 2,04$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BNI KCP Sinjai Kabupaten Sinjai.

**Kata Kunci:** *Layanan Mobile Banking dan Loyalitas Nasabah*

## ABSTRACT

**Riska Mustari**, 170311051, THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICES ON CUSTOMER LOYALTY AT BNI KCP SINJAI, SINJAI REGENCY, Thesis, Sinjai: Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Law, Islamic Institute of Muhammadiyah Sinjai, 2021. This Research Focuses on the Effect of Service Mobile Banking on Customer Loyalty at BNI Kcp Sinjai, Sinjai Regency, and the discussion in this study is Mobile Banking Services and Customer Loyalty at BNI Kcp Sinjai, Sinjai Regency. This type of research is ex post facto research using a quantitative approach. The data sources of this research are primary data obtained from KCP Sinjai Regency and questionnaires and secondary data from library research. The methods used in data collection are questionnaires, and documentation. While the data analysis techniques used are Instrument Test, Normality Test, Simple Linear Test, and Hypothesis Testing. The results of this study indicate that mobile banking services have a positive and significant effect on customer loyalty at BNI KCP Sinjai. This can be reinforced or proven and supported by the value of sig. smaller than the alpha value, namely  $0.000 < 0.05$ , meaning that mobile banking services have a positive and significant impact on customer loyalty. Furthermore, it can be seen from the results of t arithmetic which is greater than t table, namely  $5.506 > 2.04$ , meaning that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. So this shows that mobile banking services have an effect on customer loyalty at BNI KCP Sinjai, Sinjai Regency.

**Keywords:** *Mobile Banking Service and Customer Loyalty*

## المستخلص

رسكى موستاري، ١٧٠٣١١٠٥١، تأثير خدمة البنك بالانترنت على وفاء الزبون في بنك البلد الإندونيسي قسم سنجائي، محافظة سنجائي. الرسالة العلمية، سنجائي: قسم البنك الشرعية، كلية الإقتصادية وأحكام الإسلام، جامعة الإسلامية المحمدية سنجائي، ٢٠٢١.

وهدف البحث على تأثير خدمة البنك بالانترنت على وفاء الزبون في بنك البلد الإندونيسي قسم سنجائي، محافظة سنجائي. وأما البحث فيه عن خدمة البنك بالانترنت ووفاء الزبون في بنك البلد الإندونيسي قسم سنجائي، محافظة سنجائي. وهذا البحث بحث بعد الوقائع بمدخل الكمي. وأما مصادر البيانات فيه بيانات أساسية بيانات من بنك البلد الإندونيسي قسم سنجائي والاستبانة والبيانات الثانية من تحليل المكتبي. وأما أسلوب جمع البيانات فيه بالاستبانة والوثائق. وأما أسلوب تحليل البيانات بامتحان آلات البحث، الطبيعي والخطي البسيط والفرضي.

ودلت نتائج البحث على أن خدمة البنك بالانترنت تأثر على وفاء الزبون في بنك البلد الإندونيسي قسم سنجائي، محافظة سنجائي بناء على نتيجة قوية أدنى من نتيجة ألى ٠,٠٠٠٠,٠٥٥. بمعنى خدمة البنك بالانترنت أثرت بتأثير إيجابي على وفاء الزبون في بنك البلد الإندونيسي. ومن نتيجة ت الحساب أكبر من ت الجدول  $٥,٥٠٦ < ٢,٠٤$  بمعنى  $H_0$  مردود و  $H_a$  مقبول. ودلت نتائج البحث على خدمة البنك بالانترنت أثرت بتأثير إيجابي على وفاء الزبون في بنك البلد الإندونيسي قسم سنجائي، محافظة سنجائي.

الكلمات الأساسية: خدمة البنك بالانترنت، وفاء الزبون

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
سَيِّدِ سَلِيْنُو الْمُرَاٰنِيْيَا ءِشْرَفَعَلْنَا سَلَامُو وَ الصَّلَاةُ الْعَلَمِيْنِزِبَلِّهَالْحَمْد  
بَعْدَ مَا يَبُو اَصْحَا لِهُو عَلْنَا مَجْد

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada:

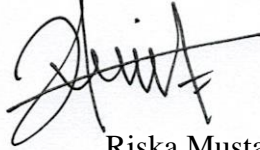
1. Kedua Orang Tua tercinta yang telah mendidik, membesarkan, dan mendukung Studi Penulis.
2. Rektor IAI Muhammadiyah Sinjai Selaku Pimpinan Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai;
3. Wakil Rektor I Selaku unsur Pimpinan Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai;
4. Wakil Rektor II, dan Wakil Rektor III Selaku unsur Pimpinan Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai;
5. Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam, Selaku Pimpinan pada Tingkatan Fakultas;
6. Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak. Selaku Pembimbing I dan Diarti Andra Ningsih, M.Pd.I Selaku Pembimbing II;

7. Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah;
8. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan mengajar selama studi di Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai;
9. Seluruh Pegawai dan Jajaran IAI Muhammadiyah Sinjai yang telah membantu kelancaran Akademik;
10. Kepala dan Staf Perpustakaan Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai;
11. Pimpinan dan para pegawai BNI KCP Sinjai.
12. H. Abd Rasyid, Ir. Mustari Natong P, Wahidah Djafar (Orang tua), Kiki, Riki, Ical, Farah, Fajar (Saudara), Lisa, Nurul, Eva, Fitri, Ijja (Sahabat) selaku yang selalu turut mendukung dan mendo'akan saya selama ini sampai saat ini sehingga penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
13. Teman-teman Mahasiswa IAI Muhammadiyah Sinjai dan berbagai pihak yang tidak disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moral sehingga penulis selesai studi.

Teriring doa semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah

SWT, dan semoga karya Ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Sinjai, 08 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riska Mustari', written over a light-colored rectangular background.

Riska Mustari  
NIM. 170311051

# DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Tentang Konsep Pelayanan Jasa <i>Mobile Banking</i> .....	8
B. Tinjauan Tentang Loyalitas Nasabah .....	14
C. Hasil Penelitian Relevan .....	16
D. Hipotesis.....	22

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
B. Definisi Variabel .....	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
D. Populasi dan Sampel .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Instrumen Penelitian .....	27
G. Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian.....	41
C. Pembahasan Hipotesis .....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo BNI tahun 1946-1989 .....	37
Gambar 2 Logo BNI tahun 1988-2004 .....	38
Gambar 3 Logo BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang .....	38
Gambar 4 Hasil Uji Normalitas Data .....	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan inovasi data sekarang ini berlangsung begitu cepat dan cepat memberikan banyak keuntungan yang berlangsung dalam berbagai sudut pandang sosial. Salah satu peningkatan paling terkenal dalam inovasi data adalah internet. Di mana internet merupakan mekanisme data yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan individu saat ini, asosiasi internet diperlukan untuk kepentingan individu maupun untuk tingkat yang lebih luas, misalnya, organisasi dan tempat kerja. Dari tinjauan yang dipimpin oleh Asosiasi Penyedia Akses Jaringan Indonesia (APJII) cenderung terlihat bahwa klien internet di Indonesia umumnya meningkat secara konsisten. Bertambahnya web klien dari tahun ke tahun tidak lepas dari kelebihan yang telah diberikan. Kehadiran web dipandang sebagai orang yang sangat stabil dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Peningkatan web bukan hanya memudahkan klien untuk berbagi tetapi juga di berbagai bidang.

Internet tersebut dimanfaatkan baik oleh bank adat maupun bank syariah untuk lebih mengembangkan

kegiatan usahanya. Bank memanfaatkan web untuk memberi kenyamanan dalam melakukan pertukaran keuangan sesuai dengan kebutuhan pengguna mereka. Mengingat saat ini portabilitas dan permintaan hidup klien semakin tinggi. Jadi untuk mengatasi masalah ini, bank berusaha menawarkan kantor dukungan melalui *mobile banking* (Khoirunnisa, 2019).

*Mobile banking* adalah satu kantor bantuan dari bank kepada klien untuk kemajuan inovasi data. Kantor ini merupakan bantuan untuk pertukaran keuangan lewat administrasi yang diberikan bank. *Mobile banking* dapat digunakan di ponsel atau ponsel yang diklaim oleh klien. Administrasi yang tersedia di perbankan portabel mencakup pertukaran keuangan.

Kehadirannya memberikan bukti bahwa ada usaha untuk bekerja pada sifat administrasi yang diberikan oleh bank. Secara umum, perbankan serbaguna memiliki banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabahnya. Apalagi jika dilihat dari seberapa besar investasi yang bisa dikurangi. Itu karena *mobile banking* mampu diterapkan kapan dan dimanapun kita berada (Khoirunnisa, 2019).

Persaingan sengit di antara instansi keuangan menyebabkan mereka menawarkan jenis bantuan luar

biasa. Penatausahaan bank secara tegas akan mempengaruhi peningkatan bisnis bank. Salah satu administrasi yang diberikan oleh bank adalah *Mobile Banking(M-Banking)*.

