

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN RISIKO  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* PADA  
BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi



Oleh

**SITI NUR IBTISAMAH**  
NIM 1804110273

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2022 M/1444 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN RISIKO TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* PADA BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA**

NAMA : SITI NUR IBTISAMAH

NIM : 1804110273

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYRIA

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, 14 September 2022

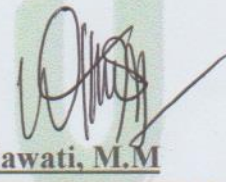
Menyetujui

Pembimbing I



Muhammad Zainal Arifin, M.Hum  
NIP. 197506202003121003

Pembimbing II



Wehdawati, M.M  
NIP. 198901012020122019

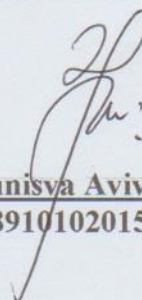
Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag.  
NIP. 197404232001121002

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam



Dr. Itsla Yunisya Aviva, M.E.Sy.  
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Hal: Mohon Diuji Skripsi  
Saudara SITI NUR IBTISAMAH

Palangka Raya, 14 September 2022  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
FEBI IAIN Palangka Raya  
Di –

Palangka Raya

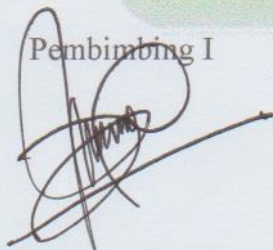
Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara:

Nama : SITI NUR IBTISAMAH  
NIM : 1804110273  
Judul : **PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN,  
DAN RISIKO TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA MUAMALAT DIGITAL  
ISLAMIC NETWORK PADA BANK MUAMALAT  
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

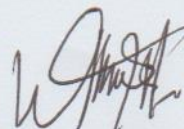
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Muhammad Zainal Arifin, M.Hum  
NIP. 197506202003121003

Pembimbing II



Wehdawati, M.M  
NIP. 198901012020122019

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN RISIKO TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* PADA BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA”, oleh Siti Nur Ibtisamah NIM: 1804110273 telah dimunaqasahkn tim munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada:

Hari : Selasa


Tanggal : 11 Oktober 2022

Palangka Raya, 11 Oktober 2022

### Tim Penguji

1. Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy.  
Ketua Sidang (.....)
2. Muhammad Riza Hafizi, M. Sc  
Penguji I (.....) 03/22
3. Muhammad Zainal Arifin, M.Hum  
Penguji II (.....) 11
4. Wehdawati, M.M  
Penguji/Sekretaris Sidang (.....) 4/11

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag.  
NIP. 197404232001121002

**Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* Pada Bank Muamalat Palangka Raya**

ABSTRAK

Oleh: Siti Nur Ibtisamah  
NIM. 1804110273

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, keamanan, dan risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya. Penelitian ini dilatar belakangi oleh peran teknologi di dalam dunia perbankan, dimana kemajuan sebuah sistem perbankan sudah didukung oleh teknologi informasi. Sistem teknologi informasi juga sangat membantu di dalam segi pelayanan yang baik untuk menarik loyalitas nasabah dengan cara memberikan fitur layanan, keamanan, dan risiko di dalam melakukan transaksi *online* tanpa harus datang langsung ke Bank.

Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat di Palangka Raya, yang sedang atau pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* Muamalat *Digital Islamic Network*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan total sampel berdasarkan buku Suharsimi Arikunto tahun 2010, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini ialah sebanyak 54 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi dengan bantuan software Microsoft Excel dan SPSS *version 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan, keamanan, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network*, sedangkan risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial yang memperoleh nilai signifikan variabel fitur layanan ( $X_1$ ) sebesar  $0,004 < 0,05$ , nilai signifikan variabel keamanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,005 < 0,05$ , dan nilai signifikan variabel risiko ( $X_3$ ) sebesar  $0,657 > 0,05$ . Secara simultan, variabel fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN ( $Y$ ). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) diperoleh sebesar 0,582 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 30% dan sisanya sebesar 70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini. Adapun *novelty* (sebuah kebaruan) dalam penelitian ini adalah terletak pada salah satu variabel independen yaitu variabel risiko yang tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini menjadi *novelty* dalam penelitian ini dikarenakan bertolak belakang dari penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel risiko berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kata Kunci: Fitur Layanan, Keamanan, Risiko, dan Loyalitas Nasabah  
***The Influence Of Service Features, Safety, And Risk Towards Customer Loyalty  
Using Muamalat Digital Islamic Network At Bank Muamalat Palangka Raya***

**ABSTRACT**

By: Siti Nur Ibtisamah  
NIM. 1804110273

*This study aims to determine the effect of service features, safety, and risk on customer loyalty using Muamalat Digital Islamic Network at Bank Muamalat Palangka Raya. This research is motivated by the role of technology in the banking world, where the progress of a banking system has been supported by information technology. Information technology systems are also very helpful in terms of good service to attract customer loyalty by providing service, safety, and risk features in conducting online transactions without having to come directly to the Bank.*

*This research is an ex post facto research using a quantitative approach. The data source used in this study is primary data by distributing questionnaires to Bank Muamalat customers in Palangka Raya, who are currently or have used the Muamalat Digital Islamic Network mobile banking application. The sampling technique in this study was the total sample based on Suharsimi Arikunto's 2010 book, with a total sample of 54 respondents. The analytical method used is regression with the help of Microsoft Excel and SPSS version 25 software.*

*The results of this study indicate that the service feature variable, security, has a significant effect on customer loyalty using Muamalat Digital Islamic Network, while risk has no significant effect on customer loyalty using Muamalat Digital Islamic Network. This is evidenced by the partial test results which obtained a significant value of the service feature variable (X1) of  $0.004 < 0.05$ , a significant value of the safety variable (X2) of  $0.005 < 0.05$ , and a significant value of the risk variable (X3) of  $0.657 > 0.05$ . Simultaneously, service features (X1), safety (X2), and risk (X3) variables have a significant effect on customer loyalty using Mumalat DIN (Y). This is evidenced by a significant value of  $0.000 < 0.05$ . Based on the value of the coefficient of determination (R Square) was obtained at 0.582 which implies that the influence of the independent variable on the dependent variable is 30% and the remaining 70% is influenced by other factors not found in this study. The novelty (a novelty) in this study lies in one of the independent variables, namely the risk variable which has no significant effect on the dependent variable. This is novelty in this study because it is contrary to previous research which states that the risk variable affects the dependent variable.*

**Keywords:** *Service Features, Safety, Risk, & Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur Peneliti hantarkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, yang telah memberikan rahmah dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* Pada Bank Muamalat Palangka Raya” dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi wa sallam, Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumil qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sastra (S1). terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Khairil Anwar, M.Ag selaku rektor IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengemangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
2. Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas

setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.

3. Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy. selaku ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
4. Fadiah Adlina, M.Pd.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya selama peneliti menjalani perkuliahan.
5. Muhammad Zainal Arifin, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan motivasi serta arahan selama menjalani perkuliahan dan juga membimbing peneliti dalam menyelesaikan studi di IAIN Palangka raya. Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
6. Wehdawati, M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti menyelesaikan tugas akhir.
7. Ali Sadikin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik selama peneliti menjalani perkuliahan.
8. Seluruh dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak bisa peneliti sebut satu per satu, yang telah memberikan ilmu



dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait dengan penelitian.

