

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DITINJAU  
DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

**(Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah  
Lampung)**

**Skripsi**

**Oleh**

**Lily Mingsi  
NPM : 2051020205**



**PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/2024 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DITINJAU  
DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

*(Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung)*

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

**LILY MINGSI  
NPM : 2051020205**

**Program Studi : Perbankan Syariah**



**Pembimbing 1 : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag.  
Pembimbing 2 : Dimas Pratomo, M.E.**

**PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/2024 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin berkembangnya perbankan syariah maka akan semakin kompetitif persaingan diindustri perbankan dan semakin sulit untuk menjaga loyalitas nasabah maka penting bagi Bank untuk mengoptimalkan Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Digital Perbankan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah ditinjau dalam persepektif islam, Menganalisis pengaruh kemudahan digital perbankan terhadap Loyalitas Nasabah dalam perspektif islam, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan terhadap loyalitas nasabah ditinjau dalam perspektif islam. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder, data primer diperoleh langsung dari hasil responden kuesioner sedangkan data sekunder berupa teori-teori dan pernyataan yang didapatkan dari studi kepustakaan. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung yang diambil sampel sebanyak 100 responden dengan perhitungan menggunakan rumus lemeshow. Pada analisis data penelitian ini dibantu dengan menggunakan *software SPSS 25* untuk memudahkan peneliti dalam melakukan perhitungan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , kemudahan digital perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . nilai F hitung sebesar 85.54 dan nilai signifikan 0,00 sehingga kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan secara simultan berpengaruh positif signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Loyalitas Nasabah

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lily Mingsi  
NPM : 2051020205  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Peelayanan dan Kemudahan Digital Pebankan Terhadap Loyalitas Nasabah Dintinjau Dalam Perspektif Islam” adalah benar-benar merupakan karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila ini di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini. Maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung,  
Penulis,



Lily Mingsi  
NPM.2051020205

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, TLP.(0721) 703289

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Digital Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Dintinjau Dalam Perspektif Islam  
Nama : Lily Mingsi  
NPM : 2051020205  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II**

**Dr. Syamsul Huda, S.Ag., M.Ag.**  
NIP.196909227001121001

**Dimas Pratomo, M.E**  
NIP. 199305232018011003

**Ketua Jurusan,**

**Any Eliza, M.S., M.Ak.**  
NIP.198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, TLP.(0721) 703289

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DITINJAU DALAM PERSPEKTIF ISLAM”** disusun oleh **Lily Mingsi NPM. 205102025**, program studi **Perbankan Syariah** Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal :

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : H. Supaijo. M.H.   
**Sekretaris** : Gustika Nurmalia. M.Ek   
**Penguji I** : Citra Etika. M.Si   
**Penguji II** : Dr. Syamsul Hilal. S.Ag., M.Ag 

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A.**

NIP. 197009262008011000

## MOTTO

“Hiduplah seolah-olah semua yang kamu jalani adalah yang terbaik dari rencana Tuhan”

﴿ لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ﴾

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.”  
(QS. Al-Baqarah [2] 286)

## PERSEMBAHAN

﴿ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ۝ ۱ ﴾

1. Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ku ibu Eti Rusmayani dan bapak Riyadi S.Pd,  
Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan kalian, Terima kasih telah memperjuangkan ku dengan begitu hebatnya, Terima kasih atas setiap doa yang kalian langitkan untukku, Terima kasih atas masih kehadiran kalian hingga detik ini dihidupku, Terima Kasih atas segala hal yang telah kalian perjuangkan untukku.
2. Kakakku Rima Pusvita S.Pd dan Fransisco Medi Perwira,  
Terima Kasih atas kasih sayang dan ketulusan kalian, Terima Kasih atas segala jerih payah atas segala kesusahan yang kubankan kepada kalian.
3. Rayhan adikku tercinta, Terima Kasih atas semangat dan Doa yang kau langitkan dan cinta kasih yang diberikan kepadaku.
4. Keponakanku Ceisyah Halwatuzahra  
Terima kasih telah menjadi semangat hidupku, Terima Kasih atas kehadiranmu diduniaku kasih sayang takterhinggaku untukmu.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah mengizinkanku menjadi bagian dari kampus yang luar biasa ini.
6. Kepada semua yang terlibat mengukirkan kisah diperjalanan hidupku, Terima Kasih kepada kalian yang datang lalu pergi, Terima Kasih kepada kalian yang masih bertahan menjadi bagian dari perjalanan manusia rumit ini.
7. Kepada diriku terima kasih telah memperjuangkan hidup dengan begitu hebat, Terima Kasih masih terus berjalan walau tertatih, Terima Kasih atas langkah kaki yang telah dilalui hingga saat ini, Terima Kasih sudah berjalan sejauh ini. Terima Kasih untuk tidak menyerah.



## **RIWAYAT HIDUP**

Lily Mingsi, lahir di Lampung barat kecamatan Lumbok Seminung pada tanggal 30 April 2002, anak kedua dari pasangan Bapak Riyadi, S.Pd dan Ibu Eti Rusmayani. Pendidikan dimulai dari SD Negeri 1 Sukabanjar, Pendidikan Menengah Pertama di SMP Satap Lumbok Seminung, dan Pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 2 Liwa dan saat ini mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2020.

Bandar Lampung,  
Yang Membuat,

Lily Mingsi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmat Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Digital Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Islam”, dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, tak lupa penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, perhatian baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain :

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Any Eliza, S.E. M.Ak. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa memberikan arahan dan kemudahan agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag. selaku dosen Pembimbing Akademik 1 yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dimas Pratomo, M.E. selaku dosen Pembimbing Akademik II yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis serta memberi motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak ibu dosen selaku guru yang amat berjasa bagi penulis baik dalam memberikan ilmu, karakter juga perubahan pola pikir dan sudut pandang.
6. Seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang turut berperan dalam penyelesaian studi penulis.
7. Almater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Jurusan Perbankan Syariah yang telah mengizinkan saya menjadi bagian didalamnya.

8. Pimpinan dan karyawan karyawan PT Bank DKI Syariah Kantor Cabang Lampung.
9. Seluruh responden nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung.
10. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah kelas C angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan atas kebersamaanya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan, dan penulis mengharapkan bahwa karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang yang berkepentingan dan skripsi ini dapat dikembangkan oleh pihak lain untuk penelitian dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung,

Lily Mingsi

## TRANSLITERASI ARAB INDONESIA

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dalam huruf latin.

### A. Konsonan

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)

ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Ta Marbutah

a. Bila dimatikan tulis h

هبة	ditulis	hibbah
جزية	ditulis	jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliya'
----------------	---------	--------------------

b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	Zakātul fiṭri
------------	---------	---------------

### C. Vokal Pendek

_____	Kasrah	Ditulis	i
_____	Fathah	Ditulis	a
_____	Dammah	ditulis	u

### D. Vokal Panjang

<i>fathah + alif</i>	ditulis	ā
جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
fathah + ya' mati	ditulis	ā
يسعى	ditulis	yas'ā
kasrah + ya' mati	ditulis	ī
كريم	ditulis	karīm
dammah + wawu mati	ditulis	ū
فروض	ditulis	furūd

### E. Vokal Rangkap

<i>fathah + ya' mati</i> بينكم	ditulis	ai
fathah + wawu mati	ditulis	bainakum
قول	ditulis	au
	ditulis	qaulun

### F. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan oleh Apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

### G. Kata Sandan Alim + Lam

#### a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القرآن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	ditulis	al-Qiyās

- b. Bila diikuti Huruf syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (*el*) nya.

السماء	ditulis	as-Samā'
الشمس	ditulis	asy-Syams

#### H. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوى الفروض	ditulis	ẓawī al-furūd
أهل السنة	ditulis	Ahl as-Sunnah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
H. Sistematika Penulisan.....	26
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Teori Yang Digunakan .....	27
1. Theory Of Planned Behavior (TPB).....	27
2. Loyalitas Nasabah .....	28
3. Nasabah.....	36
4. Kualitas Pelayanan .....	37
5. Kemudahan Digital Perbankan.....	48
B. Kerangka Berfikir .....	52
C. Hipotesis Penelitian.....	54

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	59
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	59
C. Populasi dan Sampel .....	59
D. Sumber Data .....	61
E. Teknik Pengumpulan Data .....	62
F. Definisi Operasional Variabel .....	64
G. Uji Instrumen Penelitian .....	66
H. Teknik Pengolahan Analisis Data .....	67
I. Uji Hipotesis .....	69

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	73
1. Sejarah Bank DKI .....	73
2. Deskripsi Responden .....	76
B. Analisis Data .....	83
1. Uji Validitas .....	84
2. Uji Reliabilitas .....	86
3. Hasil Uji Prasarat Analisis .....	88
a. Uji Normalitas .....	88
b. Uji Multikolinearitas .....	89
c. Uji Heteroskedastisitas .....	90
4. Uji Hipotesis .....	91
1. Regresi Linier Berganda .....	91
2. Uji t .....	92
3. Uji f .....	94
4. Uji Koefisien Determinasi .....	95
C. Pembahasan .....	96