Demi memiliki pilihan untuk sukses dan tumbuh cepat, setiap instansi keuangan mesti menikmati manfaat, di antaranya mengambil kantor inovasi data dan menawarkan berbagai jenis bantuan. Bantuan besar ini dilakukan karena semakin banyak pembeli (klien) yang tertarik menggunakan layanan perusahaan. Bantuan besar akan membentuk perspektif klien yang menggembirakan terhadap organisasi dan tujuan untuk terus menggunakan administrasi keuangan yang signifikan (Mario, 2018).

*Mobile banking* diharapkan dapat lebih mengembangkan administrasi kepada nasabah, memenuhi permintaan pasar, memberikan kenyamanan kepada klien demi terjadinya pertukaran. Bagian administrasi yang klien gunakan dalam *mobile banking*, antara lain, untuk mengirim uang tunai (pindah) antar buku besar, untuk menutupi tagihan untuk sambungan telepon rumah, listrik, bagian kontrak, kendaraan, sepeda motor, atau kredit apa pun secara konsisten atau perlindungan bencana,

perlindungan kendaraan, dan pertukaran non-moneter lainnya.

*Mobile banking* menawarkan kenyamanan dalam mengawasi trade banking. Manfaat memberikan organisasi keuangan serbaguna kepada bank adalah mereka dapat menyisihkan uang tunai dengan mencetak desain yang harus diselesaikan nasabah untuk berdagang, membaca, menyimpan, serta menukarkannya dengan info digital. Untuk klien atau nasabah yang menerapkan *mobile banking*, mereka segera memperoleh pesan tentang dunia moneter dengan cepat, akurat dan cakup, dan dapat mengurangi kepercayaan klien akan menggunakannya di setiap perdagangan.

Keuntungan menggunakan administrasi *mobile banking* adalah mempermudah pekerjaan, memperluas informasi, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat eksekusi. Klien menggunakan organisasi moneter serbaguna karena mereka dapat mempercepat waktu aktif dalam melakukan perdagangan. Namun sekali lagi meskipun flexible banking sangat penting bagi nasabah perbankan, portable banking memiliki sisi negatif yang harus diwaspadai nasabah, salah satunya adalah meningkatnya pelanggaran di internet,

misalnya membobol administrasi keuangan berbasis web, perampokan oleh individu yang lincah.

*Mobile Banking* juga sangat berpengaruh dikalangan bawah karena tidak semuanya mampu menggunakan *mobile banking* seperti masyarakat desa atau warga lanjut usia yang masih kurang pemahamannya menggunakan *handphone* dan aplikasi tersebut. Akan tetapi ada kalahnya orang harus menggunakan aplikasi ini, karena kita harus mengikuti perkembangan zaman sekarang yang menggunakan transaksi secara *online* dan mempermudah aktivitas lainnya. Kebanyakan pengguna *mobile banking* bank BNI kebanyakan pada rentang usia 20-30 tahun.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka menarik untuk dilakukan penelitian mengenai Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di BNI KCP Sinjai.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar dari pembahasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ingin dirumuskan adalah Apakah Layanan *Mobile Banking* Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Di BNI KCP Sinjai?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di BNI KCP Sinjai.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis diantaranya:

#### **1. Manfaat Teoritis (Ilmiah)**

Secara teoritis, keuntungan dari penelitian ini seharusnya memiliki manfaat untuk meningkatkan keberuntungan logis dan pengalaman di bidang keuangan sebagai aturan, dapat berkontribusi melalui pemikiran dan peningkatan informasi pada personel aspek keuangan dan peraturan Islam secara khusus.

#### **2. Manfaat Praktis**

Tersusunnya skripsi ini bermanfaat untuk:

- a. Memenuhi syarat menyelesaikan studi pada program studi Perbankan Syariah dan memperoleh gelar S. E.
- b. Diharapkan hasil ini menjadi salah satu sumber bagi peneliti yang akan datang.

- c. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi informasi penting bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Tinjauan Tentang Konsep Pelayanan Jasa *Mobile Banking*

##### 1. Definisi Layanan *Mobile Banking*

Menurut Ujang Sumarwan, *mobile banking* yaitu bantuan keuangan yang diberikan bank melalui telepon seluler. Seperti halnya *internet banking*, dimana klien tidak perlu pergi ke bank, nasabah dapat melakukan pertukaran perbankan melalui pesan singkat (sms) ke tempat bantuan yang diberikan oleh pihak bank.

Perbedaan antara *internet banking* dan *mobile banking*, khususnya dalam hal penggunaan administrasi adalah *internet banking* perlu dikaitkan dengan organisasi web dan langsung dapat diakses lewat situs bank yang sebenarnya, sehingga dapat diakses melalui PC, *handphone*, atau sms banking. Sementara *mobile banking* awalnya harus mengunduh penggunaan keuangan portabel dari bank yang dimaksud, kemudian dapat menggunakan administrasi *mobile banking* melalui ponsel yang memiliki organisasi web, misalnya, seperti aplikasi keuangan serbaguna.

*Mobile banking* yang sangat dipengaruhi oleh peningkatan inovasi data, sebenarnya membuat pertukaran perbankan lebih mudah, dan mempercepat bantuan dan inklusi dalam latihan keuangan. Namun, itu membuatnya jauh lebih berbahaya. Dengan kenyataan seperti ini, faktor kesejahteraan harus menjadi komponen utama yang harus diperhatikan. Mungkin elemen keamanan ini bisa menjadi salah satu fitur utama yang bisa dimanfaatkan dapat ditampilkan oleh bank. *Mobile banking* juga merupakan salah satu saluran aplikasi keuangan paling terkenal saat ini.

*Mobile banking* adalah memberikan akses dan kecepatan sederhana dalam mendapatkan data terbaru dan pertukaran moneter pada premis waktu yang tepat. Item bantuan keuangan portabel adalah stasiun sirkulasi bank untuk mendapatkan rekening yang dipegang oleh klien melalui inovasi GPRS dengan kantor telepon seluler dan bekerja dengan latihan pertukaran (Aditya, 2020).

## 2. Cara Kerja

Cara menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk nasabah ketika belum menyambungkannya, sebagai berikut:

- a) Untuk memanfaatkan *mobile banking*, nasabah awalnya harus mendaftar ke bank untuk mendapatkan kunci rahasia atau mpin.
- b) Pengguna (nasabah) mampu menggunakan aplikasi *m-banking* dengan masuk ke menu yang dapat diakses di Kartu SIM atau administrasi yang diperkenalkan di *smartphone*. Dengan asumsi klien memakai *m-banking* lewat daftar yang ada pada ponsel, pengguna bisa menunjuk daftar yang dibutuhkannya.
- c) Klien kemudian didekati guna memasukkan PIN SMS Banking saat melakukan pertukaran.
- d) Dengan asumsi nasabah menggunakan multiguna perbankan melalui aplikasi yang disajikan di ponselnya, klien harus terlebih dahulu mengunduh dan memperkenalkan aplikasi di PDA-nya.
- e) Klien kemudian mampu menunjuk daftar pertukaran yang dapat diakses dan didekati untuk mendaftarkan PIN atau MPIN saat melakukan pertukaran.

### 3. Layanan *Mobile Banking*

Administrasi adalah tindakan immaterial atau keuntungan yang diberikan oleh organisasi tujuan

memenuhi persyaratan klien ketika mereka membarak melalui uang tunai atau sesuatu untuk efek itu (Mariatul, 2017). Macam-macam layanan pada aplikasi *mobile banking* yaitu, sebagai berikut:

- a) Memindahkan aset antar rekening atau ke bank yang berbeda.
- b) Data penyesuaian dan perubahan akun.
- c) Angsuran tagihan rutin dan cicilan belanja internet.
- d) Akuisisi tiket transportasi, token listrik, pulsa, bundel informasi dan lain-lain.
- e) *Top up E-Wallet*.

#### 4. Manfaat *Mobile Banking*

*M-banking* memberi beberapa manfaat, yakni (Abdul, 2020):

- a) Mempermudah pelaksanaan kapanpun dan dimanapun.
- b) Kenyamanan dalam melakukan penukaran seperti di ATM.
- c) Mampu diterapkan pada berbagai macam SIM dan ponsel yang memanfaatkan inovasi GPRS.
- d) Dilengkapi dengan elemen luar biasa untuk pertukaran konstan ke bank dan perpindahan non-pemilik rekening.

- e) Dapat mengecek barang di saldo ATM tanpa harus ke bank lagi.
- f) Mengikuti zaman sekarang atau globalisasi.

#### 5. Strategi Keamanan *Mobile Banking*

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan *m-banking*, yaitu (Yeni, 2019):

- a) Harus menggunakan PIN keuangan portabel.
- b) Diizinkan membuat PIN sendiri, dengan asumsi Anda merasa orang lain tahu, segera ganti PIN Anda.
- c) Dengan asumsi kartu SIM GSM klien hilang/diambil/dipindahkan ke pihak lain, segera laporkan ke bank terdekat atau segera hubungi *Call Center* bank.