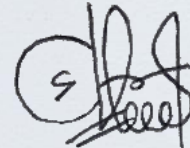
9. Pimpinan dan Staf Administrasi Perpustakaan IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin pada peneliti untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai referensi yang ada sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Kepada pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di bank tersebut.
11. Terimakasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada Ayah dan Ibu kedua orang tua peneliti yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, dan selalu mendo'akan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan di perkuliahan.
12. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan tahun 2018 khususnya Kelas B yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya skripsi ini dapat memebrikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, 14 September 2022

Peneliti



**SITI NUR IBTISAMAH**  
**NIM. 1804110273**

### PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Ibtisamah  
NIM : 1804110273  
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN RISIKO TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* PADA BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA”** benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 14 September 2022

Yang Membuat Pernyataan,



**SITI NUR IBTISAMAH**  
**NIM. 1804110273**

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

(Q.S Al-Imran: [3] 159)

**“Treat Everyone With Respect and Kidness. No Exceptions”**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	h .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet

س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)

غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis h:

حبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
-----	---------	--------------

جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
------	---------	---------------

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserapke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

### B. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

### C. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

### D. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**E. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof.**

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**G. Kata Sandang Alif + Lām**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**H. Penelitian Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis Menurut Penulisannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTARK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	<b>x</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxii</b>



<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori dan Konsep .....	21
1. Kerangka Teori .....	21
a. Loyalitas Nasabah .....	21
b. Fitur Layanan .....	23
c. Keamanan.....	26
d. Risiko .....	28
e. Muamalat <i>Digital Islamic Network</i> .....	31
2. Kerangka Konsep.....	35
a. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN .....	35
b. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN .....	37
c. Pengaruh Risiko terhadap Keamanan Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN.....	38
C. Kerangka Pikir.....	40

D. Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	45
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
C. Definisi Operasional Variabel .....	47
D. Populasi dan Sampel.....	49
1. Populasi Penelitian.....	49
2. Sampel Penelitian .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Uji Instrumen Penelitian.....	52
1. Validitas Penelitian .....	53
2. Reliabilitas Penelitian .....	55
G. Teknik Pengolahan Data.....	57
H. Uji Prasyarat Analisis .....	58
1. Uji Normalitas.....	58
2. Uji Linearitas .....	59
3. Uji Multikolinearitas .....	59
4. Uji Heteroskedastisitas .....	60
I. Analisis Data.....	61
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
a. Uji F .....	61
b. Uji t.....	62
c. Koefisien Determinasi.....	63

J. Sistematika Penulisan .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	66
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	66
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia .....	69
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia .....	70
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya .....	71
5. Produk-Produk Bank Muamalat Kota Palangka Raya.....	71
B. Penyajian Data .....	77
1. Karakteristik Responden.....	77
2. Penyajian Data.....	80
C. Hasil Uji Prasyarat Analisis .....	86
1. Uji Normalitas .....	86
2. Uji Linearitas .....	87
3. Uji Multikolinearitas.....	88
4. Uji Heteroskedastisitas .....	89
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
6. Uji F.....	92
7. Uji t.....	92
8. Koefisien Determinasi .....	94
D. Pembahasan.....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>101</b>

A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2.2 Jenis-Jenis Fitur Layanan Muamalat DIN .....	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	50
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pernyataan yang Digunakan dalam Angket .....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan ( $X_1$ ) .....	53
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Keamanan ( $X_2$ ).....	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Risiko ( $X_3$ ) .....	54
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y) .....	54
Tabel 3.8 Rentang Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	55
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	78
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X.....	80
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Y.....	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas .....	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4.12 Hasil Signifikansi Uji t.....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	94





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fitur Layanan Aplikasi Muamalat DIN Tampilan Awal .....	32
Gambar 2.2 Fitur Layanan Aplikasi Muamalat DIN Tampilan Setelah <i>Login</i> .....	32
Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	41



**DAFTAR BAGAN**

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia .....	69
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Palangka Raya .....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

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

Perkembangan teknologi yang terus meningkat mempengaruhi aspek ekonomi di kehidupan manusia, begitu juga dalam aspek ekonomi berbasis syariah. Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia bisa dikatakan cukup pesat mengalami kemajuan. Hal ini bisa dijadikan sebagai bukti atau indikatornya, yakni dapat dilihat dari kemajuannya yang tidak hanya berkembang pada lembaga perbankan saja melainkan lembaga keuangan non bank yang juga menerapkan prinsip syariah.

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, h. 23.



Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang berprinsip syariah Islam, yang mempunyai tujuan mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak menggunakan sistem bunga. Perbankan Islam memberikan layanan bebas bunga kepada nasabahnya, karena pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksinya, agar terhindar dari praktik riba atau perdagangan yang mengandung unsur *gharar*.<sup>2</sup> Larangan riba ini berlandaskan sebagaimana firman Allah Subhanahu wa Ta'ala dalam Al-Qur'an Surah Al-Imran Ayat 130 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝ ١٣٠

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”. (QS. Al-Imran: 130)<sup>3</sup>

Kehadiran bank syariah dapat menjadi suatu titik terang, terutama untuk masyarakat kalangan menengah. Pasalnya lembaga keuangan syariah adalah jawaban dari keluh kesah masyarakat yang banyak membicarakan tentang bunga bank yang banyak membuat masyarakat menjadi resah. Keberadaan lembaga keuangan syariah di tengah-tengah aktifitas perekonomian merupakan alternatif tersendiri dari lembaga keuangan konvensional yang sangat mencekik dikalangan masyarakat.

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjadi sarana masyarakat dalam bertransaksi di era globalisasi kini telah mempermudah

<sup>2</sup>Wirosa, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: LPFE Usakti, 2011, h. 44.

<sup>3</sup>Al-Imran [3]: 275.

nasabahnya yakni dengan munculnya teknologi internet. Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanannya. Peluang ini digunakan karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup efisiensi dan ketepatan informasi yang ada di dalamnya membuat masyarakat lebih nyaman dan sangat terbantu untuk beralih dan menggunakan layanan dengan teknologi internet tersebut.<sup>4</sup>

Persaingan industri perbankan di Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, agar dapat menghadapi kompetisi yang semakin ketat, industri perbankan harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang memerlukan layanan perbankan, dan mengikuti perubahan teknologi dalam memberikan layanan perbankan untuk mempermudah melakukan transaksi. Salah satu jenis teknologi yang diterapkan bank untuk memudahkan transaksi nasabahnya adalah adanya aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network*.

Muamalat *Digital Islamic Network* adalah aplikasi layanan *Mobile Banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Penggunaan aplikasi Muamalat DIN di rasa sangat cocok bagi masyarakat kota Palangka Raya mengingat kondisi pandemic COVID-19 yang sedang terjadi. Adanya pandemic COVID-19 membuat banyak masyarakat tidak bisa melakukan aktivitas di luar rumah, sehingga di rasa sudah tidak efektif lagi melakukan berbagai urusan yang berkaitan dengan pihak perbankan di lokasi bank. Melihat kondisi seperti ini,

---

<sup>4</sup>Setyo Ferry Wibowo, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia", Vol. 6, No. 1, 2015, h. 441.

tentunya aplikasi Muamalat DIN memiliki peluang yang besar untuk meningkatkan jumlah penggunanya karena memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Akan tetapi, hal ini tidak selaras dengan kondisi yang ada, jumlah pengguna aplikasi Muamalat DIN belum mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dapat terlihat dari jumlah pengunduh aplikasi Muamalat DIN di Google Play Store untuk pengguna android dan App Store untuk pengguna IOS, yang hanya berjumlah kurang lebih 200 ribu setelah kurang lebih dua tahun beroperasi. Jumlah tersebut pun masih jauh tertinggal di banding pengunduh aplikasi Muamalat *Mobile* yang seharusnya sudah beralih ke aplikasi Muamalat DIN. Maka dengan demikian, timbul pertanyaan mengenai loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN *mbanking* Muamalat selama ini mengingat sudah disosialisasikannya himbuan penonaktifan aplikasi Muamalat *Mobile* di tahun 2020.<sup>5</sup>

Muamalat *Digital Islamic Network* memiliki beragam fitur menarik seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank. Fitur non finansial menyediakan informasi produk dan layanan untuk memudahkan pengguna mengetahui berbagai produk perbankan muamalat, lokasi ATM, kantor cabang, konten Islami, dan yang lainnya.

Bank menempatkan kriteria kepuasan nasabah terhadap fitur layanan Muamalat *Digital Islamic Network* yang disediakan oleh bank. Sebagai contoh cepat dan efisien, kerahasiaan nasabah terjaga oleh bank, kecepatan transaksi,

---

<sup>5</sup>Tri Nurbaiti, *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)*, Skripsi Sarjana Metro: IAIN Metro 2020. h. 3

akurasi tagihan, ketepatan waktu penagihan, kejelasan penagihan, biaya akses yang kompetitif, dan fitur layanan merupakan faktor kunci dari loyalitas ataupun kesetiaan nasabah. Menurut Schmidt dalam Setyo Ferry Wibowo:

Fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih produk, maka bagi pemasaran tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>6</sup>

Kelemahan dari Muamalat *Digital Islamic Network* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blank spot* atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan Muamalat *Digital Islamic Network* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan Muamalat *Digital Islamic Network*. Oleh karena itu, institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan Muamalat *Digital Islamic Network* untuk melakukan transaksi atau bisnis.<sup>7</sup>

Penggunaan teknologi internet semakin hari semakin meningkat, baik digunakan dalam bertransaksi melalui Muamalat *Digital Islamic Network* maupun digunakan dalam media sosial lainnya seperti *facebook*, *instagram*, *twitter*, *whatsapp* dan lain-lain. Penggunaan internet yang terus meningkat mempengaruhi kecepatan dalam menggunakan Muamalat *Digital Islamic*

---

<sup>6</sup>*Ibid*, h. 445.