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	105
B. Rekomendasi .....	105

<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>107</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>113</b>
--------------------------------	------------

a.	Lampiran Kuesioner Penelitian .....	105
b.	Lampiran Uji Validitas .....	130
c.	Lampiran Uji Normalitas P-plot .....	136

## DAFTAR TABEL

1.1 Perkembangan Aset dan Jumlah Bank Syariah .....	3
1.3 Aset Bank DKI .....	6
1.4 Penelitian Terdahulu.....	15
1.4 Penelitian Terdahulu.....	10
3.1 Skala Likert .....	60
3.2 Operasioanal Variabel .....	61
4.1 Data Responden Berdasarkan Umur .....	73
4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	74
4.4 Data Responden Lama Menjadi Nasabah.....	75
4.5 Statistik Deskriptif.....	75
4.6 Hasil Analisis Uji Validitas Data .....	77
4.7 Hasil Analisis Uji Reliabilitas .....	78
4.8 Hasil Uji Normalitas.....	80
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	81
4.10 Hasil Regresi Linier Berganda .....	83
4.11 Hasil Uji t .....	86
4.12 Hasil Uji f.....	87
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	88

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar 1 Kerangka Berfikir .....	51
4.1 Gambar Uji Heteroskedastisitas .....	83



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penjelasan judul diperlukan untuk memberikan batasan yang jelas dan pasti, dengan menempatkan kata yang sesuai dengan maknanya masing-masing. Untuk memudahkan pembaca dan menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan pembaca dalam mengartikan maksud dan tujuan dari judul skripsi ini, maka pada sub bab ini penulis akan menjelaskan dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari pemaknaan judul dan istilah yang digunakan, skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DITINJAU DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung)”** Ada pun istilah-istilah yang perlu dijelaskan dan mempertegas pokok bahasan secara singkat istilah yang terkandung pada judul adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan, dalam kamus besar bahasa indonesia yaitu kualitas diartikan sebagai “tingkat baik buruknya sesuatu”. Sedangkan pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah<sup>1</sup>. Tolak ukur penelitian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bertumpu pada kelima indikator diantaranya adalah : a). *Bukti fisik*, b). *Reliabilitas* c). *Daya tangga* d). *Jaminan* e). *Empati*.
2. Kemudahan Digital Perbankan, menurut priyani (2017) kemudahan didefinisikan sebagai seseorang yang percaya bahwa teknologi akan lebih mudah digunakan. Konsep ini

---

<sup>1</sup>Azidny Rafiko at al, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Bank Syariah di Diponegoro”,( Yogyakarta Jurnal Of Islamic Banking And Financial, 2021), 3

mencakup kejelasan tujuan teknologi informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan yang diinginkan pengguna.<sup>2</sup> Sedangkan digital perbankan adalah layanan ataupun fasilitas tambahan yang diberikan oleh bank menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk dapat memberikan kemudahan transaksi perbankan kepada nasabah. Tolak ukur penelitian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bertumpu pada kelima indikator diantaranya adalah :

- a). *Easy to Learn* b). *Easy to Use* c). *Clear and Understable*
3. Loyalitas Nasabah, definisi loyalitas adalah komitmen pelanggan atau nasabah untuk bertahan secara mendalam berlanggan atau melakukan pembelian ulang pada produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha yang mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>3</sup> . Tolak ukur penelitian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bertumpu pada kelima indikator diantaranya adalah : a). *Say positive Things* b). *Recomend friends* c). *Continue purchasing*.
  4. Perspektif Islam, Terkait kata Islam yang berasal dari bahasa Arab, memiliki beberapa makna. Pertama Islam merupakan akar kata aslama-yuslimu islamman yang berarti qadha atau inqadha, yaitu tunduk, pasrah, menyerah, ketundukan, dan Penyerahan diri. Perspektif adalah sudut pandang manusia dalam memilih opini, kepercayaan dan lain-lain. Perspektif Islam berarti sudut pandang Islam sebagai agama dalam memandang sesuatu berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Nanda diana at al, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Melakukan Transaksi Dimasa Pandemi Covid 19", ( Universitas Islam Malang 2021), 3

<sup>3</sup>Azidny Rafiko at al, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Bank Syariah di Diponegoro", ( Yogyakarta Jurnal Of Islamic Banking And Financial, 2021), 5

<sup>4</sup> Adam Musyaraf, "Konsep Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Islam", (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2021), 3



## B. Latar Belakang Masalah

Perbankan ialah salah satu di antara lembaga negara yang dapat menunjang pertumbuhan ekonomi di dalam suatu negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan ataubentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak Bank memainkan peran penting dalam perekonomian suatu negara, di mana bank bertindak sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yang menjembatani antara orang ataupun lembaga yang mempunyai banyak dana dengan orang ataupun lembaga yang sedang membutuhkan dana.<sup>5</sup>

Bank syariah muncul di Indonesia sejak tahun 1992, Bank Syariah yang pertama ada di Indonesia adalah bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992-1999 perkembangan bank muamalat masih tergolong stagnan, namun pada tahun 1997 dan 1998 terjadinya krisis moneter yang terjadi di Indonesia para banker melihat bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu kena dampak dari krisis moneter tersebut. *Banker* menganggap bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah satu-satunya bank Syariah diindonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999 berdirilah bank Syariah Mandiri yang merupakan konversidari bank Susila Bakti, Bank Susila Bakti adalah bank konvensional yang dibeli oleh bank dagang Negara kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri dan menjadi Bank Syariah Kedua di Indonesia.<sup>6</sup>

Perbankan syariah adalah ajaran yang mengedepankan nilai-nilai agama dan etika dalam bermuamalah, yang memberikan keuntungan secara adil kepada kedua belah pihak yang bersangkutan tidak memberatkan kepada salah satu pihak saja. Bank syariah tidak hanya berfokus pada tujuan komersial, tetapi peranannya dalam

---

5Fitra Riza, "Analisis Tingkat Kesehatan Bank di Indonesia 2015-2020", (Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance, Vol 1, No.1, 2021), 13

6Hida Alfathin Mila Ulwiya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang),"( Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah 3, no. 2 (2021): 142–156.

memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat. Hal ini tidak menimbulkan keresahan umat Islam dalam melakukan kegiatan didalamnya tanpa ada rasa khawatir ataupun was-was, karena sudah jelas bahwa perbankan syariah dilarang menggunakan cara -cara yang tidak benar sesuai dengan ajaran Islam. Dimana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha – usaha yang haram Sesuai firman Allah dalam Q.S Al Baqarah : 278 yang berbunyi :

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴾  
( ٢٧٨ )

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin.” (Q.S Al-Baqarah [2] 278).

Berdasarkan ayat diatas, Allah memerintahkan hambanya untuk beriman dan bertakwa melalui meninggalkan sesuatu yang dapat menjauhi hambanya dari keridhaan-Nya. Makna dari “tinggalkan sisa riba” di sini adalah tinggalkanlah hartamu yang merupakan kelebihan dari pokok yang harus dibayarkan oleh orang lain. Pada ayat selanjutnya, dijelaskan pula bahwa apabila sisa riba tersebut tidak ditinggalkan oleh orang-orang yang beriman, maka Allah dan Rasul-Nya akan memerangi pada pengambil riba tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Aset dan Jumlah Bank Syariah**

	2021	2022	2023
<b>Bank Umum Syariah</b>			
Total Asset	441.789 T	531.880 T	563.296 T
Jumlah Bank	12	13	13
<b>Unit usaha syariah</b>			

Total aset	234.947 T	250.240 T	263.152 T
Jumlah bank	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>BPRS</b>			
Jumlah Bank	164	167	173

Sumber : Data diolah peneliti dari SPS 2023

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini cukup mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ketahun. Menurut data otoritas jasa keuangan (OJK) dalam statistik perbankan syariah (SPS) per November 2023 jumlah bank syariah di Indonesia mencapai 206 Bank Syariah yang terdiri dari : 13 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 173 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>7</sup>

Dari 20 bank yang termasuk dalam UUS bank DKI Syariah adalah salah satunya, Industri perbankan indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank DKI Syariah Bank DKI merupakan Bank Umum KBMI II yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta (99,98%) dan Perumda Pasar Jaya (0,02%) Bank DKI berdiri dan beroperasi sejak tanggal 11 April 1961 merupakan bank pembangunan Daerah pertama yang lahir di Indonesia seiring dengan terbentuknya kota Jakarta sebagai ibu kota Indonesia tahun 2004 pendirian unit usaha syariah pada tanggal 16 Maret 2004 Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah berdasarkan surat bank Indonesia No. 6/39/Dpbs tanggal 13 Januari 2004 tentang prinsip Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Statistik Perbankan Syariah 2023.