#### 6. Cara Menghadapi Kerusakan Pada *Mobile Banking*

Sebagai pengguna *mobile banking* yang menghadapi kerusakan atau pemblokiran, cara menanggulangnya, yaitu apabila pengguna mengganti hp/ponsel dan masih menghafal *MPIN* atau *password* silakan mencoba masuk aplikasi tersebut, jika tidak bisa nasabah harus ke bank untuk memperbaiki ke *costumer servise* (CS), atau dengan cara yang lebih mudah, yaitu:

- a) Nasabah harus membuka aplikasi keuangan portabel BNI yang telah disajikan di ponsel.
- b) Nasabah memasukkan client id, nomor kartu kredit BNI, dan negara. Kemudian, klien mengetuk "Lanjutkan" untuk melanjutkan dengan metode yang paling dikenal luas untuk menghasilkan nomor pin dan kunci misteri lainnya.
- c) BNI keuangan serbaguna akan mengirimkan pesan melalui organisasi pesan singkat (sms). Pastikan ponsel Anda terisi pulsa, karena BNI akan membebankan biaya pengiriman SMS kepada nasabah.
- d) Nasabah kemudian memasukkan kode OTP yang dikirimkan oleh portable banking BNI melalui SMS. Sejak saat itu, klien mengetuk "Lanjutkan".
- e) Nasabah membuat nomor PIN dan *secret word* BNI *mobile banking* lainnya, lalu tap "Lanjutkan". Kami menyarankan agar klien membuat perpaduan berbagai nomor pin dengan pin lama.
- f) Layar telepon akan menampilkan pemberitahuan pegas bahwa perubahan nomor pin dan kata rahasia efektif. Klien mengetuk "Baiklah" di bagian putih di pemberitahuan.

## **B. Tinjauan Tentang Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah merupakan tingkah laku yang berkaitan suatu barang, juga peluang untuk memulihkan kontrak merek mulai sekarang, seberapa besar kemungkinan nasabah untuk mengubah bantuannya untuk merek, seberapa besar kebutuhan nasabah untuk membangun gambaran positif suatu barang (Nurul, 2012). Jika item tidak dapat memenuhi nasabah, nasabah akan merespons dengan cuti (nasabah menyatakan berhenti membeli merek atau barang) dan suara (nasabah menyampaikan kekecewaan langsung kepada bank).

Ada beberapa derajat kesetiaan nasabah langsung dinilai dari tingkat rendah sampai yang tertinggi:

1. Beralih, nasabah tidak setia dengan cara apa pun, tidak terinspirasi oleh citra bank, merek apa pun dipandang cukup, serbaguna, dan rentan terhadap perubahan biaya.
2. Nasabah Rutin, nasabah yang puas dengan barangnya, bersifat tetap, jadi semuanya baik-baik saja, intinya tanpa kekecewaan.
3. Nasabah Terpenuhi, terdiri nasabah yang terpenuhi, tapi melakukan pertukaran biaya yang ditanggung, peluang tunai untuk eksekusi terkait dengan pertukaran merek.

4. *Like The Brand*, nasabah yang sangat menyukai merek dan menganggap merek sebagai pendamping.
5. Nasabah Serious (nasabah setia), memiliki kesukaan dalam suatu merek. Berdasarkan pemeriksaan yang diarahkan oleh tanda-tanda keteguhan nasabah adalah sebagai berikut:
  - a) Dana cadangan pokok diklaim
  - b) Lakukan pertukaran yang konsisten
  - c) Mematuhi pedoman yang diterapkan oleh bank
  - d) Meresepkan kepada klien lain.

Sekarang ini kewajiban maupun komitmen instansi sulit dilihat oleh nasabah yang tertarik, tetapi juga membuat nasabah ini merupakan asal keuntungan untuk instansi tapi juga mengubah pelanggan mereka setia. Pengabdian merupakan mentalitas klien untuk memutuskan keputusannya agar bisa memakai barang dan jasa dari suatu organisasi. Disposisi untuk memutuskan keputusan itu juga untuk berkomitmen pada tanggung jawab dan membeli kembali organisasi. Untuk pengabdian nasabah akan menunjukkan perilaku dan aktivitas nasabah, misalnya:

1. Perilaku nasabah yang memberi saran untuk menyambut orang lain agar membeli atau memanfaatkan barang tersebut.
2. Nasabah akan melakukan latihan pertukaran atau menggunakan semua jenis administrasi yang disajikan oleh bidang keuangan.
3. Nasabah akan mengejar keputusan utama bank dalam menggunakan administrasi moneter.
4. Verbal, yaitu cara bersikap spesifik nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bermanfaat tentang barang-barang bank kepada orang lain.

Membangun keteguhan klien adalah strategi penting bagi organisasi. Karena organisasi melihat kesetiaan klien sebagai komponen sistem organisasi dalam mengelola pesaing dan menghubungkan organisasi dengan pasar (pelanggan). Ketangguhan klien diperlukan sebagai salah satu komponen dalam teknik promosi yang serius. Secara khusus, terlepas dari situasi ekonomi yang semakin kejam, organisasi sering kali membuat masa depan mereka memperhatikan keteguhan klien.

### **C. Hasil Penelitian Relevan**

Berdasar dari pengamatan yang dilakukan, penulis belum menemukan secara langsung yang menjadikan topik

kajian utama (Judul) tentang Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kemudahan Transaksi Dan Loyalitas Nasabah Di BNI KCP Sinjai.

Dalam memperkaya referensi dalam pengkajian penelitian ini, maka beberapa tulisan yang didapatkan oleh penulis yang sedikit berhubungan dengan penelitian ini adalah:

1. Skripsi Evani Khoirunnisa dalam skripsinya pengaruh penggunaan *e-banking*, kepercayaan (*trust*), dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank bni syariah kantor cabang Surakarta. Konsekuensi dari pemeriksaannya beralasan bahwa, Nasabah Bank BNI Syariah tidak terfokus pada berbagai faktor. Hal ini sangat menantang bagi Bank BNI Syariah. Organisasi seharusnya menggunakan kerangka kerja manajerial yang layak dan dapat digunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan tekad klien. Inspirasi yang mendorong penyelidikan ini adalah untuk memutuskan dampak penggunaan *e-banking*, ketergantungan dan sifat organisasi pada kualitas tak tergoyahkan klien. Jenis pemeriksaan yang digunakan dalam penilaian ini adalah penilaian kuantitatif. Dalam audit ini, ada 100 nasabah BNI Syariah. Kuantitas tes diambil dengan

menggunakan teknik penilaian purposive dengan gambaran kondisi estimasi sesuai Lameshow. Perangkat logis yang digunakan adalah penilaian backslide langsung yang berbeda dengan menggunakan instrumen penilaian transformasi SPSS 21. Hasil penelitian membuktikan jika faktor nasabah e-banking (X1) dan kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Sedangkan variabel sifat tolong-menolong (X3) berdampak kepada pengabdian klien. Meskipun demikian, uji Ftest menunjukkan bahwa klien e-banking, kepercayaan dan kualitas organisasi memiliki pengaruh bersama sebesar 18,3% terhadap komitmen klien. Perbedaan dan persamaan antara eksplorasi masa lalu dan pemeriksaan pencipta antara lain: Kontras pemeriksaan masa lalu memahami dampak pemanfaatan e-banking, kepercayaan dan kualitas administrasi terhadap ketabahan klien berbasis syariah, sedangkan penilaian pencipta memahami dampaknya. Serbaguna mengandalkan pengabdian klien bank. BNI, dan persamaan antara pemeriksaan masa lalu dan eksplorasi pencipta adalah bahwa masing-masing menyoroti variabel yang diandalkan dalam hal pengabdian klien.

2. Nurul Damayanti Usnar dalam skripsinya analisis pengaruh kualitas layanan SMS *Banking* Bank BNI terhadap loyalitas nasabah di kota makassar. Dalam eksplorasinya, ia menduga penelitian ini berencana untuk memutuskan sifat administrasi SMS *Banking* kepada ketabahan nasabah di kota Makassar. Hasilnya menunjukkan hasil konstruktif yang sangat besar di mana jika ada perluasan sifat administrasi SMS *Banking*, keandalan klien juga akan meningkat. Hasil ini ditunjukkan oleh beberapa kondisi investigasi kekambuhan yang menyertainya, yaitu  $Y=0,052+0,462X_1+0,192X_2+0,111X_3+0,145X_4+0,127X_5$ . Variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah efek, karena memiliki nilai P terkecil 0,000 dan koefisien relaps terbesar adalah 0,462. Perbedaan dan persamaan antara eksplorasi masa lalu dan pemeriksaan pencipta meliputi: pemeriksaan masa lalu memahami dampak sifat administrasi SMS *Banking* Bank BNI terhadap keandalan klien, sedangkan pemeriksaan pencipta memahami dampak serbaguna mengandalkan keteguhan klien, dan Persamaan investigasi masa lalu dengan pencipta adalah: masing-masing menyoroti Bank

BNI dan berpusat pada variabel yang diandalkan dalam hal dedikasi klien.