<sup>7</sup>Jasmiko Hendri, “Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)”, Skripsi: Institusi Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020, h. 2, t.d.

*Network*. Selain terkendala oleh jaringan, dengan melalui akses internet juga dapat menyebabkan munculnya tindak kejahatan seperti *cyber crime*, *hacking*, dan berita bohong atau berita hoaks terhadap pengguna internet, sehingga pemerintah dan lembaga keuangan sulit mengimbangi teknik kejahatan yang dilakukan dengan teknik komputer, khususnya jaringan internet.<sup>8</sup>

Maka dari itu, tugas besar pihak perbankan baik konvensional maupun syariah adalah bagaimana caranya agar bisa menciptakan kemudahan, kepercayaan, kenyamanan dan keamanan bagi para nasabah, yang diharapkan akan membawa dampak positif terhadap kelayakitan nasabah, dan tidak menurunkan kepercayaan dan keamanan serta kelayakitan nasabah terhadap transaksi *online* maupun elektronik. Hal ini dikarenakan bank merupakan industri berbasis *trust*, jika diragukan maka akan berakibat buruk bagi perbankan ini karena 75% transaksi perbankan dilakukan secara *online*.

Risiko terbesar yang diterima oleh bank akibat dari banyaknya tindakan kejahatan yang ditimbulkan dari jaringan internet, salah satunya ialah menurunnya tingkat kepercayaan dan kelayakitan nasabah. Nasabah yang merasa tidak puas akan kualitas dan keamanan yang diterima dari pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* dan akhirnya berpindah ke bank lain.

---

<sup>8</sup>Jurnal J, "Mengenal dan Mengantisipasi Kegiatan Cybercrime pada Aktivitas Online Sahari-Hari Dalam Pendidikan, Pemerintah dan Industri dan Aspek Hukum yang Berlaku", Jurnal Prosiding SNIKOM, ISBN: 978- 602-70467-0-2, Maret 2014, h. 1.

Ketika risiko lebih mendominasi dari pada kepercayaan, maka nasabah tidak loyal menggunakan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network*.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian di atas, seiring dengan berkembangnya persaingan di dalam dunia perbankan syariah, tentu saja Bank Muamalat Palangka Raya juga harus memiliki beberapa cara untuk dapat terus mengejar kesejahteraan dan mencari keuntungan yang akan terus meningkat. Salah satunya yaitu dengan membangun loyalitas nasabah. Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan, ketaatan, dan kepercayaan. Loyalitas perlu dilakukan karena seorang yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi bank.

Kemudian peneliti juga menemukan fenomena permasalahan bahwasannya, kebanyakan dari nasabah pengguna muamalat DIN di bank muamalat, ketika ingin melakukan pendaftaran ataupun registrasi untuk mengaktifkan aplikasi tersebut, banyak dari nasabah yang tidak bisa *login*, dan kebanyakan keluhan dari nasabah ini tidak bisa *login* setelah melakukan *pengupdatean*, dengan keterangan bahwasannya *user id* telah di gunakan sebelumnya. Maka dengan demikian, menurut peneliti hal ini merupakan suatu permasalahan yang bersangkutan dengan keamanannya.

Selain beberapa permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, adanya beberapa penelitian terdahulu yang juga membuat peneliti tertarik mengangkat judul ini. Beberapa penelitian terdahulu ada yang menyatakan bahwa, fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah seperti penelitian

---

<sup>9</sup>Akmenika, "Pengaruh Risiko, Manfaat, dan Kemudahan, Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Yogyakarta", Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 11, No. 1, 2014, h. 424.

yang dilakukan oleh Dwi Nurdiana Rahayu<sup>10</sup>, yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking*. Namun ada juga yang menyatakan fitur layanan ini tidak berpengaruh signifikan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Devi Cornelia Sari<sup>11</sup> yang menunjukkan bahwa, fitur layanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah. Begitu juga untuk variabel keamanan dan risiko.

Peneliti juga tertarik mengangkat judul ini karena adanya rekomendasi dari penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa, peneliti selanjutnya dapat mengkaji ulang dari penelitian saat ini dari penelitian sebelumnya dengan menggunakan variabel berbeda untuk mendukung penelitian yang lebih bermanfaat, dan juga melakukan penelitian lebih lanjut yang sangat spesifik dengan tambahan beberapa faktor lainnya yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.<sup>12</sup>

Sehingga dari uraian penulis di atas, adanya keberagaman atau ketidakkonsistenan hasil-hasil penelitian terdahulu yang menyatakan berpengaruh dan tidak berpengaruh inilah yang memberikan celah ataupun peluang untuk penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang “Pengaruh Fitur

---

<sup>10</sup>Dwi Nurdiana Rahayu, “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman”, Skripsi: UIN Raden Fatah, 2020, h. 129, t.d.

<sup>11</sup>Devi Cornelia Sari, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang)”, Jurnal Prosiding Sendi, ISBN: 978-979-3649-99-3, 2019, h. 501.

<sup>12</sup>Ade Rizki Avllia Putri, “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Muamalat”, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, 2021, h. 140, t.d.

Layanan, Keamanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan, keamanan, dan risiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan, keamanan, dan risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya



2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis, yaitu:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian yang sejenis pada masa mendatang dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.

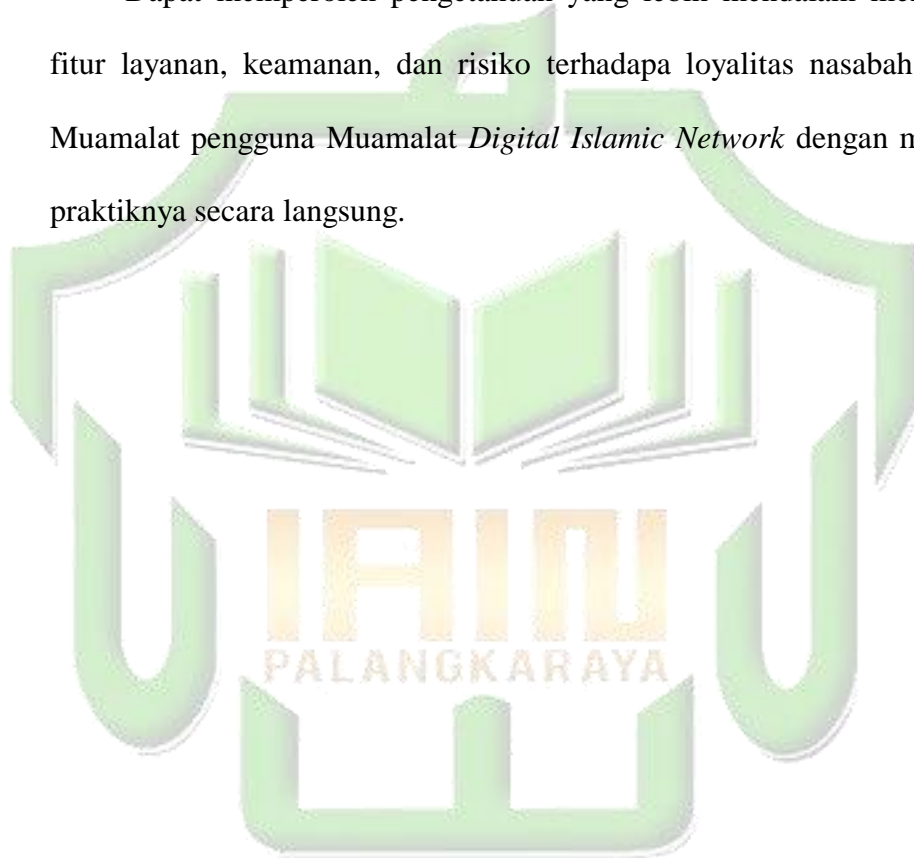
##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Bank Muamalat Palangka Raya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menetapkan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah dan mencapai tujuan organisasi.