<sup>8</sup>Laporan Tahunan Bank DKI

**Tabel 1.3**  
**Asset Bank DKI**

	2020	2021	2022
<b>Konvensional</b>	56.28 T	63.58 T	70.97 T
<b>Syariah</b>	6.76 T	7.15 T	7.91 T
<b>Total</b>	63.04 T	70.74 T	78.88 T

Sumber : Data diolah peneliti dari Laporan Tahunan Bank DKI 2022

Total aset Bank DKI per Desember 2022 sebesar Rp78,88 triliun, pencapaian tersebut meningkat sebesar 11,51% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu Rp70,74 triliun. Realisasi total aset tahun 2022 tercapai sebesar 104,02% dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar Rp75,84 triliun. Pada tabel diatas terlihat bahwa jumlah asset yang dimiliki Bank DKI Syariah dengan jumlah yang jauh tertinggal dibandingkan dengan Bank DKI Konvensional. Dengan jumlah kantor cabang syariah sebanyak 6 dan 14 kantor cabang pembantu syariah yang tersebar di Indonesia yang salah satunya kantor cabang syariah adalah di Bandar Lampung, maka dari itu pada penelitian ini terfokus pada Bank DKI Kantor Cabang Lampung. Bank DKI Kantor Cabang Lampung adalah Bank yang cukup baru dikalangan masyarakat lampung, sehingga penting bagi bank DKI Syariah Kantor Cabang Lampung untuk memberikan kualitas pelayanan dan kemudahan digital yang optimal untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan Loyalitas nasabah

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah yang ada di Indonesia, maka kualitas layanan menjadi faktor utama untuk mempertahankan daya saing karena perbankan merupakan perusahaan jasa di mana produk yang dipasarkan mudah ditiru. Meningkatnya persaingan ketat di industri perbankan syariah memotivasi untuk membangun dan memberikan pengalaman yang

baru kepada nasabah berupa menjaga loyalitas, transformasi sistem, serta kualitas pelayanan yang sesuai harapan. Seiring semakin kompetitif maka semakin sulit dalam menjaga Loyalitas nasabah karena hal ini menjadi item dasar bertahannya perbankan syariah. Di dalam lingkungan perbankan syariah perlu membangun kualitas layanan, dan perbankan digital agar menjadi harapan nasabah merasa puas dan loyal kepada bank syariah serta sebagai alternatif dalam meningkatkan kompetisi industri perbankan syariah maka, sudah sewajarnya bank syariah memberikan layanan yang berkualitas sehingga bisa mendapatkan keunggulan dibanding bank lain.<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan dapat di ukur baik tidaknya berdasarkan sudut pandang nasabah, bukan berdasarkan penyedia jasa. Meskipun demikian bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Kualitas pelayanan ini sangat penting untuk membuat nasabah percaya dengan perusahaan sehingga memakai atau menggunakan produk dari perusahaan atau bank. Kualitas pelayanan sering kali dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara harapan pelayanan dengan persepsi kinerja aktual, bila tingkat operasional penelitian pada bidang kajian kualitas pelayanan telah didominasi oleh instrument servquel, yang berdasarkan pada model kesenjangan. Kualitas pelayanan bisa didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pada pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepuasan kepada nasabah dan menciptakan rasa loyalitas nasabah kepada bank.

Menurut Steven Darwin Tahun 2014, Pandangan nasabah terhadap kualitas layanan adalah penilaian keseluruhan atas keunggulan layanan. Dalam memberikan layanan, dalam memberikan layanan bank harus memenuhi beberapa faktor setidaknya yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empty*. Hal ini juga dikemukakan oleh lestari dimana kepuasan

---

<sup>9</sup>Mochamad Yusuf At Al, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekanbaru Pemuda", (Islamic Business and Finance (IBF) Vol 4, No 1, April 2023), 69

pelanggan merupakan awal dari kualitas pelayanan, sehingga hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat erat kaitannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang tidak boleh diabaikan bagi sebuah bisnis, terutama bagi mereka yang bergerak di bidang jasa perbankan. Karena kepuasan pelanggan adalah bagian yang sangat penting dari citra perusahaan di masyarakat umum. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan merupakan investasi penting dalam meningkatkan Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam bisnis. Jadi kepuasan berarti perasaan senang atau kecewa terhadap produk atau jasa yang telah digunakan. Pelanggan akan senang jika harapannya sesuai dengan kenyataan sehingga memastikan bahwa nasabah akan terus menggunakan barang atau jasa yang memuaskan bagi mereka untuk seterusnya<sup>10</sup>. Dengan demikian, kepuasan nasabah bagi bank syariah tidak hanya kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting bagi perbankan, karena peran nasabah sangat besar yang pendapatannya secara langsung maupun tidak langsung menunjang eksistensi perusahaan. Ketika nasabah puas terhadap pelayanan, nasabah akan setia pada produk atau jasa pada saat mereka membelinya. Pelanggan yang setia cenderung akan setia kepada perusahaan dalam hal ini ada bank. Perkembangan teknologi yang kian canggih sangat membantu masyarakat dalam bermacam-macam aspek, salah satu di antaranya yakni dalam dunia perbankan selama masa pandemi.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam dunia perbankan untuk salah satu layanan yakni e-banking atau electronic banking yang berupa internet banking dan *mobile banking* menjadi salah satu cara bank syariah untuk meminimalisir dampak buruk yang terjadi akibat pandemi. Dengan menggunakan fasilitas internet banking dan *mobile banking* ini dapat memudahkan nasabah untuk

---

<sup>10</sup>Fiqri satria Nugraha at al, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Mediasi Oleh Kepuasan Nasabah", (Jurnal Ekonomi Trisaksi, Vol. 3, No. 1 April 2023),

bertransaksi kapanpun dan di manapun.<sup>11</sup>Dalam menggunakan teknologi informasi bank umum. Implementasi Internet *Banking* dalam bentuk *Jak One Mobile* merupakan aplikasi atau penerapan teknologi informasi dari Bank DKI yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman dan mudah diakses setiap saat serta dapat diakses dari mana saja. Kemudahan yang dimaksudkan disini adalah kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus langsung ke bank. *Jak One Mobile App* memiliki banyak fitur untuk semua produk bank yang ada dan memudahkan untuk menyelesaikan setiap transaksi nasabah hanya dengan menggunakan Android. Sekarang ini sangat banyak dibicarakan dalam dunia pemasaran. Salah satunya berkaitan dengan loyalitas. Meningkatnya persaingan dapat memperlambat pertumbuhan pasar, sehingga bisnis membutuhkan loyalitas.

Loyalitas adalah kepercayaan dan keterikatan konsumen terhadap produk, yang memengaruhi pembelian kembali produk bahkan ketika situasi dan perilaku berubah. Sementara itu, *e-loyalty* adalah niat konsumen untuk mengunjungi suatu website, yang dapat mengindikasikan minat konsumen terhadap bisnis dengan potensi pembelian berulang. Perkembangan kualitas Pelayanan dalam bisnis dan kehidupan bisnis digunakan untuk mengukur kualitas layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam perkembangan teknologi yang semakin menuntut ini, pengembangan banyak dimensi menjadi sangat penting karena berkaitan dengan menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan nilai pelanggan yang positif. Layanan dalam jasa elektronik atau yang dikenal dengan istilah *e-service quality*, oleh karena itu disebut kualitas layanan elektronik. Saat ini layanan elektronik banyak ditawarkan, terutama di sektor perbankan dengan menawarkan layanan perbankan online. Dalam beberapa tahun terakhir, bank telah menawarkan layanan seperti contoh tatap muka dan hanya berdasarkan kertas atau

---

11Harahap, Z. (2020). " Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih". Jurnal (Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151> Syariah, 6(1). 15

dokumen. Namun, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, sistem transaksi perbankan menjadi lebih mudah diakses oleh semua pengguna dengan bantuan layanan internet banking<sup>12</sup>. Selain kualitas pelayanan kemudahan digital perbankan juga adalah salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah guna menciptakan rasa loyalitas nasabah.