3. Melfi Adela dalam skripsinya Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), dalam eksplorasinya beranggapan bahwa persaingan bisnis di dunia keuangan semakin ketat baik di sektor bisnis dalam negeri maupun global. Untuk memenuhi loyalitas konsumen dalam bisnis keuangan, sifat dukungan klien sangat penting bagi organisasi untuk diawasi secara tepat untuk terus memenangkan kepercayaan dan pemenuhan klien. Dalam menawarkan kualitas dukungan yang luar biasa, bank mengeluarkan item administrasi yang dapat mengatasi masalah klien. Selain dari tempat penyimpanan uang dan tempat penukaran uang. Administrasi m-banking seharusnya memudahkan klien untuk mengeksekusi. Namun, penggunaan administrasi m-banking tidak begitu mulus seperti aslinya. Berdasarkan hasil pertemuan, terdapat 3% dari 2000 nasabah m-banking di bank BNI Syariah KCP Rajabasa mengajukan pertanyaan terkait administrasi m-banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan kerangka keuangan portabel mempengaruhi loyalitas

konsumen dengan nilai kepentingan 0,663 di atas 0,05, kegunaan variabel bantuan mempengaruhi loyalitas konsumen dengan nilai kepentingan 0,277 di atas 0,05, validitas variabel organisasi bantuan keuangan pemenuhan yang terpengaruh. klien dengan nilai kepentingan 0,000 di bawah 0,05, dan variabel kecepatan mempengaruhi loyalitas konsumen dengan nilai kepentingan 0,000 di bawah 0,05. Sementara itu, sekaligus disadari bahwa nilai F yang ditentukan sebesar 22,330 lebih menonjol daripada F tabel sebesar 2,471, yang berarti secara keseluruhan mempengaruhi loyalitas konsumen. Besarnya dampak administrasi keuangan serbaguna terhadap loyalitas konsumen adalah 49,8%. Hasil investigasi kekambuhan lurus yang berbeda didapatkan kondisi:  $Y = 5.200 + - 0,048 X1 + 0,019 X2 + 0,430 X3 + 0,282 X4 + e$ . Dengan cara ini  $H_0$  dihilangkan dan  $H_a$  diakui, dapat dikatakan bahwa variabel bantuan m-banking yang mencakup kenyamanan bantuan, keamanan kerangka kerja m-banking, kepercayaan organisasi bantuan keuangan, dan kecepatan secara fundamental mempengaruhi loyalitas konsumen. Jadi semakin tinggi sifat administrasi m-banking maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen

pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Perbedaan dan persamaan antara pemeriksaan masa lalu dan eksplorasi pencipta antara lain: Tinjauan masa lalu memahami dampak administrasi M-Banking terhadap loyalitas konsumen di Bank BNI Syariah, sedangkan pemeriksaan pencipta memahami dampak taruhan portabel pada ketergantungan klien di Bank BNI biasa, dan kesamaan eksplorasi masa lalu dengan penelitian pencipta bahwa setiap faktor gratis berpusat di sekitar *mobile banking*.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis berasal dari kata "*hypo*", yang artinya "dibawah" dan "*thesa*", yang artinya "kebenaran". Jadi hipotesis secara etimologis artinya kebenaran yang masih diragukan.

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Boedi & Beni, 2014).

- $H_0$  : Layanan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BNI KCP Sinjai
- $H_A$  : Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KCP BNI KCP Sinjai

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini juga termasuk dalam penelitian *expost facto*, bertujuan untuk menemukan sebab-sebab yang memungkinkan terjadinya perubahan tingkah laku, efek samping atau keanehan yang ditimbulkan oleh suatu kejadian, tingkah laku atau sesuatu yang mengakibatkan terjadinya perbedaan faktor bebas secara tidak khusus (Widanto, 2012).

##### 2. Pendekatan Penelitian

Pemeriksaan yang digunakan dalam bentuk *hard copy* dalam penelitian ini merupakan semacam eksplorasi kuantitatif (Nabir, 2016). Menurut Sugiono, teknik eksplorasi kuantitatif dapat diartikan sebagai strategi pemeriksaan dalam pandangan cara berpikir positivisme, digunakan untuk melihat populasi dan tes tertentu.

Metode pemeriksaan pada umumnya dilakukan secara serampangan, pengumpulan informasi menggunakan instrumen penelitian, penyelidikan

informasi bersifat kuantitatif/faktual yang sepenuhnya bertujuan untuk menguji spekulasi yang dikemukakan. Jenis eksplorasi yang digunakan adalah pemeriksaan kuantitatif. Sementara itu, menurut Sugiono, eksplorasi kuantitatif merupakan penelitian yang diarahkan menggunakan pendekatan angka. Sebagian besar di bidang aspek keuangan dan membutuhkan pemeriksaan factual (Sugiyono, 2012).

## **B. Defenisi Variabel**

Penelitian ini akan mengukur pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah di KCP BNI Sinjai. Pengaruh layanan *mobile banking* dalam penelitian ini merupakan variabel independent atau variable bebas (X), sedangkan loyalitas nasabah merupakan dependent atau variable terikat(Y).

### 1. Variabel Independent (X)

*Mobile banking* merupakan salah satu aplikasi yang digunakan BNI untuk permudah transaksi tanpa harus ke kantor atau unit bank lagi untuk antri.

### 2. Variabel Dependent (Y)

Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan klien dalam memakai produk perbankan.

### **C. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di KCP BNI Sinjai di Jalan Persatuan Raya Kelurahan Balangnipa Kecamatan Sinjai Utara dan dilakukan sejak diterimanya judul dan dikeluarkannya surat izin penelitian.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah spekulasi yang terdiri dari item/subyek yang memiliki karakteristik khusus yang tidak sepenuhnya ditetapkan oleh ilmuwan untuk diteliti dan mencapai penentuan. Populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 15 orang nasabah layanan *mobile banking* di KCP BNI Sinjai.

#### 2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Adapun bidang hipotesis yang terdiri dari hal-hal/subyek yang memiliki kualitas luar biasa yang tidak sepenuhnya dicirikan oleh peneliti untuk dieksplorasi dan sampai pada suatu kepastian digunakan menjadi sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 15 orang.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Observasi

Observasi adalah sebuah siklus yang terbuat dari siklus diologis dan mental yang berbeda. Persepsi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang sejumlah besar realitas dan informasi yang disimpan dalam bahan sebagai dokumentasi. Biasanya seperti surat, jurnal, laporan, barang antik, foto, dll. Ide dasar dari informasi ini adalah bahwa informasi ini tidak dapat dipisahkan dari keberadaan sehingga menawarkan peneliti kesempatan untuk mengetahui hal-hal yang telah terjadi sebelumnya.

### 2. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah bermacam-macam informasi dengan memberikan atau menyampaikan ikhtisar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan data atau reaksi terhadap ikhtisar pertanyaan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah jenis tindakan atau siklus dalam memberikan laporan yang berbeda dengan menggunakan bukti yang tepat berdasarkan catatan

dari sumber yang berbeda. Informasi yang diperoleh dari dokumentasi adalah dengan mengambil foto atau gambar sebagai bukti nyata dari pelaksanaan eksplorasi. Untuk menjadi bukti

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah perangkat atau kantor yang dilibatkan oleh analis dalam mengumpulkan informasi sehingga pekerjaannya lebih sederhana dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih tepat, lengkap, dan disengaja sehingga lebih mudah untuk diproses. Dari pengertian di atas dapat dipahami dengan baik bahwa instrumen adalah perangkat yang digunakan oleh para ahli dalam memanfaatkan strategi pengumpulan informasi. Adapun instrumen yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Lembar observasi yaitu suatu proses yang kompleks dan tersusun dari apa yang menjadi pengamatan. Contohnya survei dan wawancara.
2. Lembar kuesioner yang berisikan pertanyaan tentang aplikasi *mobile banking* dan loyalitas nasabah di KCP BNI Sinjai yang diperoleh dari responden.
3. Lembar dokumentasi adalah suatu bukti dalam melakukan penelitian. Adapun yang digunakan dalam

dokumentasi yaitu kamera, alat perekam, dan alat tulis menulis.

## **G. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah program SPSS (*Statistical package for the social sciences*) untuk melihat pengaruh *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah di KCP BNI Sinjai.

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dalam ulasan ini digunakan untuk menguji legitimasi dan survei. Legitimasi menunjukkan sejauh mana kepastian dan ketepatan suatu instrumen peruntukan dalam menyampaikan ketepatan kemampuan instrumen penaksir.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji kualitas tak tergoyahkan digunakan untuk menentukan konsistensi instrumen penilaian, apakah instrumen penilaian yang digunakan kokoh dan mantap dengan asumsi bahwa estimasi diulang.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas berencana untuk memutuskan apakah penyebaran informasi bersifat tipikal atau mendekati tipikal. Uji keteraturan ini menggunakan pendekatan Kolmogrov-Smirnov (K-S). Jika nilai Asymp.sig. (2-diikuti) di atas 5% menyiratkan bahwa variabel secara teratur disesuaikan. Begitu juga dengan uji ordinari dapat dilihat dari diagram histogram. Informasi dapat dianggap biasa jika sebagai tikungan memiliki kemiringan yang biasanya akan disesuaikan, baik kiri maupun kanan, dan kondisi tikungan hampir terlihat seperti bentuk dering yang ideal (Siska, 2019).

## 3. Uji Linear Sederhana

Uji ini terdiri dari dua faktor atau variable, yaitu terikat dan yang kedua adalah variabel otonom. Kekambuhan langsung ini mengomunikasikan hubungan sebab akibat antara dua faktor. Model kondisi yang digunakan adalah:

$$Y = a + Bx$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Loyalitas Nasabah)

a = Konstanta

B	=	Koefisien Regresi
X	=	Variabel Bebas ( <i>M-Banking</i> )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah.