b. Bagi Peneliti

Dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai fitur layanan, keamanan, dan risiko terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* dengan melihat praktiknya secara langsung.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga dapat memberikan wawasan yang luas bagi penulis dan dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul dari peneliti yang terdahulu. Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu melalui telusur internet, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu:

1. Nur Bekti Iman Sari Winahyu, Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah untuk Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah yang mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Hasil penelitian menyatakan bahwa, variabel kenyamanan, kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank

Muamalat Indonesia KCP Blitar. Kenyamanan, kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan mampu mempengaruhi nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN. Semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah yang akan menggunakan *Mobile Banking* atau Muamalat DIN. Hal tersebut berarti bahwa, loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dipengaruhi oleh empat variabel tersebut.<sup>13</sup>

Berdasarkan pemaparan penelitian di atas, yang dilakukan oleh Nur Bekti Iman Sari Winahyu (2020), bahwa keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada bank Muamalat, hanya saja fokus penelitian di atas adalah mengenai pengaruh kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan. Sedangkan peneliti adalah pengaruh fitur layanan, keamanan, dan risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Palangka Raya. Penelitian terdahulu memberikan manfaat sebagai rujukan untuk mencari sebuah kebaruan (*novelty*), serta sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian terkhusus pada teori loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Faktor loyalitas nasabah harus dimiliki oleh perbankan syariah untuk meningkatkan dan mempertahankan para nasabahnya, karena nasabah yang loyal merupakan aset penting bagi

---

<sup>13</sup>Nur Bekti Iman Sari Winahyu, “Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah untuk Pengguna Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”, Skripsi: IAIN Tulungagung, 2020, h. 111, t.d.

perbankan. Maka dari itu, teori-teori loyalitas nasabah dari penelitian terdahulu dapat menjadi suatu acuan sebagai pengembangan teori yang dibuat oleh peneliti.

2. Arius Juliansyah, Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet *Banking*, 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet *Banking*. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa, variabel teknologi informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet *banking*. Maka dapat diketahui bahwa semakin berkembangnya teknologi informasi, maka akan mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet *banking*. Berbeda dengan variabel layanan, kemudahan, dan risiko yang menyatakan bahwa ketiga variabel ini berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet *banking*.<sup>14</sup>

Berdasarkan pemaparan penelitian di atas, yang dilakukan oleh Arius Juliansyah (2018), bahwa keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas pengaruh risiko dan fitur layanan, hanya saja fokus penelitian di atas adalah pengaruh teknologi informasi, kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking bagi nasabah BNI. Sedangkan peneliti adalah pengaruh keamanan

---

<sup>14</sup>Arius Juliansyah, "Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet *Banking*", Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, h .60, t.d.

terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Palangka Raya. Penelitian terdahulu memberikan manfaat sebagai rujukan untuk mencari sebuah kebaruan (*novelty*), serta sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian terkhusus pada teori risiko dan fitur layanan yang sudah di paparkan oleh penelitian. Teori teknologi informasi yang telah di paparkan oleh penelitian juga memberikan wawasan kepada peneliti.

Peneliti menyimpulkan bahwa perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya dari berbagai bidang. Perkembangan teknologi dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi online, seperti layanan aplikasi Muamalat DIN yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan secara mudah. Maka, dengan adanya aplikasi Muamalat DIN inilah salah satu teknologi informasi yang dapat meningkatkan kelayakan nasabah karena kemudahan dalam penggunaannya.

3. Risma, Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak), 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa, penelitian ini dapat digunakan bagi pengguna *mobile banking* sebagai acuan dalam mengambil keputusan agar dapat

memperhatikan terlebih dahulu aspek dalam ketersediaan fitur layanan dan kemudahan sebelum menggunakan aplikasi *mobile banking*, karena fitur layanan dan kemudahan secara bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.<sup>15</sup>

Berdasarkan pemaparan penelitian di atas, yang dilakukan oleh risma (2021), bahwa keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas pengaruh fitur layanan menggunakan *mobile banking*, hanya saja fokus penelitian di atas adalah pengaruh kemudahan terhadap minat pelanggan menggunakan *mobile banking*. Sedangkan penelitian adalah pengaruh risiko dan keamanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Palangka Raya. Penelitian terdahulu memberikan manfaat sebagai rujukan untuk mencari sebuah kebaruan (*novelty*), serta sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian terkhusus pada teori fitur layanan. Fitur adalah sebagai sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dengan produk pesaing. Fitur layanan adalah salah satu jenis penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap penggunaan suatu produk. Apabila fitur layanan baik serta terjamin tentunya konsumen akan lebih tertarik maupun loyal pada penggunaan produk tersebut.

4. Gita Mustika Kurnia Dewi, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*) Bagi Nasabah Bank CIMB Niaga, 2016.

---

<sup>15</sup>Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", Skripsi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021, h. 55, t.d.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko, dan Kepercayaan Pengguna Terhadap Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Bank CIMB Niaga. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa, semakin tinggi persepsi kemudahan nasabah terhadap ATM Bank CIMB Niaga akan tidak selalu meningkatkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga. (2) Semakin lengkap fitur layanan yang terdapat didalam ATM akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga. (3) Semakin tinggi risiko yang dirasakan nasabah terhadap ATM Bank CIMB Niaga akan menurunkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga. (4) Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap ATM Bank CIMB Niaga akan meningkatkan pemanfaatan ATM bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menjadi nasabah Bank CIMB Niaga.<sup>16</sup>

Berdasarkan pemaparan penelitian di atas, yang dilakukan oleh Gita Mustika Kurnia Dewi (2016), bahwa keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas pengaruh fitur layanan dan risiko, hanya saja fokus penelitian di atas adalah pengaruh kemudahan dan kepercayaan penggunaan terhadap pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*) Bagi Nasabah Bank CIMB Niaga. Sedangkan peneliti adalah pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah pengguna

---

<sup>16</sup>Gita Mustika Kurnia Dewi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*) Bagi Nasabah Bank CIMB Niaga", Artikel Ilmiah, 2016, h. 13.



Muamalat DIN pada Bank Muamalat KC Kota Palangka Raya. Penelitian terdahulu memberikan manfaat sebagai rujukan untuk mencari sebuah kebaruan (*novelty*), serta sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian terkhusus pada teori fitur layanan dan risiko.

5. Ade Rizki Avllia Putri, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah *Mobile Banking* Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat DKI Jakarta), 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah *Mobile Banking* Bank Muamalat DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa, terdapat pengaruh langsung antara citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan. Kemudian dikatakan bahwa, tidak terdapat pengaruh langsung antara citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas serta terdapat pengaruh langsung antara kepercayaan terhadap loyalitas. Terdapat pengaruh langsung antara merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan.<sup>17</sup>

Berdasarkan pemaparan penelitian di atas, yang dilakukan oleh Ade Rizki Avllia Putri (2021), bahwa keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas loyalitas nasabah

---

<sup>17</sup>Ade Rizki Avllia Putri, "*Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat DKI Jakarta)*", Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021, h. 136, t.d.

pada Bank Muamalat, hanya saja fokus penelitian di atas adalah pengaruh citra merek, kualitas pelayaann, dan kepercayaan. Sedangkan peneliti adalah pengaru fitur layanan, keamanan, dan risiko. Penelitian terdahulu memberikan manfaat sebagai rujukan untuk mencari sebuah kebaruaran (*novelty*), serta sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian terkhusus pada teori loyalitas nasabah.