Priyani mendefinisikan Kemudahan layanan digital sebagai seseorang yang percaya bahwa teknologi akan mudah digunakan. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan teknologi informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan yang diinginkan oleh pengguna. Menurut Fadlan definisi kegunaan adalah sebagai ukuran bagaimana pengguna masa depan akan melihat sistem dapat diakses. Oleh karena itu, seseorang menganggap teknologi itu mudah digunakan, maka variabel ini menunjukkan bahwa sistem tidak dirancang untuk mempersulit pengguna, tetapi sistem dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna<sup>13</sup>. Layanan perbankan digital yaitu layanan bank elektronik yang di upgrade secara merata dan menggunakan data nasabah untuk melayani nasabah secara efisien, mudah dan ramah nasabah dengan tetap memberikan aspek keamanan<sup>14</sup>. Pemasaran dan pelayanan merupakan satu kesatuan mutlak dan tidak dapat dipisahkan, peranan pemasaran dalam dunia perbankan adalah upaya untuk perluasan misi usaha untuk memperkenalkan produk kepada masyarakat luas. Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank, saat ini telah memacu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas tenaga kerja serta melancarkan strategi guna menjaring calon nasabah. Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri

---

<sup>12</sup>Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta", (Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2), Oktober 2016 P-ISSN: 2087-2038; E-ISSN:2461-1182 Halaman 151 - 162). 152

<sup>13</sup>Nanda dian rahmadani et al, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19", (jurnal Jurusan Perbankan Syariah Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Islam Malang, Indonesia 2021), 3

<sup>14</sup>Website OJK 2023 (<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankansyariah/default.aspx>), diakses dari internet pada 22 Oktober 2023.



tanpa adanya kerjasama dengan nasabah. Sehingga terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas layanan, kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan yang diterima nasabah dirasakan dapat memenuhi harapan nasabah atas kualitas pelayanan bank. Apabila bank tersebut dapat menciptakan kepuasan kepada nasabah, maka akan timbul rasa setia nasabah kepada bank. Selain itu pula bank akan mendapat keuntungan, baik berupa materil ataupun rekomendasi yang baik bagi bank tersebut. Didukung dari beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Fiqri Satria dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dintinjau Dakam Perspektif Islam” yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah sedangkan pada penelitian Sella dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Palembang” hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, begitu pula dengan Variabel Independen kedua dari penelitian ini yaitu Kemudahan Digital Perbankan pada penelitian Dika Setiagraha menunjukkan bahwa Digital Perbankan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah sedangkan pada penelitian Sari Muda Alabrar menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Berdasarkan uraian diatas telah banyak peneliti yang telah meneliti mengenai Kualitas Layanan Namun demikian, belum banyak penelitian yang mengkaji hubungan kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan secara bersama terhadap loyalitas nasabah. Dari berbagai uraian Dan hasil penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda mengenai variabel yang sama maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Digital Perbankan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut maka topik ini menjadi menarik untuk dibahas. Peneliti meyakini bahwa penelitian ini layak untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kemudahan digital di Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung dapat meningkatkan loyalitas nasabah di DKI Kantor Cabang Syariah Lampung. Berdasarkan latar

belakang dan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pembahas tersebut dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Digital Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Ditinjau Dalam Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung).**

### **C. Identifikasi & Batasan Masalah**

Agar tujuan penelitian terarah dengan jelas dan mempermudah proses pengolahan data, maka perlu ditetapkan batasan-batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini penulis mempunyai batasan-batasan dalam melakukan penelitian agar tidak keluar dari jalur pembahasan yang telah ditulis dalam rumusan masalah, antara lain: Dalam penelitian ini penulis membahas 3 Variabel, 2 Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Digital Perbankan, 1 Variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah di Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung. Dan Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari Latar Belakang diatas maka Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah ditinjau dalam perspektif islam pada Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung?
2. Apakah kemudahan digital perbankan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah ditinjau dalam perspektif islam pada Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung?
3. Apakah kualitas Pelayanan dan Kemudahan digital perbankan bersama-sama secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah ditinjau dalam perspektif islam ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan

yang hendak dicapai oleh peneliti adalah untuk menganalisis dan mengetahui mengenai.

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah ditinjau dalam ekonomi islam pada Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan digital perbankan terhadap Loyalitas Nasabah ditinjau dalam ekonomi islam pada Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan digital perbankan terhadap Loyalitas Nasabah secara simultan ditinjau dalam ekonomi islam.

## **F. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu berguna untuk berbagai pihak diantaranya adalah :

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan pemahaman, selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi mahasiswa untuk membuat karya ilmiah ataupun penelitian lainnya.
- b. Penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumber informasi bagi pihak Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar dapat memberikan kepuasan dan rasa loyalitas nasabah.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan atau masukan bagi Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung untuk menarik jumlah nasabah agar tidak beralih ke Bank lain.

**3. Bagi Penulis**

- a. Untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi lulusan S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- b. Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat memperoleh wawasan, pengetahuan dan ilmu yang berhubungan dengan Loyalitas nasabah.

**G. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu inspirasi bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji dan menganalisa terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan terhadap loyalitas nasabah, diantaranya adalah :

**Tabel 1.4**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fiqri SatriaEka Nugraha Dkk Tahun 2023 <sup>15</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Mediasi oleh Kepuasan Nasabah	Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel mediasi pada beberapa bank.	Jenis penelitian Kuantitatif melalui teknik pengumpulan data kuesioner dengan pengukuran data skala linkert dan sampel yang ditetapkan sejumlah 203 responden dan analisis yang dipakai adalah <i>structural equation model</i> (SEM)	Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah $0,122 < 0,05$ . Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah $0,000 < 0,05$ . Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah $0,000 < 0,05$ . Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi

---

<sup>15</sup>Fiqri Satria Eka Nugraha et al, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Mediasi oleh Kepuasan Nasabah”, (Jurnal Ekonomi Trisakti, Vol 3, No. 1 April 2023). 1921.

2	Travel Valeri Mercuri Dkk, Tahun 2020 <sup>16</sup>	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Teluk Betung Melalui Kepuasan Nasabah	1.Untuk menganalisis menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. 2.Untuk menganalisis pengaruh citra merek layanan terhadap kepuasan nasabah. 3.Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. 4.Untuk menganalisis	Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 146 orang responden. Metode pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuesioner kepadanasabah, menggunakan <i>Structural Equation Model (SEM)</i> , yaitu <i>Partial Least Square (smartPLS 2.0)</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat. Terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t-statistics sebesar 24,917094. Terdapat pengaruh positif signifikan citra merek terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t-statistics sebesar 24,917094
---	---	--	--	---	--

<sup>16</sup>Travel ValeriMercuri et al, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Teluk Betung Melalui Kepuasan Nasabah", (Jurnal Visionist Vol. 9, Nomor 2 – September 2020 ISSN : 1411-4186),.26

			<p>pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.</p> <p>5.Untuk menganalisis pengaruh citra merek layanan terhadap loyalitas nasabah.</p>		
3	Izharuddin Pagala Tahun 2021 <sup>17</sup>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Study Pada Perusahaan</p>	<p>1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah,</p> <p>2. Menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap</p>	<p>Metode analisis penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktural (<i>Structural Equation Modelling</i> atau SEM) dengan menggunakan paket program AMOS 18.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari peningkatan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan terhadap loyalitas, citra perusahaan terhadap loyalitas, tetapi kepuasan terhadap loyalitas hanya berpengaruh positif dan tidak signifikan. Secara fundamental peningkatan kualitas layanan merupakan variabel utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan</p>

---

<sup>17</sup>Izharuddin Pagala, "Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah (Study Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Kendari)", (INTELEKTIVA : JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA, E-ISSN 2686 5661 VOL.2 NO. 12 - JULI 2021). 133

		Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Kendari)	loyalitas nasabah, 3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, 4. Menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.		nasabah, citra perusahaan secara tersirat, dan loyalitas nasabah.
4	Hengki, Ramayani Tahun 2021 <sup>18</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank	untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap	metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif.	Berdasarkan hasil penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial sebesar $0,000 < 0,05$ di PT. Bank Mandiri Jamika Bandung. Kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara parsial sebesar $0,325 > 0,05$ di PT. Bank Mandiri Jamika Bandung. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

<sup>18</sup>Hengki, Ramayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung", (Ekonomis: Journal of Economics and Business, 5(2), September 2021, 401-406). 402-405



		Mandiri KCP Jamika Bandung	loyalitas nasabah studi kasus di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung.		berpengaruh secara simultan dengan diperoleh nilai f-tabel berpengaruh besar $59,24 > 3,11$ terhadap loyalitas nasabah
5	Rommel Sitohang dkk Tahun 2021 <sup>19</sup>	Pengaruh kualitas layanan, kesadaran merek dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada banksumut medan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan kualitas, kesadaran merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Bank SUMUT Medan.	Metode deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kesadaran merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan, kesadaran merek, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

---

<sup>19</sup>Rommel Sitohang dkk, "Pengaruh kualitas layanan, kesadaran merek dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank sumut medan", (Jurnal Ilmiah Methonomip-Volume 7 Nomor 2(2021). 208-216

6	Aldia Rilas Dkk Tahun 2021 <sup>20</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru (Studi kasus Mahasiswa Universitas Dharmas Indonesia) (2021)	Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru	Metode kuantitatif dan pengambilan data menggunakan kuesioner	Hasil penelitian membuktikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan tidak adanya pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
---	--	--	---	---	--

---

<sup>20</sup>Aldia Rilas Dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru (Studi kasus Mahasiswa Universitas Dharmas Indonesia) (2021)", (Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta Vol. 17, No. 1, Januari 2022). 93