Persamaan  $Y = a + Bx$  dapat dirumuskan dengan persamaan:

Variabel Terikat =  $a + BPM$

Dimana:

Variabel Terikat = Loyalitas Nasabah

A = Konstanta

B = Koefisien Regresi

MB = *Mobile Banking*

#### 4. Uji Hipotesis

Uji parsial (t) digunakan untuk menyimpulkan apakah ada efek kekurangan dari setiap komponen otonom pada variabel lingkungan percobaan pada tingkat dasar 0,05. Uji-t dimaksudkan untuk menyimpulkan apakah faktor bebas yang digunakan dalam model kondisi longsor agak mempengaruhi variabel terikat. Model keputusannya adalah (Siska, 2019):

- a. Dalam hal ukurannya  $< 0,05$ ,  $H_0$  dibuang dan  $H_a$  dipersepsikan, hal ini direncanakan agar ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Dalam hal besarnya  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  dihilangkan, dengan tujuan agar tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (BNI)**

Ditata pada tahun 1946, BNI, sebelumnya dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, adalah bank utama yang dikendalikan dan dijamin oleh pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai menjalankan instrumen porsi kekuasaan utama yang diberikan oleh pemerintah Indonesia, khususnya ORI atau Oeang Republik Indonesia.

De Javache Bank adalah tradisi Pemerintah Belanda sebagai bank umum pada tahun 1949, ahli publik membatasi pekerjaan BNI sebagai bank umum. BNI kemudian diturunkan sebagai bank pemeliharaan dan diberi pilihan untuk berubah menjadi bank pertukaran asing 1950 dengan pengakuan langsung untuk perdagangan asing. Kantor BNI benar-benar di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Tugas BNI dalam mendukung perekonomian Indonesia menjadi semakin penting dengan upaya yang jauh dan luas untuk melayani semua lapisan masyarakat

dari Sabang sampai Merauke selama tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai organisasi moneter seperti Bank Hanyut, Bank Serbaguna, Bank Anak Muda, dan Sarinah. Bank. Dasar justifikasi pendirian bank terapung adalah untuk melayani individu-individu yang tinggal di pulau-pulau, misalnya Kepulauan Riau atau daerah-daerah yang sulit dijangkau melalui transportasi darat seperti Kalimantan. BNI juga mengirimkan bank multiguna ke dalam organisasi tertentu, organisasi moneter serbaguna sebagai tugas proaktif untuk mendesak orang untuk menabung (Permata et al., 2020).

Menurut Peraturan No. 17 Tahun 1968 sebagai bank usaha dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI dipercayakan untuk menggarap perekonomian perseorangan dan ikut serta dalam kegiatan perputaran uang rakyat. BNI juga telah menetapkan divisi nasabah sejak awal sebagai ujung tombak sebuah bank yang secara eksplisit menangani nasabah perempuan, tepatnya. Sebenarnya, mulai sekitar tahun 1963, BNI memelopori administrasi keuangan.

Sepanjang perjalanannya, BNI telah melakukan reposisi corporate person agar sesuai dengan pasar uang

baru. Pada tahun 1988, korporat berubah menjadi logo perahu dan gelombang untuk menjawab apa yang terjadi sebagai bank negara Indonesia yang siap memasuki pasar moneter dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang ini mencerminkan kemajuan dinamis BNI sebagai bank bisnis negara yang berorientasi pasar.

Pada tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan publik terhadap struktur moneter publik, BNI melakukan program remake termasuk rebranding untuk mendistorsi dan memperkuat situasi BNI. Sedangkan angka '46' di kotak oranye diletakkan dari satu sudut ke sudut lain untuk menggambarkan BNI baru, sampai sekarang.

Budaya kerja (*Corporate Culture*) Bank BNI adalah kemapanan dan jiwa kerja jajaran administrasi dan seluruh perwakilan. Budaya kerja ini bergantung pada jiwa kekeluargaan yang telah terjalin di dalam iklim bank BNI sejak awal hingga membentuk karakternya.

Budaya kerja BNI “PRINSIP 46” Merupakan tuntunan perilaku insan BNI. Setiap Nilai Budaya Kerja

BNI memiliki perilaku pokok yang menjadi acuan kegiatan bagi seluruh fakultas BNI.

4 *core value* BNI, yaitu:

- a. Keterampilan yang mengesankan
- b. Keterpercayaan
- c. Arah nasabah
- d. Peningkatan terus-menerus

6 (enam) perilaku utama BNI, yaitu:

- a. Lebih mengembangkan keterampilan dan memberikan hasil terbaik
- b. Adil, sungguh-sungguh, dan benar
- c. Disiplin, mantap dan dapat diandalkan
- d. Menawarkan dukungan terbaik melalui organisasi yang sinergis
- e. Terus melakukan peningkatan
- f. Imajinatif dan kreatif

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (BNI)**

- a. Visi BNI

Menjadi yayasan moneter yang berhasil dalam bantuan dan eksekusi.

b. Misi BNI

- 1) Menawarkan dukungan yang brilian dan jawaban yang bernilai tambah untuk semua klien, dan sebagai kaki tangan dari keputusan
- 2) Meningkatkan nilai spekulasi umum untuk pendukung keuangan
- 3) Menjadikan keadaan terbaik bagi perwakilan sebagai posisi kebanggaan untuk bekerja dan berprestasi
- 4) Meningkatkan perhatian dan kewajiban terhadap iklim dan area lokal
- 5) Menjadi acuan dalam melaksanakan konsistensi dan tata kelola perusahaan yang baik

**3. Filosofi dari logo BNI**

Bank BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 dan menjelma menjadi bank fundamental milik negara yang dibawa ke dunia setelah Indonesia merdeka. Oeang Republik Indonesia (ORI) sebagai alat utama bagian yang benar yang diizinkan oleh Badan Publik Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946, dicetak dan disebarluaskan oleh Bank Negara Indonesia.

BNI telah mengisi sebagai bank umum dan bank bisnis sebagaimana tertuang dalam aturan ahli publik

pengganti PP no. 2/1946. Hingga akhirnya pada tahun 1995 bank ini berfungsi sebagai bank bisnis.

Sejak didirikan pada tahun 1946 hingga 1988, BNI telah menggunakan logo dengan pemotongan BNI (Bank Negara Indonesia) yang juga menunjukkan perpanjangan waktu berdirinya pada tahun 1946. Dengan menggunakan corak dasar huruf merah dan kuning, logo ini terlihat sangat mencolok.



**Gambar 1.** Logo BNI tahun 1946-1989

Penyesuaian Logo BNI terjadi pada tahun 1988 dengan upgrade lengkap dari berbagai rencana dan varietas. Jika sudah diliputi warna merah dan kuning, logo baru BNI di sekitarnya lebih dominan warna biru dan sedikit oranye. Hal lain tampak pada logo BNI, yakni transportasi jelajah dengan aksen oranye di bodinya. Logo ini terlihat lebih boros dari waktu lainnya.



**Gambar 2.** Logo BNI tahun 1988-2004

Publik kembali melihat sosok baru BNI pada tahun 2004. Elaborasi logo tersebut terlihat dari berkurangnya berbagai bagian praktis yang ada pada penataan sebelumnya.



**Gambar 3.** Logo BNI yang berlaku sejak tahun 2004 hingga sekarang

Perombakan logo tersebut direncanakan demi menjadikan pribadi yang terlihat lebih segar, kekinian, dinamis, serta menonjolkan tempat serta bantalan dari asosiasi yang baru. Karakter ini merupakan pernyataan dari brand lain yang terdiri dari 46 gambar dan kata BNI

yang kemudian digabungkan menjadi logo BNI lainnya (PT. Bank Negara Indonesia, 2021).

Arti logo bank BNI, yaitu :

a. Huruf

Huruf BNI digunakan dengan variasi pirus lain, yang mengungkapkan kelebihan, wibawa, semangat, kreatifitas dan gambaran yang lebih kekinian. Huruf-hurufnya dibuat luar biasa untuk menghadirkan desain yang unik dan luar biasa.

b. Angka empat enam

Adalah gambaran pengenalan BNI terhadap tanggal dunia, yang mengungkapkan warisannya sebagai bank utama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diatur miring melalui kotak oranye untuk merujuk pada BNI baru saat ini.