Penelitian terdahulu yang dianggap oleh peneliti memiliki kesamaan dan perbedaan yang masih terlihat jelas mengenai fokus penelitian pada setiap penelitian tersebut. Berikut tabel penelitian terdahulu:

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Judul, Tahun, dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nur Bkti Iman Sari Winahyu, Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah untuk Pengguna Muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, 2020, Kuantitatif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah, dan jenis pendekatan penelitian yaitu penelitian dengan metode penelitian kuantitatif.	Penelitian terdahulu lebih fokus terhadap pengaruh kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan yang merupakan variabel bebas yang berbeda dengan penelitian saat ini. Populasi yang digunakan merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar
2.	Arius Juliansya, Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet <i>Banking</i> , (Nasabah BNI Syariah Palembang) 2018, Kuantitatif	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada dua variabel bebas yaitu risiko dan fitur layanan. Jenis pendekatan penelitian yaitu	Penelitian terdahulu lebih fokus terhadap pengaruh teknologi informasi dan kemudahan terhadap minat nasabah, yang merupakan dua variabel bebas yang berbeda dengan

		dengan metode penelitian kuantitatif.	penelitian saat ini. Populasi yang digunakan merupakan nasabah BNI Syariah Palembang.
3.	Risma, Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak), 2021, Kuantitatif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada salah satu variabel bebasnya yaitu fitur layanan. Jenis pendekatan penelitian yaitu dengan metode penelitian kuantitatif.	Variabel yang diteliti lebih banyak dibanding penelitian terdahulu. Populasi yang digunakan merupakan masyarakat Desa Rantau Rasai Kecamatan Berbak.
4.	Gita Mustika Kurnia Dewi, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM ( <i>Automatic Teller Machine</i> ) Bagi Nasabah Bank CIMB Niaga, 2016, Kuantitatif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada variabel bebasnya yaitu fitur layanan dan risiko. Jenis pendekatan penelitian yaitu dengan metode penelitian kuantitatif.	Penelitian terdahulu lebih fokus terhadap pengaruh persepsi kemudahan, dan kepercayaan, yang merupakan dua variabel bebas yang berbeda dengan penelitian saat ini. Populasi yang digunakan merupakan nasabah Bank CIMB Niaga.
5.	Ade Rizki Avllia Putri, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat DKI Jakarta), 2021, Kuantitatif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah, dan jenis pendekatan penelitian yaitu dengan metode penelitian kuantitatif.	Penelitian terdahulu lebih fokus terhadap pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan, yang merupakan variabel bebas yang berbeda dengan penelitian saat ini. Populasi yang digunakan merupakan nasabah Bank Muamalat DKI Jakarta.

## B. Kajian Teori dan Konsep

### 1. Kerangka Teori

#### a. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggannya.<sup>18</sup> Menurut Oliver, dalam kutipan Jasmiko Hendri (2020), loyalitas adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali suatu produk atau jasa yang dikuasai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas nasabah sering dikaitkan dengan perilaku penggunaan kembali jasa perbankan. Nasabah yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Untuk membangun loyalitas nasabah, perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Akbar dan Parvez dalam Saffety et.al faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Dharmmesta (1999), faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah faktor harga, pelayanan, kualitas produk dan promosi.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Yenni Octavia, "Efektivitas Customer Service (CS) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya", Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, Vol. 04, No. 01, 2020, h. 11.

<sup>19</sup>Rois Muhammad Zaky, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta", Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013, h. 4.

Merujuk dari beberapa teori dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya, dasar bagi loyalitas sejati dalam perbankan adalah terletak pada pelayanan, dimana variabel fitur layanan menjadi input utamanya. Kegiatan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, tentunya kegiatan utama yang dilakukan adalah memberikan suatu pelayanan atau memberika jasa yang memuaskan kepada nasabah yang membutuhkannya, karena pelanggan yang sangat puas atau bahkan menyenangi layanan cenderung menjadi pendukung loyal perusahaan. Maka, perusahaan jasa perbankan harus mampu memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada nasabah bahwa pelayanan yang diberikan dapat mendatangkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan agar terbentuknya loyalitas nasabah.<sup>20</sup>

Selain itu, menurut Freddy Rangkuti, terdapat juga faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu faktor keamanan, keramahan, kemampuan. Keamanan sebagai faktor penentu akan adanya kepercayaan merupakan hal yang penting dalam perlindungan privasi dan data pribadi, karena apabila pengguna merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam maka pengguna tidak akan melakukan sebuah transaksi jaringan digital. Hal ini juga akan mengakibatkan adanya risiko transaksi, dimana risiko juga berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan Muamalat DIN. Oleh karena itu, dengan adanya keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan

---

<sup>20</sup>Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, Jurnal An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, 2016, h. 4.

data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui Muamalat DIN sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.<sup>21</sup>

Dalam sebuah buku karya Rambat Lupiyoadi dijelaskan bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel loyalitas, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Retention*: suatu bentuk kecenderungan masa depan untuk tetap setia dan loyal terhadap suatu produk.
- 2) *Refferal*: mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain.<sup>22</sup>

b. Fitur Layanan

Fitur layanan adalah bagian-bagian yang terdapat dalam suatu produk yang mendukung suatu proses atau sistem. Fitur layanan juga merupakan aspek-aspek keistimewaan, karakteristik, layanan khusus, dan keuntungan yang ditawarkan di dalam suatu produk kepada pelanggan, sosial/umum.<sup>23</sup> Banyak pendapat dan definisi dari para ahli mengenai fitur layanan, masing-masing berpendapat sebagai berikut:

- 1) Menurut Schmitt, fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.

---

<sup>21</sup>Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia, 2022, h. 86.

<sup>22</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001, h. 50.

<sup>23</sup>Chitra Laksmi Rithmaya, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemudahan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Ininternet Banking", *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 01, 2018, h. 165.

- 2) Menurut Poon Darma Putra, fitur adalah pengolahan Citra Digital terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) suatu sistem internet *banking*, yaitu, kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk.
- 3) Menurut Ainscough dan Luckett, fitur adalah perlengkapan untuk interaktivitas nasabah adalah kriteria paling penting yang menarik perhatian para nasabah di dalam penyampaian jasa internet *banking*.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwasannya menurut penulis, fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Menurut penulis, layanan ini merupakan faktor utama dalam menjaga loyalitas nasabah dan salah satu layanan konsumen yaitu fitur layanan, yang merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan dan melakukan transaksi baik secara online maupun tidak. Upaya-upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah disini merupakan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat pada Muamalat *Digital Islamic Network*. Fitur layanan juga merupakan persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan Muamalat *Digital Islamic Network*.

Saat ini, transaksi internet *banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih dapat berkembang lebih pesat lagi di waktu mendatang.

Jenis transaksi yang dapat dilakukan via internet *banking* antara lain: (1) Transfer, (2) Informasi, (3) Pembayaran, (4) Pembelian. Adapun fitur yang terdapat dalam aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.2**  
**Jenis-Jenis Fitur Layanan Muamalat *Digital Islamic Network***

No	Fitur	Keterangan
1.	Transfer	Antar Bank Muamalat, antar bank lain, SKN, dan RTGS.
2.	Pembayaran dan <i>top up</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PLN (pascabayar, token dan nontagihan)</li> <li>- Telkom (Telkom <i>Pay</i> dan Internet Telkom)</li> <li>- Ponsel pascabayar</li> <li>- Pulsa ponsel</li> <li>- Paket data</li> <li>- Uang elektronik</li> <li>- TV berlangganan</li> <li>- Tiket</li> <li>- Zakat</li> <li>- <i>Virtual Account</i></li> <li>- DPLK Syariah Muamalat</li> </ul>
3.	Pembukuan rekening <i>online</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan IB Hijrah</li> <li>- Tabungan Haji</li> <li>- Deposito</li> </ul>
4.	Transaksi pembayaran QRIS	Scan atau <i>upload</i> QR
5.	Cek Saldo Instan	Tanpa harus login
6.	Pembukuan rekening untuk nasabah baru	<i>Smart Account Opening</i> (SAO)

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>

Menurut Poon (2011), ada beberapa konstruk yang dapat dijadikan indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) di dalam suatu *internet banking* yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemudahan Akses Informasi Tentang Produk dan Jasa



Para pengguna fitur layanan dapat memberikan kemudahan terkait produk dan jasa dalam mengakses informasi.

## 2) Keberagaman Layanan Transaksi

Fitur layanan yang terdapat pada bank dalam sistem informasi mempunyai keragaman fitur yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.<sup>24</sup>

### c. Keamanan

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

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui Muamalat DIN.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Hans Setiawan, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT Bank BPRS Bandung)", Jurnal Media Informatika, Vol. 14, No. 2, 2015, h. 23.

<sup>25</sup>Ni Luh Putu Eka Puspa Dewi, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa

Menurut Raman dan Vishwanathan (2011), terdapat indikator keamanan yang terbagi menjadi 2 yaitu:

1) Jaminan Keamanan

Faktor penentu akan adanya kepercayaan merupakan hal yang penting dalam perlindungan privasi dan data pribadi, karena apabila pengguna merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam maka pengguna tidak akan melakukan sebuah transaksi jaringan digital. Salah satu perlindungan privasi dan data pribadi tersebut berkenaan bagaimana data pribadi tersebut akan di proses termasuk data sensitif dari pengguna yang apabila disebar ke pihak yang tidak bertanggung jawab akan berpotensi menimbulkan kerugian finansial bahkan mengancam keamanan dan keselamatan pemiliknya.