7	Sella, Faeradila Tahun 2023 <sup>21</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Palembang	untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah SDB Bank Sinarmas KC Palembang baik secara parsial atau simultan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengambilan sampel menggunakan non <i>probability sampling</i> dengan metode purposive sampling dan bantuan <i>software</i> SPSS 26.	Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh pada loyalitas nasabah
---	---	---	--	--	--

---

<sup>21</sup>Sella, Faradila, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Palembang", (2 NDMDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2023 E-ISSN: 2985-7406). 305

8	Muhammad Aditya Nugraha Tahun 2023 <sup>22</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank BNI Cabang Karawang”	untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Cabang Karawang.	Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
9	Dika setiagraha Tahun Dkk Tahun 2023 <sup>23</sup>	Pengaruh Layanan Digital <i>Mobile Banking</i> dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank	untuk mengetahui layanan digital berupa layanan mobile banking dan kepuasan nasabah bagaimana dampaknya	Metode yang digunakan menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS) sebagai metode analisis data	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel layanan mobile banking (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Di sisi lain, dari variabel segi kepuasan nasabah (X2) perannya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Variabel loyalitas nasabah sebesar 0,693 atau 69% yang di-

<sup>22</sup>Muhammad Aditya Nugraha Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank BNI Cabang Karawang”, (Management Studies and Entrepreneurship Journal Vol 4(4) 2023 : 4676-4683). 4679

<sup>23</sup>Dika Setiagraha Dkk, “Pengaruh Layanan Digital *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia”, (ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting ISSN 2722-841X (Media Online) Vol 4, No 1, Juli 2023, Page 39–48). 40

		Syariah Indonesia	terhadap loyalitas bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)		interpretasikan bahwa besarnya faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Palembang bisa dijelaskan melalui layanan digital mobile banking dan kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya yang 31% persen lagi bisa dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya
10	Sari Muda Alabrar Tahun 2022 <sup>24</sup>	Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah bank bca jambi dengan kebahagiaan nasabah sebagai variabel intervening	1. Pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap loyalitas nasabah 2. Pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap Kebahagiaan nasabah 3. Kebahagiaan nasabah	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan mengolah data primer dengan metode pengambilan data melalui kuisioner	Hasil analisis statistik membuktikan bahwa secara parsial kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Untuk pengaruh secara simultan, kualitas layanan <i>mobile banking</i> melalui kebahagiaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

---

<sup>24</sup>Sari Muda Alabrar, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, (Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 11 No. 01, Maret 2022 P-ISSN: 2252-8636, E-ISSN: 2685-9424). 132

			berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah 4. Kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah melalui kebahagiaan nasabah		
--	--	--	--	--	--

Dari penelitian diatas dapat kita lihat bahwa terdapat perbedaan dari hasil beberapa penelitian dengan variabel yang sama seperti penelitian dari Fiqri SatriaEka Nugraha Dkk <sup>25</sup> yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan pada penelitian Travel Valeri Mercuri Dkk,<sup>26</sup> menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, berdasarkan uraian diatas telah banyak peneliti yang telah meneliti mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah namun pada kenyataanya Loyalitas Nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja karena dengan semakin berkembangnya zaman maka digital akan berperan aktif terhadap dunia perbankan oleh karena itu pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel Kemudahan Digital Perbankan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah. Didukung juga dengan belum banyak penelitian yang mengkaji hubungan kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan secara bersama terhadap loyalitas nasabah, sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Digital Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah dengan subjek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

---

25Fiqri Satria Eka Nugraha et al, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Mediasi oleh Kepuasan Nasabah ”, (Jurnal Ekonomi Trisakti, Vol 3, No. 1 April 2023). 1921.

26Travel ValeriMercuri et al,“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Teluk Betung Melalui Kepuasan Nasabah”, (Jurnal Visionist Vol. 9, Nomor 2 – September 2020 ISSN : 1411-4186),26

## **H. SISTEMATIKA PENULISAN**

Agar penulisan skripsi ini bisa terarah dan sistematis maka dalam skripsi ini dibagi dalam 5 Bab dimana setiap bab terdiri dari sub bab sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merangkap adanya latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang landasan teori penunjang penelitian, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam metode penelitian berisi variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan hasil dari pengujian statistik yang digunakan, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab terakhir ini berisi tentang simpulan hasil penelitian, dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dimulai sejak bulan Maret 2024 Sesuai dengan judul yang diambil tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Digital Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung) maka penelitiannya akan dilaksanakan di Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah terkait dengan indicator penelitian yakni Kualitas Pelayanan, Kemudahan Digital Perbankan dan Loyalitas Nasabah.

#### **B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>27</sup>

Penelitian kuantitatif ini mendasarkan jenisnya pada penelitian *survey*, yaitu penelitian kuantitatif yang menggunakan instrumen kuesioner sebagai instrumen penelitian.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Menurut Asra & Prasetyo, Populasi adalah kumpulan dari seluruh unit-unit pengamatan yang menjadi objek penelitian dalam suatu penelitian *survey*. Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai

---

<sup>27</sup>Antomi Saregar et al. "Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana", (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), 8.

karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut elemen populasi. Penentuan populasi berbeda dengan unit analisis, unit analisis bisa pada tingkat individual, kelompok atau organisasi. Jika unit analisis adalah individual, maka populasi data akan menentukan siapa dan berapa individual yang akan diteliti<sup>28</sup>. Dalam hal ini populasi yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung

## 2. Sampel

Arikunto mengatakan Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Bila jumlah populasi dipandang terlalu besar, maka dengan maksud menghemat waktu, biaya dan tenaga peneliti tidak meneliti seluruh anggota populasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan menggunakan *probability sampling* yaitu simple random sampling yang mana pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>29</sup>

Pada tahap ini peneliti memfokuskan sampel pada nasabah yang memiliki layanan internet *banking* apapun jenisnya di Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung.

Untuk menentukan jumlah populasi yaitu menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

---

<sup>28</sup>Dr Pandoyo et, al. "Metodologi Penelitian Keuangan Dan Bisnis Teori Dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9", (Penerbit In Media, 2014), 174.

<sup>29</sup>"Ibid. Hlm 134"

$z$  = Skor  $z$  pada kepercayaan 95% = 1,96

$p$  = Maksimal estimasi

$d$  = Tingkat kesalahan

Dari rumusan tersebut maka penentuan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan, untuk memudahkan penelitian dikenakan menjadi 100 responden.<sup>30</sup>

Teknik sampling ini mengandalkan pada keberadaan subjek untuk dijadikan sampel yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data maka subjek tersebut dijadikan sampel.<sup>31</sup>

#### D. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menggunakan :

##### a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung melalui kuesioner yang diberikan secara

---

<sup>30</sup>Website Statistikian, "Menghitung besar sampel penelitian", (<https://www.statistikian.com/2012/08/menghitung-besar-sampel-penelitian.html>), Diakses dari internet pada 30 November 2023

<sup>31</sup>Heri Retna Wati, "Teknik Pengambilan Sampel", (Jurnal UNY), 4.

langsung kepada responden yaitu nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung.

b. Data sekunder

Data sekunder juga bisa diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya. Dalam hal ini data sekunder yang bersifat internal dapat melalui data-data Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung dan yang bersifat eksternal didapat melalui sumber-sumber di luar organisasi yang dipublikasikan juga jurnal, artikel, majalah dan internet. Dalam hal ini berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

## E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung dilokasi yang dijadikan obyek penelitian.<sup>32</sup>

2. Studi Pustaka dan Dokumenter

Studi pustaka yaitu dengan mengumpulkan data dan teori yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka terhadap literatur dan bahan pustaka lainnya seperti artikel, jurnal, buku dan penelitian terdahulu.

Kemudian dokumenter yaitu sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian data yang tersedia yaitu berbentuk foto dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi diwaktu silam. Secara

---

<sup>32</sup>Dr Pandoyo et, al. "Metodologi Penelitian Keuangan Dan Bisnis Teori Dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9". (Penerbit In Media, 2014), 186.

detail, bahan dokumenter terbagi beberapa macam salah satunya yaitu data tersimpan di *website*.<sup>33</sup>

### 3. Kuesioner (Angket)

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yakni dengan menggunakan media angket atau kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan oleh peneliti dengan memberi pertanyaan-pertanyaan yang jelas dan tidak meragukan secara tertulis kepada para responden. Pada teknik pengumpulan data kuesioner untuk mengukur persepsi responden diukur dengan menggunakan skala likert. Dalam skala likert ini, variabel pada penelitian ini dapat dijelaskan dengan beberapa indikator. Pengisian angket dilaksanakan dengan cara memilih satu diantara 5 penilaian angka yang telah disiapkan dan tidak ada penilaian benar ataupun salah. Skala likert digunakan agar dapat mengetahui kekuatan jawaban dari responden dengan setuju atau tidaknya terhadap pernyataan yang telah diberikan.