c. Rentang Varietas

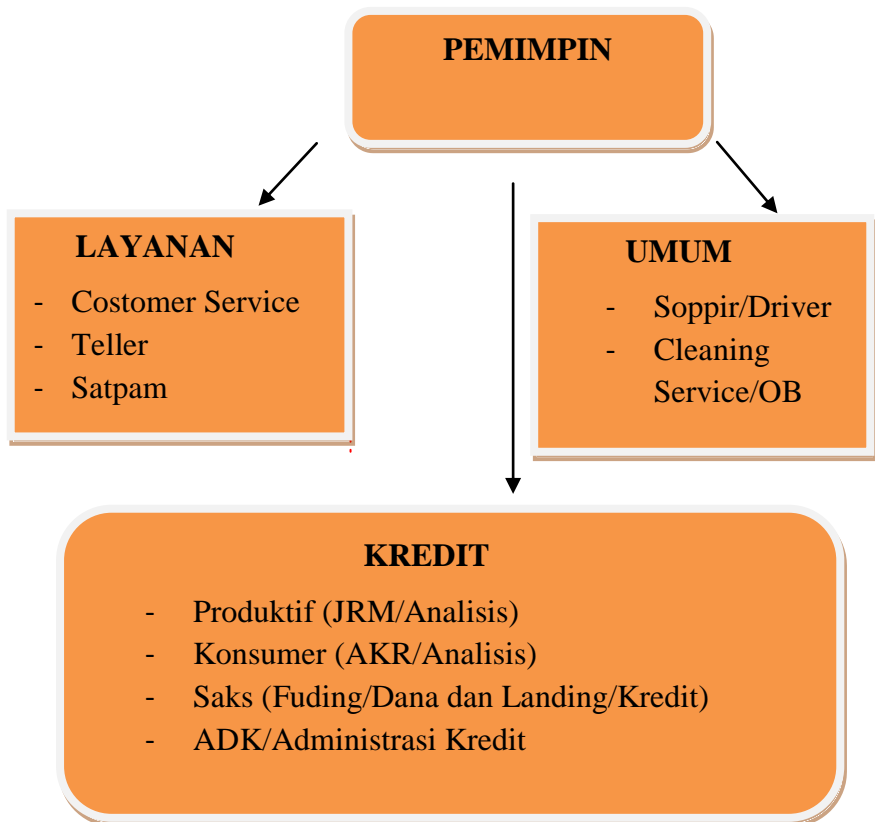
Cakupan varietas perusahaan telah disegarkan, namun mempertahankan nada perusahaan lama pirus dan oranye. Varietas pirus yang digunakan dalam logo baru lebih kabur, lebih membumi, mencerminkan gambar yang lebih stabil dan kuat. Oranye baru lebih indah dan membumi, mencerminkan gambaran yang lebih pasti dan baru.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang halus dan dinamis. Sementara itu, pemanfaatan nada korporat lain membangun karakter ini. Hal ini akan membantu BNI dalam mengisolasi diri di pasar moneter melalui pribadinya yang baru, unik dan kontemporer.

#### **4. Struktur Organisasi KCP BNI SINJAI**

BNI Kabupaten Sinjai Terbentuk sejak Tahun 1996, Bersamaan dengan Bantaeng dengan Jennepono, lalu disusul dengan pembentukan BNI di Selayar Tahun 201. Desain hierarkis adalah bagian penting dalam sebuah organisasi. Organisasi memerlukan desain hierarki yang wajar agar setiap pekerja dan atasan mengetahui tentang tempat mereka masing-masing sehingga mereka juga sadar akan kewajiban dan kewajiban di dalam organisasi sehingga administrasi organisasi dapat berjalan dengan baik (PT. Bank Negara Indonesia, 2021).

Berikut ini struktur organisasi yang tercakup dalam KCP BNI Sinjai, yaitu :

**BNI KCP SINJAI****B. Hasil Penelitian**

Setelah pelaksanaan pengisian angket yang diisi oleh responden seperti yang ditunjukkan oleh pedoman untuk menyelesaikan jajak pendapat. Kemudian, pada saat itu, setelah informasi dikumpulkan, pencipta menyusun dan

mencirikan sesuai dengan standar saat ini yang akan dipecah seperti yang ditunjukkan oleh spekulasi yang telah diajukan.

Selain informasi yang telah dibuat dari penyebaran polling tersebut, pencipta membedahnya dengan memanfaatkan bantuan aplikasi SPSS 20 (*Statistic Product and Service Solution*).

## **1. Uji Instrumen**

### **a. Uji Validitas**

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah alat estimasi yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang direncanakan untuk diestimasi secara tepat.. Dalam tinjauan ini, strategi yang digunakan untuk menguji legitimasi adalah dengan memainkan hubungan bivariat antara setiap skor penanda dan skor pengembangan habis-habisan (hubungan yang lengkap hal yang sesuai). Informasi tersebut dianggap substansial dengan asumsi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  untuk tingkat peluang ( $df = n-2$  dan ketuntasan setiap pengembangan sangat besar pada tingkat 0,05 atau 0,01. Jumlah pengujian dalam tinjauan ini adalah  $(n) = 15$  dan ukuran  $df$  dapat ditentukan sebagai  $15-2 = 13$  dan  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $r_{tabel}$  dapat menjadi 0,3610.

Berikutnya adalah efek samping dari pengujian legitimasi dalam ulasan ini:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X**  
**Layanan *Mobile Banking***

Variabel	Indikator	Butir Soal	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Layanan <i>Mobile Banking</i>	Kenyamana	1	0,488	0,361	Valid
		Bertransaksi	2	0,433	0,361
	Transfer	3	0,543	0,361	Valid
		4	0,542	0,361	Valid
	Informasi	5	0,683	0,361	Valid
		6	0,433	0,361	Valid
	Pembayaran	7	0,543	0,361	Valid
		8	0,523	0,361	Valid
	Pembelian	9	0,541	0,361	Valid

*Sumber: SPSS olah 2020*

Dari tabel 4.1 di atas, hasil uji legitimasi membuktikan ada 9 hal dalam survei, tidak ada hal yang tidak valid. Nilai rhitung pada variabel Y semuanya melampaui rtabel, yaitu 0,361. Dengan cara ini, setiap hal dalam variabel X digunakan sebagai informasi eksplorasi.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y**  
**Loyalitas Nasabah**

Variabel	Indikator	Butir Soal	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah	Tidak Tertarik Sama Sekali	10	0,576	0,361	Valid
	Kepuasan Nasabah Dan Kebiasaan	11	0,766	0,361	Valid
	Waktu Promo	12	0,411	0,361	Valid
	Menyukai Produk	13	0,756	0,361	Valid
	Setia	14	0,786	0,361	Valid

Dari tabel 4.2 di atas, hasil uji legitimasi pada variabel Y menunjukkan 5 hal dalam polling tersebut, tidak ada hal yang tidak valid. Nilai rhitung pada variabel Y semuanya melampaui rtabel, yaitu 0,361. Dengan cara ini, setiap hal dalam variabel Y digunakan sebagai data pemeriksaan.

**b. Uji Reabilitas**

Uji kualitas tak tergoyahkan didipakai dalam menentukan kekokohan dan konsistensi responden dalam mencatat pernyataan suatu polling. Dalam penelitian ini menggunakan Cronbach's alpha,

dimana suatu instrumen dikatakan dapat diandalkan dengan asumsi bahwa skor  $> 0.6$  dan temperamental jika  $< 0.6$ . Konsekuensi dari pengujian ketergantungan harus terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	onbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
ayanan <i>Mobile Banking</i> (X)	0,615	0,60	9	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,897	0,60	5	Reliabel

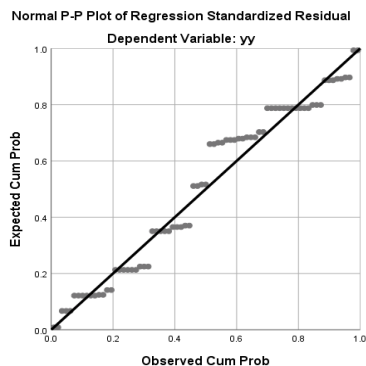
*Sumber: SPSS olah 2020*

Dari tabel 4.3 di atas, sangat terlihat bahwa semua hal pada variabel biaya (X) dan konsistensi kualitas barang (Y) solid karena mempunyai nilai  $> 0,60$ . Nilai cronbach's alpha pada variabel biaya adalah 0,615 dan perlu diingat bahwa nilai cronbach's alpha untuk variabel kualitas barang adalah 0,897. Hasil ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam variabel memiliki harga ketergantungan yang tinggi, sehingga dapat digunakan untuk pengujian tambahan.

## 2. Uji Normalitas

Uji ini dipakai guna memutuskan apakah data yang diperoleh disebarluaskan secara teratur atau tidak. Informasi jenis skala untuk sebagian besar mengikuti anggapan penyebaran yang khas. Bagaimanapun, itu tidak di luar bidang kemungkinan informasi atau tidak mengikuti praduga biasa. Untuk mengetahui kepastian peredaran informasi yang didapat, perlu dilakukan uji keteraturan terhadap informasi penting tersebut. Dengan demikian, pemeriksaan faktual utama yang harus digunakan dalam kaitannya dengan pemeriksaan informasi adalah pemeriksaan terukur sebagai tes biasa. Konsekuensi dari plot uji P dari pemeriksaan ini harus terlihat.

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas Data**



Dari Gambar 4.1 terlihat fokus mengarah di sekitar sudut ke garis sudut dan alat angkut sampai taraf tertentu dekat garis miring sehingga cenderung dianggap sirkulasi informasi dalam penelitian ini biasa saja.