2) Kerahasiaan Data

Kerahasiaan sebagai hak seseorang untuk dibiarkan sendiri dan dapat memiliki kontrol atas aliran dalam pengungkapan informasi tentang dirinya sendiri. Perlindungan data pribadi pelanggan terhadap ancaman keamanan dan kontrol informasi dalam lingkungan *online*.<sup>26</sup>

Maka, dari indikator-indikator di atas tersebut, khususnya bagi pihak perbankan menjadi perhatian yang sangat penting dalam hal faktor keamanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam menggunakan Muamalat DIN.

---

*Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha*”, Jurnal Akuntansi Program S1, Vol. 07, No. 01, 2017, h. 8.

<sup>26</sup>Heriyana, “Pengaruh Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Belanja Online (Studi pada Mahasiswa STIE Rahmanyah Sekayu)”, Jurnal Ekonomia, Vol. 10, No. 1, 2020, h. 35.

#### d. Risiko

Secara ilmiah, pengertian risiko masih beragam karena ada banyak definisi tentang risiko. Secara umum, risiko dapat ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya dengan keputusan yang diambil berdasarkan pertimbangan pada saat ini.<sup>27</sup>

Risiko dalam konteks perbankan menurut Adiwarman A. Karim, merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Definisi risiko yang tepat dilihat dari sudut pandang bank adalah *exposure* terhadap ketidakpastian pendapatan. Maka dari itu, risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online.

Risiko transaksi merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer servie* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melakukan transaksi *online* melalui aplikasi Muamalat DIN. Transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan

---

<sup>27</sup>Isra Misra, *Manajemen Risiko*, Yogyakarta: K-Media, 2020, h. 2.

juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak.<sup>28</sup>

Sebelum menggunakan layanan Muamalat DIN, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik. Maka dari itu, kegiatan usaha bank syariah senantiasa dihadapkan pada risiko-risiko yang berkaitan dengan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Perkembangan lingkungan eksternal dan internal perbankan syariah semakin kompleks.<sup>29</sup>

Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan Muamalat DIN. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan Muamalat DIN. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuannya, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut.

Namun, semua risiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Maka, untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan

---

<sup>28</sup>Djoko Soelistiya, *Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)*, *Accounting and Management Journal*, Vol. 1, No.2, 2017, h. 92.

<sup>29</sup>Takdir Eko Prasetya, "Struktur Modal, Ukuran Perusahaan dan Risiko Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar di BEI", *Jurnal EMBA*, Vol. 02, No. 02, 2014, h. 882.

pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan untuk mengurangi resiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar risiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem Muamalat DIN, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut.

Maka dalam penelitian ini menurut penulis, indikator risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko dari penggunaan Muamalat DIN, dengan harapan tindakan yang dilakukan oleh bank tersebut dapat berdampak positif pada loyalitas maupun kepercayaan nasabah untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan. Menurut Pavlou (2003) indikator-indikator untuk mengukur variabel risiko diantaranya yaitu:

- 1) Kemungkinan terdapat risiko pencurian, nasabah beranggapan bahwa produk layanan yang digunakan mudah dicuri diantaranya ialah menyangkut data.
- 2) Membutuhkan biaya yang besar, nasabah beranggapan bahwa biaya lebih besar digunakan untuk melakukan transaksi menggunakan produk tersebut.<sup>30</sup>

#### e. Muamalat *Digital Islamic Network*

---

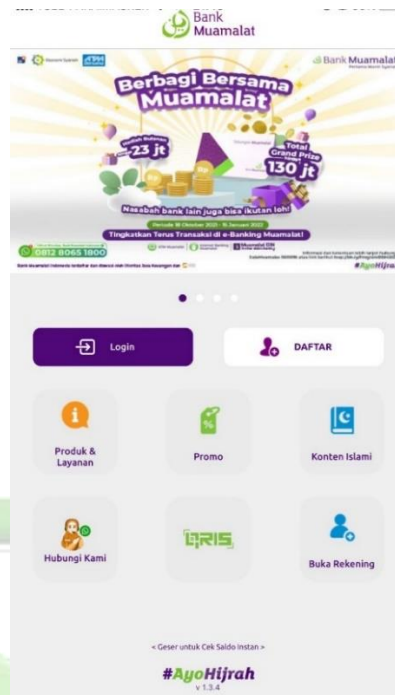
<sup>30</sup>Singgih Priambodo, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 2, Maret 2016, h. 4.

Tahun 2019 bank Muamalat telah melakukan *soft launching* peluncuran aplikasi mobile *banking* terbaru, yaitu Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN). Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh seluruh penggunanya. Muamalat DIN merupakan suatu fasilitas yang mengacu pada transaksi nasabah dengan bank melalui perangkat seluler seperti *smartphone*.<sup>31</sup>

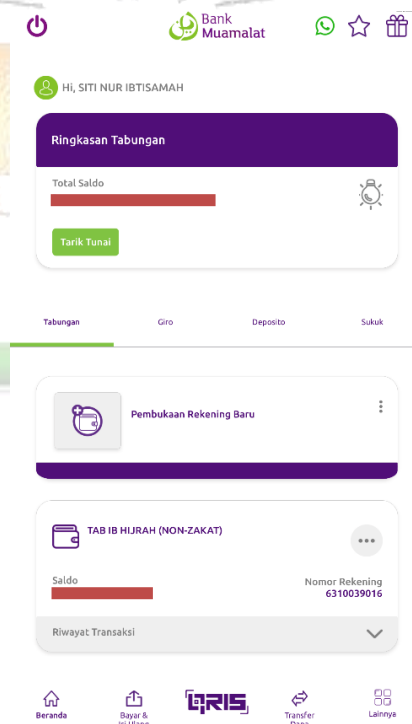
Aplikasi Muamalat DIN menawarkan *interface* yang lebih baik dari aplikasi sebelumnya seperti memiliki desain tampilan yang lebih *fresh* serta dilengkapi dengan fitur konten Islami (kalkulator zakat, jadwal sholat dan arah kiblat), penambahan fitur pembayaran dan tagihan baru seperti *Top up OVO* dan *Gopay*, peningkatan sistem keamanan menggunakan sidik jari yang bisa dilakukan di aplikasi Muamalat DIN.

---

<sup>31</sup>*Ibid*, h. 60.



Gambar 2.1  
Fitur Layanan Aplikasi Muamalat DIN Tampilan Awal  
(Sumber: Aplikasi Muamalat DIN)



Gambar 2.2  
Fitur Layanan Muamalat DIN Tampilan Setelah *Login*  
(Sumber: Aplikasi Muamalat DIN)

### 1) Kelebihan Muamalat DIN

Kelebihan adalah keadaan yang melebihi yang biasa disebut keunggulan. Adapun kelebihan Muamalat DIN ialah sebagai berikut:

- a) Dibandingkan aplikasi terdahulu, Muamalat DIN sudah dilengkapi dengan berbagai fitur terbaru seperti biometric login dan auto read *One Time Password* (OTP).
- b) Dibandingkan versi *mobile banking* sebelumnya, Muamalat DIN diperkaya dengan penambahan fitur yang berguna untuk memantau rekening nasabah. Rekening yang akan ditampilkan pada Muamalat DIN adalah seluruh rekening yang dimiliki oleh nasabah yang disebut dengan *single portfolio view*.
- c) Kemudian nasabah juga dapat melakukan pembukaan rekening baru secara *online* melalui aplikasi Muamalat DIN. Selain itu, nasabah juga sudah dapat melakukan isi ulang uang elektronik Go-Pay dan OVO via Muamalat DIN.
- d) Muamalat DIN menawarkan kemudahan bertransaksi secara *real time*, aman dan praktis menggunakan telepon pintar nasabah melalui koneksi internet GPRS/EDGE/3G/4G/WIFI.
- e) Registrasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Muamalat DIN, ATM Bank Muamalat atau *Customer Service*



f) Muamalat DIN dapat di unduh melalui *Google Play Store* untuk pengguna sistem operasi *Android*, dan *App Store* untuk pengguna sistem operasi *iOS*.<sup>32</sup>

## 2) Kekurangan Muamalat DIN

Kekurangan adalah tidak mempunyai (sesuatu yang diperlukan) atau tidak cukup mendapatkan sesuatu. adapun salah satu kekurangan Muamalat DIN adalah bergantung pada jaringan telepon pintar yang digunakan oleh pengguna. Dalam melakukan transaksi *mobile banking* harus mempunyai jaringan stabil. Jaringan internet yang diharapkan adalah GPRS/EDGE/3G/4G/BIS dan WIFI. Jika berada diluar jangkauan tersebut atau jaringan tersebut tidak stabil aplikasi *Mobile Banking* Muamalat tidak bisa dijalankan atau gagal transaksi.

