

**PENGARUH CITRA BANK, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE*
BANKING (STUDI KASUS PADA BSI KC PALEMBANG A RIVAI)**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**MAYADA NUR AZIZAH
NPM 061940632593**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH CITRA BANK, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE*
BANKING (STUDI KASUS PADA BSI KC PALEMBANG A RIVAI)**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**MAYADA NUR AZIZAH
061940632593**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si
NIP 198906012019031016**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Koordinator Program Studi
Manajemen Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

LEMBAR PENGESAHAN

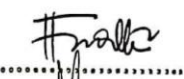

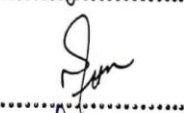

Nama : Mayada Nur Azizah
NPM : 061940632593
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Bank, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada BSI KC Palembang A Rivai)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 15 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Dewi Fadila, S.E, M.M Ketua Penguji		22 / 08 / 2023
2.	M. Yusuf, S.E, M.Si, Ph.D Anggota Penguji		23 / 08 / 2023
3.	Ummasyroh, S.E, M.Ed Anggota Penguji		23 / 08 / 2023
4.	Yusnizal Firdaus, S.E, M.M Anggota Penguji		23 / 08 / 2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mayada Nur Azizah
NPM : 061940632593
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Bank, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada BSI KC Palembang A Rivai)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2023

buat pernyataan,


Mayada Nur Azizah

NPM 061940632593

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

Percayalah apapun ujian yang sedang membebani dirimu sekarang adalah hal yang akhirnya akan engkau ucapkan Alhamdulillah karena proses yang dijalani telah usai dan sampai di penghujung permasalahan.

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak pernah melewatkanku.

(Umar bin Khattab)

Kupersembahkan kepada:

- **Ayah dan Ibuku**
- **Keluargaku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Teman seperjuangan**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur saya haturkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan inayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu.

Skripsi ini berjudul Pengaruh Citra Bank, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada BSI KC Palembang A Rivai). Skripsi ini membahas tentang loyalitas pengguna *mobile banking* BSI dengan membagikan pertanyaan berupa kuesioner untuk diteliti mengenai citra bank, keamanan dan kepercayaan nasabah.

Saya menyadari dalam proses penyusunan Skripsi ini saya telah menyusunnya dengan sangat berhati-hati namun saya juga menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih banyak kekurangan. maka dari itu, saya mengharapkan kritikan dan bimbingan yang membangun dari berbagai pihak untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Demikian saya ucapkan terima kasih dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan meningkatkan wawasan bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya haturkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. saya menyadari bahwa tulisan yang tertuang ini tentunya tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam Skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Bapak Agung Anggoro Seto, S.E M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi.
6. Bapak Ardi Susanto selaku Branch Manager BSI KC Palembang A Rivai yang telah mengizinkan saya untuk penelitian di BSI KC Palembang A Rivai.
7. Kepada seluruh dosen pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga dapat saya terapkan dalam penulisan Skripsi.
8. Kepada kedua orang tua saya yang saya sayangi dan saya hormati yaitu Ayah Hermansah, S.sos dan Ibu Aprida Yusmala Dewi, S.Pd terima kasih selalu mendukung anak sulungmu dalam segala hal yang telah dilewati tanpa rasa pamrih.
9. Kepada teman-teman seperjuangan 8 MBM yang telah bersama-sama melewati rangkaian skripsi sehingga dapat menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir dengan baik.

10. Kepada keluarga dan sahabat yang senantiasa mendukung dan memberikan doa terbaik, sehingga dengan adanya dukungan tersebut saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.

Demikian, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis besarnya pengaruh citra bank, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* pada BSI KC Palembang A Rivai. Jenis dan sumber data penelitian menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dan *google form*. Penentuan sampel dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi R^2 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra bank, keamanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* pada BSI KC Palembang A Rivai. Selain itu citra bank, keamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* pada BSI KC Palembang A Rivai. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* adalah variabel keamanan dengan nilai dari analisis regresi linier berganda sebesar 0,662 lebih besar dari nilai variabel citra bank dan keamanan.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Keamanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, *Mobile Banking*

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the influence of bank image, security and trust on customer loyalty of BSI Mobile Banking users at BSI KC Palembang A Rivai. Types and sources of research data using primary and secondary data sources. Data collection techniques by distributing questionnaires and google form. Determination of the sample using nonprobability sampling technique, namely purposive sampling. The analysis technique uses multiple linear regression analysis, t test, f test and the coefficient of determination R². The results of the study show that bank image, security and trust partially affect customer loyalty using BSI Mobile Banking at BSI KC Palembang A Rivai. In addition, bank image, security and trust simultaneously affect customer loyalty using BSI Mobile Banking at BSI KC Palembang A Rivai. The variable that has the most dominant effect on customer loyalty using BSI Mobile Banking is the security variable with a value from multiple linear regression analysis of 0.662 greater than the value of the bank image and security variables.

Keywords: *Corporate Image, Security, Trust, Customer Loyalty, Mobile Banking*

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Mobile Banking</i>	9
2.1.2 Loyalitas Nasabah	10
2.1.3 Citra Bank	15
2.1.4 Keamanan.....	19
2.1.5 Kepercayaan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pikir	30
2.4 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
------------------------------------	----

3.2 Rancangan Penelitian.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel.....	33
3.6 Teknik Analisis	33
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	34
3.6.1.1 Uji Validitas	34
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.2.1 Uji Normalitas	35
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	35
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.6.4 Uji Hipotesis	37
3.6.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	37
3.6.4.2 Uji F (Uji Simultan)	37
3.6.4.3 Koefisien Determinasi R ²	38
3.7 Definisi Operasional Variabel	38
3.7.1 <i>Independent Variable</i> (Variabel Bebas).....	38
3.7.2 <i>Dependent Variable</i> (Variabel Terikat)	40
3.7.3 Instrumen Penelitian	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	45
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	48
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	52
4.2 Pembahasan	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA68

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	40
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kuesioner	41
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Citra Bank (X1).....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keamanan (X2).....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi R ²	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 1.1 Data Pengguna <i>Platform</i> Pembayaran Digital	2
Gambar 1.2 Tampilan BSI <i>Mobile Banking</i>	3
Gambar 1.3 Perbandingan Persentase Pengguna <i>Mobile Banking</i>	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Revisi
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan
- Lampiran 4 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data Dari Polsri
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Mahasiswa Dari Perusahaan
- Lampiran 9 Data Nasabah
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil SPSS
- Lampiran 12 Tabulasi Kuesioner