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penyelidikan ini memakai teknik dasar kekambuhan langsung, diharapkan dapat memutuskan seberapa besar tingkat dampak antara pengembangan spesialis dan presentasi toko barang bekas. Pemeriksaan ini memanfaatkan informasi berdasarkan jajak pendapat/survei yang beredar.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.057	3.846		1.575	.127
Mobile Banking	.996	.181	.721	5.506	.000

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : SPSS 2020

Tabel di atas memperlihatkan apa yang didapat nilai constant (a) sebesar 6,057, sementara nilai layanan mobile banking (b/koeffisien regresi) sebesar 0,996. Maka :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 6,057 + 0,996X$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Mobile Banking

Akibat dari kondisi di atas dapat diartikan sebagai nilai konsisten sebesar 6,057 yang berarti nilai konsistensi variabel dedikasi klien sebesar 6,057, koefisien relaps X sebesar 0,996 yang menyatakan bahwa ekspansi 1% dari nilai keuangan serbaguna administrasi maka administrasi keuangan portabel adalah 0,996. Koefisien kekambuhan adalah positif, sehingga dapat dikatakan bahwa judul dampak administrasi keuangan portabel (X) pada keteguhan klien (Y) adalah positif. Selain itu, mengingat pentingnya penghargaan yang diperoleh

dari tabel di atas adalah  $0,000 < 0,05$  sehingga sangat baik dapat diduga bahwa variabel bantuan *m-banking* (X) secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

#### 4. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis dapat memutuskan apakah ada pengaruh dan secara fundamental memperlihatkan bahwa dampak faktor otonom terhadap faktor terikat. Jika nilai kritis (Sig.) di bawah 0,05, suatu variabel dikatakan mempengaruhi faktor-faktor yang berbeda secara fundamental. Efek samping dari spekulasi pada tabel 4.2 dalam pengujian ini adalah:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji T)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.057	3.846		1.575	.127
Layanan <i>Mobile Banking</i>	.996	.181	.721	5.506	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2020

Pada tabel 4.4 di atas,  $t_{hitung}$  untuk administrasi keuangan portabel adalah 5,506. Pada tingkat peluang (diagree of opportunity)  $df = N-2 = 15-2 = 13$ , maka pada titik tersebut  $r_{tabel}$  nya adalah 2,04. Kemudian, pada titik itu, sangat mungkin beralasan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,506 > 2,04$ ). Langkah-langkah untuk kesetiaan klien adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_0$  benar-benar ditolak sangat besar, dari hasil uji-t nilai kritisnya berada di bawah 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti bahwa ada pengaruh yang dekat antara administrasi keuangan serbaguna terhadap ketergantungan klien.
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diakui, yang berarti bahwa sebenarnya tidak ada pengaruh yang besar antara administrasi keuangan serbaguna terhadap ketabahan klien.
- c) Berdasarkan aturan di atas,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diakui. Ini menyiratkan bahwa administrasi keuangan serbaguna pada dasarnya mempengaruhi kesetiaan klien.

### **C. Pembahasan Hipotesis**

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah di KCP

BNI Sinjai Kabupaten Sinjai dengan beberapa metode analisis yang digunakan adalah uji instrument, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis T.

Berdasarkan hasil eksperimen, disadari bahwa administrasi keuangan portabel mempengaruhi ketergantungan klien di KCP BNI Sinjai. Ini dapat dibangun atau didemonstrasikan dan didukung oleh nilai sig. lebih sederhana dari nilai alpha, yaitu  $0,000 < 0,05$ , menyiratkan bahwa administrasi keuangan serbaguna secara fundamental mempengaruhi keandalan klien. Selain itu, hal ini dapat dilihat dari konsekuensi t number-crunching yang lebih menonjol dari t tabel yaitu  $5,506 > 2,04$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diakui. Sehingga ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KCP BNI Sinjai Kabupaten Sinjai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasar dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di BNI KCP Sinjai dengan beberapa metode analisis yang digunakan adalah uji instrument, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis T. Berdasarkan hasil eksperimen, disadari bahwa administrasi keuangan serbaguna secara signifikan mempengaruhi kesetiaan klien di KCP BNI Sinjai. Ini dapat dibangun atau didemonstrasikan dan didukung oleh nilai sig. lebih rendah dari nilai alpha, yaitu  $0,000 < 0,05$ , yang menyiratkan bahwa administrasi keuangan yang fleksibel secara keseluruhan mempengaruhi ketergantungan klien. Selain itu, hal ini juga dapat dilihat dari konsekuensi t number-crunching yang lebih besar dari t tabel yaitu  $5,506 > 2,04$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diakui. Sehingga ini menunjukkan bahwa layanan *m-banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BNI KCP Sinjai Kabupaten Sinjai.

## B. Saran

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menuangkan seluruh kemampuan yang ada mengenai pembahasan “Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di KCP BNI Sinjai” Kemudian penulis akan menyampaikan ide, memberikan sedikit masukan, jelas dengan kepercayaan BNI KCP Sinjai dapat lebih baik kedepan. Adapun saran-saran berikut penulis sampaikan kepada:

1. Jajaran Karyawan di BNI KCP Sinjai di harapkan dapat lebih mensosialisasikan terkait dengan *Mobile Banking* tidak lain hanya untuk lebih meningkatkan loyalitas Nasabah di BNI KCP Sinjai.
2. Diharapkan BNI KCP Sinjailebih meningkatkan layanan *Mobile Banking* tidak lain agar nasabah BNI KCP Sinjai tetap loyal dengan BNI KCP Sinjai.
3. Penulis mengetahui kelemahan-kelemahan dalam proposisi ini, oleh karena itu penulis menetapkan kepada pembaca untuk memiliki pilihan untuk menyelesaikan pemeriksaan lebih lanjut tentang Pengaruh *mibile banking* pada loyalitas nasabah. Dipercaya bahwa penelitian ini dapat menjadi pembelajaran dan sumber data bagi pembaca terkait

Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di BNI KCP Sinjai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adila, M. (2017). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok) (Bachelor's thesis, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik.
- Ayu, P.R. (2019). Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah. Skripsi. Metro: IAIN Metro.
- Boedi, A., & Saebani, B. A. (2014). Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah), Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bri syariah kcp ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Fadlan, A. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking (studi pada mahasiswa pengguna mobile banking Universitas Brawijaya) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Harahap, S. P. (2019). Pengaruh Pembiayaan Mikro Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah

- (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Mikro Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. II. Nomor 1.
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Nabir, A. M. (2016). Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt. Istaka Karya (Persero) Di Kota Makassar. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 12.
- Permata, S., Irawan, H., Nurfatimah, R., & Handayanti, M. (2020). Potensi Perbankan Syariah Di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(2), 58-71
- PT. Bank Negara Indonesia (2021). BNI Mobile Banking, BNI Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa. Diakses pada 4 April 2021, dari <https://www.bni.co.id/id-id/ebanking/bnimobilebanking>.

- PT. Bank Negara Indonesia. (2021). Mobile Banking BNI Terblokir. Diakses pada 4 April 2021, dari <https://www.bni.co.id/id-id/ebanking/bnimobilebanking>.
- Sugiyono, D. (2012). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiyono, D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Usnar, N.D. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking BANK BNI Terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Utami, K. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah. Wardana, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. Derema Jurnal Manajemen, Vol. X. Nomor 2.

## KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item Instrument
<i>Layanan Mobile Banking</i>	1. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	Kenyaman bertransaksi, kemudahan melakukan transaksi	1,2
	2. Transfer dana antar rekening atau ke bank lainnya	Transfer	3,4
	3. Informasi saldo dan mutase rekening	Informasi	5,6
	4. Pembayaran tagihan rutin dan pembayaran belanja secara online	Pembayaran	7,8
	5. Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa hp,	Pembelian	9

	paket data dan lainnya		
Loyalitas Nasabah	1. <i>Switches</i> (tidak loyal sama sekali)	Tidak tertarik sama sekali	10
	2. <i>Habitual buyer</i> pembeli puas terhadap produk	Kepuasan nasabah dan kebiasaan	11
	3. <i>Satisfied buyer</i> , berisi nasabah yang puas	Waktu promo	12
	4. <i>Like the brand</i> , nasabah yang sungguh-sungguh menyukai	Menyukai produk	13
	5. <i>Committed buyer</i> , nasabah yang setia	Setia	14

**ANGKET PENELITIAN**  
**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP**  
**LOYALITAS NASABAH DI BNI KCP SINJAI**  
**KABUPATEN SINJAI**

**A. Identitas Responden**

Nama :

Alamat :

Umur :

Jabatan :

No. Hp :

**B. Petunjuk Pengisian**

Berdasarkan atas Pengalaman Bapak/Ibu, Berilah tanda centang pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksi persepsi Bapak/Ibu pada setiap pertanyaan.

**C. Keterangan**

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**D. Layanan *Mobile Banking***

NO	DAFTAR PERNYATAAN	1	2	3	4
		TS	TS	S	SS
1	Apakah adanya <i>Mobile Banking</i> saya dapat mengelolah rekening saya kapan dan dimana saja.				
2	<i>Mobile Banking</i> menyediakan layanan perbankan yang <i>real time</i> .				
3	Apakah menggunakan <i>Mobile Banking</i> saya dapat melakukan transaksi transfer kapan dan dimana saja.				
4	Layanan <i>Mobile Banking</i> menyediakan layanan perbankan secara cepat dan tepat.				
5	Apakah menggunakan <i>Mobile Banking</i> informasi mengenai perbankan lebih cepat saya dapatkan.				
6	Apakah adanya <i>Mobile Banking</i> saya dapat melihat informasi saldo saya kapan dan dimanapun.				
7	Apakah adanya <i>Mobile Banking</i> saya dapat melakukan pembayaran tagihan belanja online.				
8	Apakah sering menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> untuk melakukan pembayaran.				
9	Apakah menggunakan <i>Mobile Banking</i> saya bisa melakukan pembelian tiket transportasi, pembelian pulsa, paket data dan lainnya.				