## 3) Manfaat Nasabah Menggunakan Muamalat DIN:

a) Terhindar dari riba, aplikasi Muamalat DIN menggunakan prinsip-prinsip dan ketentuan Islami. Hal ini merupakan salah satu cara bagi nasabah untuk yang tidak ingin terjebak uang riba. Oleh sebab itu, dengan cara menggunakan Muamalat DIN bisa menghindarkan dari yang riba, karena biaya yang dikenakan menggunakan perhitungan bukan berdasarkan bunga namun bagi hasil.

b) Menggunakan aplikasi yang dibuat oleh bank syariah, dengan menggunakan Muamalat DIN memberikan kontribusi dalam meningkatkan perbankan syariah Bank Muamalat dan telah

---

<sup>32</sup>Arief Muhammad, "*Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi*", Skripsi: Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020, h. 65, t.d.

melakukan muamalah berdasarkan ketentuan yang ada dalam agama Islam. Jadi, dengan menggunakan produk syariah Islam akan menghilangkan keraguan dalam mengelola keuangan.<sup>33</sup>

## 2. Kerangka Konsep

### a. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi *online* atau tidak. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan kepada produsen dan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat dalam Muamalat DIN. Tjiptono berpendapat bahwa:

Fitur adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Maka, ketika suatu teknologi tersebut dilengkapi dengan fitur layanan yang canggih dan lengkap, nasabah akan tertarik untuk memanfaatkan teknologi tersebut demi mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun apabila suatu teknologi tidak dilengkapi dengan fitur yang memadai dan kurang memberikan manfaat bagi penggunanya, maka nasabah tidak akan tertarik untuk mencoba dan memanfaatkan teknologi yang ada tersebut, karena fitur layanan merupakan salah satu bentuk promosi terhadap teknologi baru untuk

---

<sup>33</sup>*Ibid*, h. 67.

menarik minat konsumen terhadap suatu produk baru yang diberikan oleh bank.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nurdiana Rahayu<sup>34</sup>, yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan signifikansi  $0,005 < 0,05$ . Sehingga dalam penelitian ini fitur layanan akan berdampak secara signifikan mengindikasikan bahwa fitur layanan yang terdapat pada suatu teknologi sangat diperhatikan oleh nasabah. Apabila fitur yang terdapat pada teknologi tersebut memberikan banyak manfaat serta menarik bagi para nasabah, maka nasabah akan memanfaatkan teknologi tersebut.

Selain mempunyai pengaruh yang signifikan, merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Devi Cornelia Sari<sup>35</sup> dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa, fitur layanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah, artinya meskipun kualitas layanan yang diberikan semakin baik oleh bank, akan tetapi belum mampu membuat nasabah menjadi loyal. Hal ini karena masih ada sebagian nasabah yang belum yakin atau belum paham terhadap produk yang ditawarkan berdasarkan syariah.

---

<sup>34</sup>Dwi Nurdiana Rahayu, *“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman”*, Skripsi: UIN Raden Fatah, 2020, h. 117, t.d.

<sup>35</sup>Devi Cornelia Sari, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang)*, Jurnal Prosiding Sendi, ISBN: 978-979-3649-99-3, 2019, h. 501.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang telah dijabarkan di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan tersendiri, bahwa fitur layanan merupakan salah satu jenis penerapan promosi untuk menarik minat konsumen untuk menggunakan suatu produk. Apabila fitur layanan baik serta terjamin tentunya konsumen akan lebih tertarik pada menggunakan aplikasi tersebut. Maka menurut penulis, fitur layanan akan berpengaruh signifikan terhadap keloyalitan nasabah.

b. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat  
DIN

Keamanan adalah kemampuan suatu sistem untuk mencegah penjahat *cyber* dan peretas. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah yang menggunakan Muamalat DIN, nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan.<sup>36</sup> Maka, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arry Dwi Handoko<sup>37</sup> yang menyatakan bahwa, keamanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Hal ini membuktikan bahwa keamanan merupakan pertimbangan utama bagi nasabah untuk menempatkan dananya.

---

<sup>36</sup>Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah)", *Jurnal of Islamic Banking and Finance*", Vol. 3, No. 1, 2021, h. 64.

<sup>37</sup>Arry Dwi Handoko, "Pengaruh Kemanaan, Keandalan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal IMAGE*, No. 2, Vol. 9, 2020, h. 83.

Selain mempunyai pengaruh yang signifikan, merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Jasmiko Hendri<sup>38</sup> dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan melalui uji t (parsial) dengan nilai signifikan (0,05) lebih besar yaitu 0,053.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian statistik yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang telah dijabarkan di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan tersendiri, bahwa keamanan merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari pencurian, tindakan kejahatan *cyber*, dan sebagainya. Dengan demikian, jika suatu aplikasi *mobile banking* dapat menjamin keamanan data maupun transaksi perbankan, maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. Maka menurut penulis, keamanan sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN, sehingga dengan keamanan yang dirasakan oleh nasabah akan menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan Muamalat DIN yang bersifat sangat rahasia.

c. Pengaruh Risiko terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya hasil yang tidak diinginkan sehingga risiko hanya terkait dengan situasi yang memungkinkan munculnya hasil negatif. Dalam penelitian ini risiko dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk

---

<sup>38</sup>Jasmiko Hendri, “Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, h. 66, t.d.

meminimalisir risiko yang sering terjadi kepada nasabah pengguna Muamalat DIN. Sehingga tindakan-tindakan yang dilakukan oleh bank untuk meminimalisir adanya risiko akan berdampak positif terhadap pemanfaatan nasabah dalam menggunakan teknologi yang ditawarkan oleh bank.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Jasmiko Hendri, dengan hasil yang menunjukkan bahwa risiko mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* <sup>39</sup> Hal ini dibuktikan dari uji t (secara parsial) terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan yang diketahui bahwa, nilai signifikan (Sig.) dari variabel risiko ini (0,364) lebih besar dari 0,05.

Selain mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ras Muis<sup>40</sup> menyatakan bahwa, risiko memiliki pengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah, yang dibuktikan berdasarkan hasil pengolahan data dari model struktural, diperoleh dari hasil *output* berupa *t-value* sebesar -4.84. Maka, hasil *t-value* yang ditunjukkan oleh hipotesis 6 adalah lebih kecil dari 1.96. maka dapat disimpulkan bahwa variabel risiko berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsul

---

<sup>39</sup>Jasmiko Hendri, “Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, h. 57, t.d.

<sup>40</sup>Muhammad Ras Muis, “Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi Dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah”, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2021, h. 29.