Dengan susunan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Alternatif</b>	<b>Kategori</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	(SS)	5
setuju	(S)	4
Netral	(N)	3
Tidak setuju	(TS)	2
Sangat tidak setuju	(STS)	1

---

33"ibid. Hlm 307"

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi mengenai beberapa pernyataan tentang variabel Kualitas Layanan, Kemudahan Digital Perbankan, Loyalitas Nasabah dimana setiap variabel terdapat indikator-indikator yang dapat menjadi tolak ukur. Tujuan dari penyebaran kuesioner adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Digital Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah.

#### F. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang pada dasarnya dibentuk dari segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari kemudian sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan yang nantinya diperoleh ataupun didapatkan oleh informan. Secara teoritis variabel juga dapat diartikan sebagai atribut seseorang atau objek yang memiliki variasi antar satu dengan yang lainnya maupun antar objek dengan objek yang lainnya. Secara garis besar, dalam penelitian ini terdapat satu Variabel Dependen, dan dua Variabel Independen. Variabel dependen atau biasa disebut variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel Independen.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Layanan ( $X_1$ )	Kualitas Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha yang memenuhi	a. Bukti fisik b. Reliabilitas c. Daya tanggap d. Jaminan	Ordinal (5-1)

		kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang <sup>34</sup> dengan harapan.	e. Empati <sup>35</sup>	
2	Kemudahan Digital Perbankan (X <sub>2</sub> )	Kemudahan digital perbankan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. <sup>36</sup>	a. <i>Easy to Learn</i> b. <i>Easy To Use</i> c. <i>Clear to Understabile</i> <sup>37</sup>	Ordinal (5-1)
3	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas adalah suatu komitmen pelanggan terhadap suatu pasar berdasarkan	a. <i>Say Positif Things</i> b. <i>Recomend Friends</i>	Ordinal (5-1)

<sup>34</sup>Wiwik Sulistyowati, "Buku ajar Kualitas Layanan :Teori dan Aplikasinya" (Umsida Press, Sidoarjo 2018), 13-25)

<sup>35</sup>Muslim, "Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)", (SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume XII, Nomor 2, Juni 2020), 236

<sup>36</sup>Website OJK 2023, (<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774> ), Di akses pada 14 November 2023

<sup>37</sup>Irwana Tirtana, "Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking", (Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-Feb Ums, 25 Juni 2014), 676

		sikap dan perilaku dalam pembelian ulang secara konsisten	c. <i>Continue Purchasing</i> <sup>38</sup>	
--	--	---	---	--

## G. Uji Instrumen Penelitian

Setelah keseluruhan data terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam menganalisa ini penulis menggunakan metode berfikir deduktif yakni berangkat dari fakta-fakta yang umum, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang umum kongkrit ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat khusus. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Hasil akhir dari penelitian ini biasanya berupa tipologi atau polapola mengenai fenomena yang sedang dibahas.<sup>39</sup>

Deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan peneliti yaitu menganalisis pengaruh antar variabel. Alat uji analisis data menggunakan regresi linier berganda. Pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan program *SPSS 25*. Ukuran statistik ini digunakan untuk menguji hubungan antara sebuah variabel dependen dengan variabel independen, untuk keabsahan data maka sebelumnya data yang diperoleh dari laporan akan diuji terlebih dahulu dengan uji validitas kuesioner dan uji reliabilitas kuesioner.

### 1. Uji Validitas

---

<sup>38</sup>Dr. Sukei, "*Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan*", (Diterbitkan Oleh: Lutfansah Mediatama, April 2009), 33

<sup>39</sup> Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: ZIFATAMA PUBLISHING, 2016), n.d.



Validitas berhubungan dengan apakah suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Iqbaria et.al suatu variabel dikatakan mempunyai validitas yang baik terhadap konstruk atau variabel latrnyya. Jika muatan faktor standar ( *standarlized loading factors*) sebesar  $\geq 0,50$ .<sup>40</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi suatu pengukuran. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi tinggi dalam mengukur konstruk latennya (Wijanto, 2008;65). Menurut Hair., et.al (2007) sebuah konstruk mempunyai reliabilitas yang baik adalah jika: (1) nilai *construct reliability* (CR)-nya  $\geq 0,70$ , dan (2) nilai *variance extracted* (VE)-nya  $\geq 0,50$ .

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi pada penelitian dilaksanakan guna melakukan pengujian apakah model regresi yang dipakai tersebut memadai atau belum. Penelitian ini memakai beberapa uji asumsi klasik yakni uji normalitas, uji multikolonieritas serta uji heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali uji normalitas memiliki dua tujuan dalam melakukan pengujian apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Untuk mendapati apakah residual berdistribusi normal atau tidak yakni melalui analisis grafik atau uji statistik. Analisis grafik merupakan cara dalam memperlihatkan normalitas residual yakni dengan dengan memperhatikan normal *probability* plot yang melakukan perbandingan distribusi kumulatif serta distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan :

---

<sup>40</sup>Dr Pandoyo et, al. “*Metodologi Penelitian Keuangan Dan Bisnis Teori Dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9*”. (Penerbit In Media, 2014), 405

- a. Apabila data tersebar disekitar garis diagonal serta menyertai arah garis diagonal atau grafik histogram memperlihatkan pola distribusi normal, maka model regresi memadai asumsi normalitas.
- b. Apabila data tersebar jauh dari diagonal dan/atau tidak menyertai arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memperlihatkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memadai asumsi normalitas. Selain uji grafik dianjurkan menggunakan uji statistik. Uji yang dipakai dalam melakukan pengujian normalitas residual ialah uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S). Apabila nilai signifikansi melebihi 0,05 maka variabel tersebut terdapat distribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas memiliki tujuan guna melakukan pengujian apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal ialah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Melakukan uji ada atau tidaknya multikolonieritas pada model regresi dapat dilaksanakan dengan memperhatikan nilai *tolerance* serta nilai *variance inflation factor* (VIF).

Menurut Ghazali (2005), kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolonieritas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF < 10 atau nilai *tolerance* > 0,01 maka dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas.
- b. Jika nilai VIF > 10 atau nilai *tolerance* < 0,01 maka dinyatakan terjadi multikolonieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas memiliki tujuan guna melakukan pengujian apakah pada model regresi terdapat perbedaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang berbeda. Apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan berbeda tetap, maka dinyatakan homoskedastisitas dan apabila ada ketidaksamaan dinyatakan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik ialah terdapat homoskedastisitas atau tidak adanya heteroskedastisitas. Untuk mendapati atau tidaknya heteroskedastisitas bisa dilaksanakan melalui grafik Plot yang diperhatikan antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dengan residualnya.

## I. Uji Hipotesis

### a. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur ada tidaknya korelasi antar variabel dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi mempelajari hubungan yang diperoleh dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antar variabel. Hubungan fungsional antara variabel independen dengan variabel dependen disebut analisis regresi linear berganda. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = -3.876 + 0.319 X_1 + 0.512 X_2$$

$$Y = \alpha \beta X_1 + \alpha \beta X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel dependen (Loyalitas)  
 $\alpha$   
 $\beta$  : Konstanta, nilai Y jika X : 0  
X1 : Koefisien linier berganda  
X2  
E : Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)  
: Variabel Independen (Kemudahan Digital)  
: Error

**b. Uji Parsial (Uji t)**

Tahap selanjutnya yang harus dilakukan yaitu dengan menguji hipotesis nol. Jika sampel yang diambil merupakan sampel besar, maka signifikansi yang di hasilkan dibawah hipotesis nol dapat diuji dengan pengujian dua arah (tingkat signifikansi = 5%) dengan menggunakan t-test. Untuk menentukan  $H_0$  ditolak atau diterima, akan diperbandingkan antara t hitung dengan t tabel. Apa bila t hitung > t tabel maka  $H_0$  ditolak. Begitu pula apabila t masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan untuk uji t berdasarkan probabilitas, yaitu apabila probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05. Maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Diduga tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

$H_a$  : Diduga ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

**c. Uji Simultan (Uji F)**

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak, jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05. Maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel tergantung secara bersama digunakan uji f teshipotesis yang digunakan adalah:

1.  $H_0 : b_1 = 0, b_2 = 0, b_3 = 0$ , maka tidak ada hubungan antara X terhadap Y
2.  $H_a : b_1 \neq 0, b_2 \neq 0, b_3 \neq 0$ , maka ada hubungan antara X terhadap Y

Dengan taraf signifikan = 0,05 dan derajat kebebasan (df) =  $(k - 1) (n - k - 1)$ .

Untuk menghitung f hitung digunakan rumus:

$$f \text{ hitung} = \{R^2 / k\} / \{(1 - R^2) (n - k - 1)\}$$

Dimana :

k = banyaknya variabel bebas

n = ukuran sampel

Dengan kriteria pengujian apabila:

1.  $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ , maka  $H_0$ ditolak dan  $H_a$ diterima, yang artinya secara bersama-sama ada hubungan antara variable independen dengan variabel dependen.
2.  $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$ , maka  $H_0$ diterima dan  $H_a$ ditolak, yang artinya secara bersama-sama tidak ada hubungan antara variable independen dengan variabel dependen.