### E. Loyalitas Nasabah

NO	DAFTAR PERNYATAAN	1	2	3	4
		TS	TS	S	SS
10	ya menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> secara rutin.				
11	ya akan merekomendasikan produk layanan <i>Mobile Banking</i> BNI pada orang lain.				
12	ya baru melakukan transaksi di <i>Mobile Banking</i> ketika ada waktu promo.				
13	ya benar-benar menyukai produk-produk Bank BNI Kabupaten Sinjai.				
14	ya merupakan salah satu nasabah yang setia pada Bank BNI Kabupaten Sinjai.				

## Hasil Uji Validitas Variabel X

### *Layanan Mobile Banking*

Variabel	Indikator	Butir Soal	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Layanan Mobile Banking</i>	Kenyamana	1	0,488	0,361	Valid
	Bertransaksi	2	0,433	0,361	Valid
		3	0,543	0,361	Valid
	Transfer	4	0,542	0,361	Valid
		5	0,683	0,361	Valid
	Informasi	6	0,433	0,361	Valid
		7	0,543	0,361	Valid
	Pembayaran	8	0,523	0,361	Valid
		Pembelian	9	0,541	0,361

*Sumber: SPSS olah 2020*

## Hasil Uji Validitas Variabel Y

### *Loyalitas Nasabah*

Variabel	Indikator	Butir Soal	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Loyalitas Nasabah</i>	Tidak Tertarik Sama Sekali	10	0,576	0,361	Valid
	Kepuasan Nasabah Dan Kebiasaan	11	0,766	0,361	Valid
		12	0,411	0,361	Valid
	Waktu Promo	13	0,756	0,361	Valid
	Menyukai Produk	14	0,786	0,361	Valid

## Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
dayanan <i>Mobile Banking</i> (X)	0,615	0,60	9	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,897	0,60	5	Reliabel

*Sumber: SPSS olah 2020*

## Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.057	3.846		1.575	.127
Mobile Banking	.996	.181	.721	5.506	.000

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : SPSS 2020

## Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	6.057	3.846		1.575	.127
	Layanan <i>Mobile Banking</i>	.996	.181	.721	5.506	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2020

## **DOKUMENTASI**



**Gambar 1. Dokumentasi Pengisian Angket Pada Nasabah  
Di BNI KCP Sinjai**



**Gambar 2. Dokumentasi Pengisian Angket Pada Nasabah Di  
BNI KCP Sinjai**



**Gambar 3. Dokumentasi Pengisian Angket Pada Nasabah  
Di BNI KCP Sinjai**



**Gambar 4. Dokumentasi Pengisian Angket Pada Nasabah Di  
BNI KCP Sinjai**



**Gambar 5. Dokumentasi Pengisian Angket Pada Nasabah  
Di BNI KCP Sinjai**



**FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI**  
 KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048221418, KODE POS 92612  
 Email : [info@iaim-sinjai.ac.id](mailto:info@iaim-sinjai.ac.id) Website : <http://www.iaim-sinjai.ac.id>  
 TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT SK NOMOR : 456/SK/BAN-PT/Ak-PKP/PT/XII/2019



**SURAT KEPUTUSAN**  
**NOMOR : 641/III/1.3.AU/F/KEP/2020**

TENTANG  
**DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM T.A 2020-2021**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2020-2021, maka dipandang perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Penyusunan Proposal skripsi dalam Surat Keputusan.
- 2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas yang di amanahkan kepadanya.
- Mengingat : a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah.
- b. Undang-undang No.20 tahun 2003 tentang Sisdiknas.
- c. Undang-Undang R.I No. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.
- d. Keputusan Menteri Agama R.I No. 6722 Tahun 2015, tentang perubahan nama STAI Muhammadiyah Sinjai menjadi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- e. Surat Keputusan Rektor IAIM Nomor : 312/1.3.AU/D/KEP/2016 tentang Pembagian Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI)
- f. Pedoman PP. Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- g. Statuta Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Memperhatikan : Kalender Akademik Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2020-2021.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai tentang Dosen Pembimbing penyusunan proposal skripsi mahasiswa.
- Pertama : Mengangkat dan menetapkan saudara :

Pembimbing I	Pembimbing II
Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak.	Diarti Andra Ningsih, M.Pd.I

untuk penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : Riska Mustari  
 NIM : 170311051  
 Prodi : Prodi Perbankan Syariah (PS)  
 Judul Skripsi : Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kemudahan Transaksi Dan Loyalitas Nasabah Di KCP BNI Sinjai

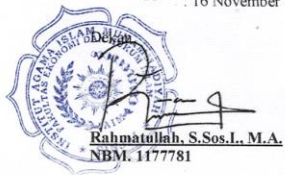


**FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI**  
KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048221418, KODE POS 92612  
Email : [info@iaim-sinjai.ac.id](mailto:info@iaim-sinjai.ac.id) Website : <http://www.iaim-sinjai.ac.id>

TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT SK NOMOR : 456/SK/BAN-PT/Ak-PKP/PT/XII/2019

- Kedua : Hal-hal yang menyangkut pendapatan/nafkah karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan sesuai peraturan yang berlaku di Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Ketiga : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagai amanat dengan penuh rasa tanggung jawab.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sinjai  
Pada Tanggal : 1 Rabi'ul AKhir 1442 H  
: 16 November 2020 M



**Rahmatullah, S.Sos.I., M.A.**  
NBM. 1177781

- Tembusan disampaikan kepada Yth:
1. Ketua BPH IAIM Sinjai di Sinjai
  2. Rektor IAIM Sinjai di Sinjai.
  3. Ketua Prodi EKOS IAIM Sinjai di Sinjai.



INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM

KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048221418, KODE POS 92612

Email : [info@iaim-sinjai.ac.id](mailto:info@iaim-sinjai.ac.id)

Website : <http://www.iaim-sinjai.ac.id>

TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT NOMOR SK : 1088/SK/BAN-PT/Akred/PT/XI/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 672.D3/III.3.AU/F/2021  
Lampiran : Satu Berkas  
Perihal : Surat Izin Penelitian

Sinjai, 24 Sya'ban 1442H  
26 April 2021 M

Kepada Yang Terhormat

Pimpinan BANK BNI KCP Sinjai

di  
Sinjai

*Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat,

Semoga rahmat Allah SWT senantiasa tercurah kepada kita semua, sehingga kita dimudahkan dalam melaksanakan amanah Nya

Dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa program Strata Satu (S1) Program Studi **Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI) IAIM Sinjai**, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Riska Mustari  
NIM : 170311051  
Prodi Studi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII

akan mengadakan penelitian dengan judul' :

**" Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah DI KCP BNI Sinjai Kabupaten Sinjai. "**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dimohon kiranya yang bersangkutan dapat diberikan izin melaksanakan Penelitian di BANK BNI KCP, Kab.Sinjai."

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,  
  
Rahmatullah, S.Sos.L, MA  
NBM. 1177781

Tembusan disampaikan Kepada Yth :  
Rektor IAIM Sinjai



## SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : TRI FATHRA HADIATMA  
Jabatan : Pejabat Sementara Pemimpin BNI Kantor Cabang Pembantu Sinjai  
Alamat : Kabupaten Sinjai

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : RISKHA MUSTARI  
NIM : 170311051  
Alamat : Kabupaten Sinjai

Benar mahasiswa yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sinjai dengan Judul "**Pengaruh layanan Mobile Banking terhadap loyalitas nasabah di BNI KCP Sinjai**" dalam rangka penyusunan skripsi yang dilaksanakan mulai tanggal.....sampai dengan tanggal.....

Demikian keterangan ini kami berikan agar dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Sinjai, 20 Agustus 2021

PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Sinjai



**TRI FATHRA HADIATMA**

Pgs. Pemimpin

## BIODATA PENULIS



Nama : Riska Mustari  
NIM : 170311051  
Tempat/TGL Lahir : Makassar, 08 Januari 1998  
Alamat : JL.K.H. Agus Salim  
Pengalaman Organisasi : -

### Riwayat Pendidikan :

1. SD/MI : SDN Inpres Paleteang Pinrang
2. SLTP/MTS : SMPN 1 Sinjai
3. SMU/MA : SMAN 2 Sinjai

### Contact Person:

Email : Riskamustari@Gmail.Com  
Handphone : 081241550166  
Nama Orang Tua :

- a. Ayah : H. Abdul Rasyid
- b. Ibu : Wahidah Djafar

PAPER NAME  
170311051AUTHOR  
RiskaMustariWORD COUNT  
6420 WordsCHARACTER COUNT  
40896 CharactersPAGE COUNT  
38 PagesFILE SIZE  
209.2KBSUBMISSION DATE  
Jun 17, 2022 1:54 PM GMT+7REPORT DATE  
Jun 17, 2022 1:55 PM GMT+7**● 30% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 24% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 24% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Manually excluded sources