**d. Nilai R<sub>2</sub>(Koefisien Determinasi)**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variable Y maka dipergunakan koefisien determinasi.

$$R_2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

R<sub>2</sub>= koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

Koefisien determinasi (R<sub>2</sub>) biasanya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable independen. Nilai R<sub>2</sub> adalah diantara nol dan satu. Jika R<sub>2</sub> berkisar hampir satu artinya semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dan juga sebaliknya jika R<sub>2</sub> mendekati nol maka semakin lemah kemampuan variable independen dalam menjelaskan variabel dependen.<sup>41</sup>

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang bisa ditarik dari hasil penelitian melalui olah data regresi linier bergada dengan menggunakan bantuan software *SPSS 25* antara lain yakni :

1. Secara parsial (melalui uji statistik *t*), kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan *T* hitung  $5.876 > 1.985$ . Hal ini menunjukkan jika loyalitas dapat ditingkatkan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk atau tidak sesuai dengan harapan nasabah, kualitas pelayanan bisa menghambat serta menurunkan rasa loyalitas nasabah.
2. Secara parsial (melalui uji statistik *t*), kemudahan digital perbankan memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan *T* hitung  $5.798 > 1.985$ . Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan digital perbankan mampu meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Secara simultan (melalui uji statistik *F*), Kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  dan *F* hitung  $85,54 > 3.09$ . Dengan didapatkan angka  $R^2$  (*R Square*) sejumlah 0,638.

#### **B. REKOMENDASI**

Adapun beberapa saran yang bisa diberikan yakni :

1. Alangkah baiknya jika diberikan tambahan variabel independen lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.
2. Dalam melakukan penelitian selanjutnya, alangkah baiknya wilayah sampel penelitian diperluas.

3. Bank DKI Syariah dapat mengembangkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan dan kemudahan digital



perbankan yang diberikan agar menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi.

4. Dikarenakan adanya pengaruh yang baik, hendaknya Bank DKI Syariah di kota Bandar Lampung dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan digital perbankan yang diberikan sehingga dapat menjadi bank yang unggul dan mampu bersaing dengan bank lainnya dalam industri perbankan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Along, Antonius. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(01): 94–99.
- (Aedy & S., 2017)Aedy, H. A., & S., M. A. (2017). *Teori dan Aplikasi Penuntun bagi Mahasiswa dan Peneliti*. 299.
- (Afriyanti, 2021)Afriyanti, N. (2021). Theory of Planned Behavior Mendeteksi Intensi Masyarakat Menggunakan Produk Perbankan Syariah. CV. *Brimedia Global*.
- Along, Antonius. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(01): 94–99.
- (Aedy & S., 2017)Aedy, H. A., & S., M. A. (2017). *Teori dan Aplikasi Penuntun bagi Mahasiswa dan Peneliti*. 299.
- (Afriyanti, 2021)Afriyanti, N. (2021). Theory of Planned Behavior Mendeteksi Intensi Masyarakat Menggunakan Produk Perbankan Syariah. CV. *Brimedia Global*.
- Boma Jonaldi. 2022 "*Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bca Kantor Cabang Hasyim Ashari*", Universitas Panca Sakti Bekasi *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*: 75
- (Cahyani, 2016)Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Elrado, Molden, Edy Yulianto, and Srikandi Kumadji. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan , Kepercayaan Dan Loyalitas." *Jurnal Administrasi Bisnis* 15(2): 1–9.

- (Febrianto & Yusuf, 2021)Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.392>
- (Fernandes & Marlius, 2018)Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Hadi, Syamsul, and Universitas Islam Indonesia. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4(2): 59.
- Harahap, Z. (2020). *Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151> Syariah, 6(1): 15
- (Hafizh et al., 2023)Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Iqbal, Johandri, Heriyani Heriyani, and Isroq Urrahmah. 2021. "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Global Financial Accounting Journal* 5(2): 25.
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi, and Paulus Basuki Hadiprajitno. 2014. "Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris : Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia)." *Diponegoro Journal Of Accounting* 03(2): 1–10.

## Laporan Tahunan Bank DKI 2022

- (Liem et al., 2020)Liem, A. T., Chrisanti, I. R., Sandag, A., & Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual. *Cogito Smart Journal* |, 6(2), 229–238.
- Mahyarni, Mahyarni. 2013. “Theori TRA Behavior(Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku).” *Jurnal El- Rizasah* 4(1): 13.
- (Marlius, 2018)Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Maulidya, Gita Putri, and Nur Afifah. 2021. “Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4 . 0.” *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*: 278–88.
- Munawaroh at al. 2015. *Analisis Peran Variabel Mediasi Dengan Metode Kautsal Step (Studi Kasus : Produk Domestik Regional Bruto(PDRB) Perkapita Diprovinsi Kalimantan Timur Tahun2011-2013)*, Jurnal Eksponensial, Vol. 6, No. 2. 193
- (Nurmaulia & Sunindyo, 2019)Nurmaulia, S. A., & Sunindyo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. *Keunis*, 7(1), 5. <https://doi.org/10.32497/keunis.v7i1.1527>
- Novyantri, Rema, and Maya Setiawardani. 2021. “The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana’s Digital Wallet (Study On Dana Users).” *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* | 2(3): 49–58. <https://ijabo.a3i.or.id>.
- (Pagala et al., 2021)Pagala, I., Universitas, D., & Unaaha, L. (2021). “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Dan Citra

- Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Study Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Kendari).” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(12), 133–140.
- Pandoyo, DR, and MM Moh Sofyan. 2018. *METODOLOGI PENELITIAN Teori Dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9 Dilengkapi Dengan Contoh Proposal S1, S2, Dan S3*. www.penerbitinmedia.co.id.
- (Penelitian et al., 2022)Penelitian, A., Bca, B., Jambi, K. C. U., Versi, S., & Jambi, B. B. C. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking*. 11(01), 132–146.
- Prasetyo, Dwi Endra, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Putri Dwi Cahyani. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 6(1): 55.
- Prihatma, Gugup Tugi. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di PT Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung.” *Jurnal Manajemen* 10(1): 15–36.
- Rahmadani, N D. 2022. “... Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota” 19: 1–7. h
- Ratna, Citra Ayu. 2016. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dan Karyawan Bank Syariah Di Kota Semarang.” : 249.
- Reihandho, M Iqbal, and Diana Fajarwati. 2023. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Perbankan Digital Di Indonesia.” *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal* 4(2): 70–80.
- (Rilas et al., 2022)Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022). Pengaruh

- Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Dharmasndonesia) (2021). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 17(1).
- Rofiqo, Azidni, Vydika Harya Addinata, and Diyan Novita Sari. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo." *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1(1): 1–11.
- Sarwono, Jonathan. 2011. "Mengenal Path Analysis." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* 11(2): 285–96.
- (Salim & Meirisa, 2023)Salim, S., & Meirisa, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Palembang. *MDP Student Conference*, 2(2), 305–311. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4237>
- (Setiagraha et al., 2023)Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Solihin, Fauzi. 2001. "Mengenal Bank 'Syariah' Lembaga Keuangan Untuk Umum." *The Winners* 2(2): 163.
- Sukezi, DR. 2009. "Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan", (Diterbitkan Oleh: Lutfansah Mediatama: 23-24
- Statistik Perbankan Syariah 2023
- Sugiyono. 2003. "Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis." *Universitas Pendidikan Indonesia* 1(Metodologi Penelitian): 1–86.
- Susanti, Evi, and Novita Oktavianti Parera. 2021. "Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking." *International*

*Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 2(1): 39–48.

Tirtana, Irwan, and Shinta Permata Sari. 2014. “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking.” *Prosiding Seminar Nasional dan Call for Paper Program Studi Akuntansi-FEB UMS* 25: 671–88.  
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/4589>.

Website resmi Bank DKI 2023  
 (<https://www1.bankdki.co.id/id/corporate-website/profil-bank-dki>), diakses dari internet pada 3 Maret 2023

Widnyana, I Wayan, and I Nengah Suarmanayasa. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD.” *Bisma: Jurnal Manajemen* 7(2): 181.

Website Statistikian, “Menghitung besar sampel penelitian”,  
 (<https://www.statistikian.com/2012/08/menghitung-besar-sampel-penelitian.html>), Diakses dari internet pada 30 November 2023

Zawiyah, Siti. 2019. “Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*: 15.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



## KUESIONER PENELITIAN

Lembar Identitas.

Petunjuk pengisian :

Tulislah lembar identitas diri yang sesuai berupa isian jawaban pendek yang telah disediakan.

Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	<input type="checkbox"/> 17-25 Tahun <input type="checkbox"/> 26-35 Tahun <input type="checkbox"/> 36-44 Tahun <input type="checkbox"/> >45 Tahun
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> Pelajar/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Lainnya
Saya adalah Nasabah DKI KCS Lampung	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
Lama menjadi nasabah Bank DKI KCS Lampung	<input type="checkbox"/> < 1 Tahun <input type="checkbox"/> >1 Tahun

Berilah tanda centang pada pernyataan-pernyataan berikut pada kolom yang telah disediakan!

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

#### A. KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN & PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>BUKTI FISIK</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Apakah fasilitas yang disediakan Bank baik dan layak digunakan?					
2	Apakah penampilan karyawan rapi dan sopan?					
3	Apakah kondisi lingkungan bank ditata rapi dan bersih?					
<b>KEHANDALAN</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4	Apakah karyawan bank merespon dengan cepat dalam melayani konsumen?					
5	Apakah karyawan bank dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah?					
6	Apakah pelayanan karyawan tepat waktu					
<b>DAYA TANGGAP</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	Apakah karyawan tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui nasabah?					
8	Penyampaian informasi disampaikan dengan jelas					

9	Karyawan menginformasikan atau menawarkan produk baru ataupun promo yang ada di bank DKI KCS Lampung					
<b>JAMINAN</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	Penanganan keluhan ditangani dengan baik					
11	Saya merasa aman dan nyaman dan nyaman saat bertransaksi di Bank DKI KCS Lampung					
12	Apakah jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan?					
<b>EMPATI</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Apakah karyawan memberikan toleransi terhadap nasabah apabila terjadi masalah?					
14	Apakah karyawan memberikan perhatian terhadap nasabah apabila terjadi kendala?					
15	Apakah karyawan bank mengutamakan kepentingan nasabah?					

## B. KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN

N O	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>EASY TO LEARN</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Penggunaan Jak One Mobile/ Jak One Abank mudah untuk dipelajari					
2	Penggunaan Jak One Mobile/Jak One Abank sangat					

	memudahkan dalam bertransaksi					
3	Cara penggunaan Jak One Mobile/Jak One Abank mudah untuk dimegerti					
	<b>EASY TO USE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4	Layanan Jak One Mobile/Jak One Abank bisa digunakan kapanpun					
5	Layanan Jak One Mobile/Jak One Abank mudah digunakan dimanapun					
6	Layanan Jak One Mobile/Jak One Abank cepat dan tidak menimbulkan masalah					
	<b>CLEAR AND UNDERSTABLE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan Jak One Mobile/Jak One Abank					
8	Secara keseluruhan penggunaan Jak One Mobile/Jak One Abank sangat membantu nasabah dan sistemnya yang mudah untuk dipelajari					

### C. LOYALITAS

<b>N O</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
	<b>SAY POSITIVE THINGS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Bank DKI KCS Lampung adalah Bank yang terpercaya					
2	Saya tidak ragu dalam menitipkan uang di Bank DKI KCS Lampung					

<b>3</b>	Bank DKI KCS Lampung adalah Bank yang mengedepankan nilai-nilai islam sehingga dapat terjamin keamanannya					
<b>RECOMMED FRIENDS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	Saya tidak keberatan memberikan saran kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank DKI KCS Lampung					
<b>5</b>	Saya akan merekomendasikan bank DKI KCS Lampung kepada orang lain dengan senang hati					
<b>CONTINUE PURCHASING</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>6</b>	Saya akan tetap memprioritaskan jasa dan layanan bank DKI KCS Lampung kedepannya					
<b>7</b>	Saya akan tetap menggunakan produk dari bank DKI KCS Lampung dimasa mendatang					
<b>8</b>	Saya tidak akan berpindah menjadi nasabah di Bank lain dan tetap menjadi nasabah bank DKI KCS Lampung.					

*Terima Kasih*









P7	Pearson Correlation	.467*	.406*	.351*	.380*	.451*	.537*	1	.673*	.483*	.391*	.364*	.521*	.442*	.488*	.475*	.699*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.312*	.358*	.400*	.382*	.452*	.463*	.673*	1	.579*	.482*	.479*	.433*	.366*	.520*	.448*	.691*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.366*	.339*	.360*	.404*	.453*	.526*	.483*	.579*	1	.607*	.440*	.508*	.437*	.516*	.451*	.708*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.321*	.291*	.421*	.390*	.465*	.593*	.391*	.482*	.607*	1	.657*	.545*	.498*	.502*	.436*	.721*
		*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*



P14	Pearson	.307*	.367*	.450*	.443*	.511*	.399*	.488*	.520*	.516*	.502*	.463*	.555*	.624*	1	.751*	.746*
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson	.271*	.387*	.384*	.456*	.553*	.445*	.475*	.448*	.451*	.436*	.503*	.540*	.503*	.751*	1	.718*
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TO TAL	Pearson	.605*	.658*	.675*	.680*	.745*	.732*	.699*	.691*	.708*	.721*	.713*	.790*	.707*	.746*	.718*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## 2. UJI VALIDITAS KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN

## Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.709**	.519**	.485**	.543**	.622**	.490**	.564**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.709**	1	.678**	.583**	.610**	.659**	.478**	.583**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.519**	.678**	1	.766**	.691**	.583**	.573**	.618**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P4	Pearson Correlation	.485**	.583**	.766**	1	.812**	.682**	.625**	.539**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100

P5	Pearson Correlation	.543**	.610**	.691**	.812**	1	.757**	.625**	.591**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.622**	.659**	.583**	.682**	.757**	1	.726**	.650**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.490**	.478**	.573**	.625**	.625**	.726**	1	.699**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.564**	.583**	.618**	.539**	.591**	.650**	.699**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	99	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.729**	.791**	.831**	.834**	.853**	.871**	.800**	.802**	1



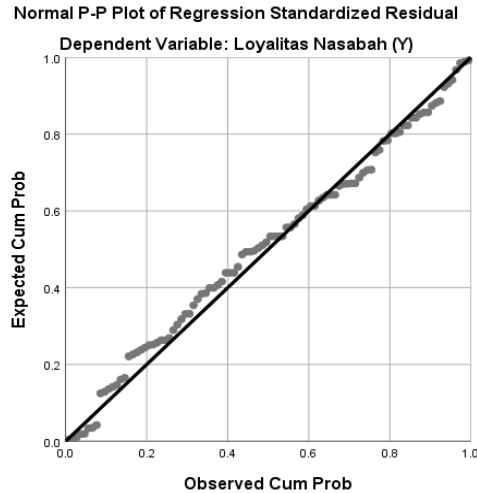


P8	Pearson Correlation	.616**	.616**	.588**	.546**	.566**	.624**	.762**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.845**	.863**	.813**	.778**	.830**	.880**	.859**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## UJI NORMALITAS P PLOT





Grafik P-plot : jika distribusi data normal, maka grais yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2012)

Kolmogrof Smirnov: jika nilai Asymp. Sig. (2 tailed )  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131  
 Telp.(09721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: [www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-*lob* / Un.16/ P1/ KT/ IV/ 2024

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I  
 NIP : 197308291998031003  
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Karya Ilmiah Dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN DIGITAL  
 PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
 (Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung)**

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
LILY MINGSI	2051020205	FEBI/ PS

Bebas Plagiasi dengan hasil pemeriksaan kemiripan sebesar 15 % dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir .

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Bandar Lampung, 29 April 2024  
 Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I  
 NIP.197308291998031003

**Ket:**

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository.
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Stripis untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN DIGITAL PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank DKI Kantor Cabang Syariah Lampung)

ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to ppsom Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	Sarimuda Sarimuda. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA JAMBI DENGAN KEBAHAGIAAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2022 Publication	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to Politeknik Negeri Jember Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	<b>1%</b>
<b>9</b>	Aditia Saputra, Endah Dewi Purnamasari, Meilin Veronica. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak Pada Mahasiswa	<b>1%</b>

Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024

Publication

- |    |  |      |
|----|--|------|
| 10 | Submitted to Binus University International Student Paper  | <1 % |
| 11 | Siti Munfaqiroh, Rizal Kurnia Sandi, Lailatus Sa'adah, Lidia Andiani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi", Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), 2023<br>Publication | <1 % |
| 12 | Submitted to President University Student Paper  | <1 % |
| 13 | Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper   | <1 % |
| 14 | Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper  | <1 % |
| 15 | Engkus Engkus. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI", Jurnal Governansi, 2019<br>Publication   | <1 % |
| 16 | Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper   | <1 % |
| 17 | Ersha Faturochman, Ade Mubarak. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Mikro (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukajadi Bandung)", Journal on Education, 2023<br>Publication   | <1 % |

---

18	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1 %
19	Marsellina Fitri, Aan Shar, Selamat Fuadi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NABASAH BANK SYARIAH INDONESIA KOTA BENGKULU PASCA INSIDEN GANGGUAN LAYANAN", FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN, 2023 Publication	<1 %
20	Submitted to Universitas Bina Darma Student Paper	<1 %
21	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Student Paper	<1 %
22	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
23	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	<1 %

---

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches < 5 words