Hadi, juga memiliki hasil yang menunjukkan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*.<sup>41</sup>

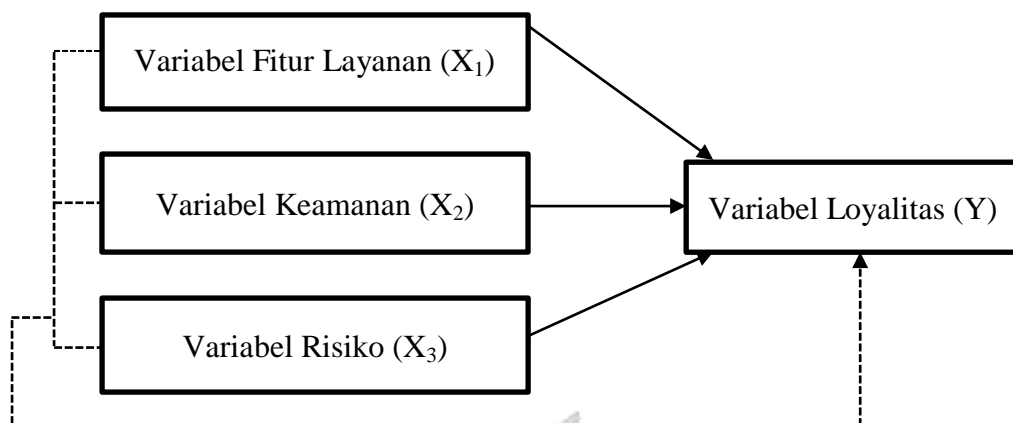
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang telah dijabarkan di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan tersendiri, bahwa risiko didefinisikan sebagai perkiraan subjektif konsumen untuk mengalami kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan. Persepsi nasabah tentang risiko yang tinggi akan mempengaruhi akan loyalitas nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN. Semakin tinggi terhadap kekhawatiran risiko, maka loyalitas nasabah akan semakin menurun/semakin kecil kemungkinan untuk menggunakan produk Muamalat DIN. Dengan demikian menurut penulis risiko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

### **C. Kerangka Pikir**

Merujuk pada penelitian terdahulu, ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), diantaranya tiga variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu faktor keamanan, risiko dan fitur layanan. Hubungan antara variabel dependen dan variabel independen ini ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

---

<sup>41</sup>Syamsul Hadi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", Jurnal Ekonomi dan Pembangunan, No. 5, Vol. 1, 2015, h. 59.



Gambar 2.3  
Kerangka Pikir

Keterangan:

1.  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  adalah variabel independen (variabel bebas) yang mana akan di uji dengan variabel  $Y$ .
2.  $Y$  adalah variabel dependen (variabel terikat) yang mana akan diteliti sesuai dengan variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ .
3. Tanda panah dengan garis penuh, merupakan pengaruh utama yang menunjukkan variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  mempengaruhi loyalitas nasabah sebagai variabel  $Y$ , yang akan di uji dengan uji  $t$  (parsial) guna untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.
4. Tanda panah dengan garis putus-putus, merupakan pengaruh secara simultan yang menunjukkan pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat, dengan menggunakan uji  $F$ .



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan sebuah pernyataan sementara atau dugaan paling memungkinkan dan masih harus dicari kebenarannya.

1. Merujuk pada penelitian yang dilakukan Jasmiko Hendri<sup>42</sup>, yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fitur layanan, keamanan, dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dengan demikian dapat diketahui bahwa, semakin tinggi fitur layanan, keamanan, dan risiko secara bersama-sama, maka loyalitas nasabah akan meningkat. Maka, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Variabel fitur layanan (X<sub>1</sub>), keamanan (X<sub>2</sub>) dan risiko (X<sub>3</sub>) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)

2. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nurdiana Rahayu<sup>43</sup>, yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan signifikansi  $0,005 < 0,05$ . Sehingga dalam penelitian ini fitur layanan akan berdampak secara signifikan mengindikasikan bahwa fitur layanan yang terdapat pada suatu teknologi sangat diperhatikan oleh nasabah. Apabila fitur yang

---

<sup>42</sup>Jasmiko Hendri, "Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)", Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, h. 63, t.d.

<sup>43</sup>Dwi Nurdiana Rahayu, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman", Skripsi: UIN Raden Fatah, 2020, h. 117, t.d.

terdapat pada teknologi tersebut memberikan banyak manfaat serta menarik bagi para nasabah, maka nasabah akan memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, apabila fitur layanan baik serta terjamin tentunya konsumen akan lebih loyal pada penggunaan aplikasi tersebut, maka hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Variabel fitur layanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)

3. Keamanan adalah kemampuan suatu sistem untuk mencegah penjahat *cyber* dan peretas. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah yang menggunakan Muamalat DIN, nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan.<sup>44</sup> Maka, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arry Dwi Handoko<sup>45</sup> yang menyatakan bahwa, keamanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Hal ini membuktikan bahwa keamanan merupakan pertimbangan utama bagi nasabah untuk menempatkan dananya. Maka, hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Variabel keamanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)

4. Menurut Nugroho (2013) dalam penelitiannya, apabila semakin tinggi persepsi risiko maka akan menyebabkan seseorang mempunyai ketakutan

---

<sup>44</sup>Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah), *Jurnal of Islamic Banking and Finance*", Vol. 3, No. 1, 2021, h. 64.

<sup>45</sup>Arry Dwi Handoko, "Pengaruh Kemanaan, Keandalan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal IMAGE*, No. 2, Vol. 9, 2020, h. 83.

yang lebih tinggi saat ingin bertransaksi. Begitu juga sebaliknya, persepsi risiko yang rendah menyebabkan tingginya minat nasabah untuk melakukan transaksi. Tindakan yang dilakukan oleh bank untuk meminimalisir adanya risiko akan berdampak positif terhadap pemanfaatan nasabah dalam menggunakan teknologi yang ditawarkan oleh bank. Maka, hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Variabel risiko ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H<sub>1</sub>: Diduga bahwa variabel fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)
2. H<sub>2</sub>: Diduga bahwa variabel fitur layanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)
3. H<sub>3</sub>: Diduga bahwa variabel keamanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)
4. H<sub>4</sub>: Diduga bahwa variabel risiko ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode yang didasarkan pada analisis dengan pendiskripsian pengaruh yang berhubungan dengan masalah yang dimaksud sebagai pendukung analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada dasarnya, penelitian kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis).

##### **2. Jenis Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Maka, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian *ex post facto*. Penelitian *ex post facto* merupakan penelitian yang bertujuan menemukan penyebab yang memungkinkan perubahan perilaku, gejala atau fenomena yang disebabkan

oleh suatu peristiwa, perilaku atau hal-hal yang menyebabkan perubahan pada variabel bebas yang secara keseluruhan sudah terjadi.<sup>89</sup>

## **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dan mengevaluasi adalah dilakukan selama kurang lebih 2 bulan (Agustus sampai September) tahun 2022 setelah menjalankan seminar proposal. Penelitian ini berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya”. Pengukuran penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Palangka Raya yang sedang ataupun pernah menggunakan aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat KC Palangka Raya.

### **2. Tempat Penelitian**

Tempat merupakan lokasi fokus penelitian yang akan dilakukan. Sebagaimana penelitian yang peneliti ambil yaitu tentang “Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya”, agar hasil yang didapatkan bagus maka tempat penelitian ini memilih untuk mendapatkan datanya melalui perusahaan itu sendiri yakni di Bank Muamalat KC Palangka Raya, yang berada di Jl. Diponegoro No. 23,

---

<sup>89</sup>Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas Implementasi dan Pengembangan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003. h. 174.

dengan responden seluruh nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang ada di Bank Muamalat KC Palangka Raya.

### C. Definisi Operasional Variabel

Radjab dan Jam'an, mendefinisikan variabel sebagai sebuah *proxy*/representasi dari *construct* yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai. Nilai variabel dapat berupa angka atau atribut yang menggunakan ukuran atau skala dalam suatu kisaran nilai. Adapun macam-macam variabel yaitu:

#### 1. Variabel Independen (Bebas)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini sering dilambangkan dengan variabel X. Dalam penelitian ini ada tiga variabel independen yaitu Fitur Layanan ( $X_1$ ), Keamanan ( $X_2$ ), dan Risiko ( $X_3$ ).

#### 2. Variabel Dependen (Terikat)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini, variabel dependen dilambangkan dengan variabel Y. Variabel dependen penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (Y).

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Fitur Layanan (X <sub>1</sub> )  (Poon, 2011)	Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan Muamalat DIN di Bank Muamalat Palangka Raya	1. Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa 2. Keberagaman layanan transaksi	<i>Likert</i>
Keamanan (X <sub>2</sub> )  (Rahman Arasu dan Viswanathan, 2011)	Keamanan merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan bagi pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat Palangka Raya	1. Jaminan keamanan 2. Kerahasiaan data	<i>Likert</i>



<p>Risiko (<math>X_3</math>)</p> <p>(Pavlou, 2003)</p>	<p>Risiko merupakan suatu keadaan ketidakpastian yang dirasakan oleh nasabah dalam memutuskan dan menggunakan atau tidak menggunakan transaksi melalui Muamalat DIN di Bank Muamalat Palangka Raya</p>	<p>1. Kemungkinan terdapat risiko pencurian 2. Membutuhkan biaya yang besar</p>	<p><i>Like</i> <i>rt</i></p>
<p>Loyalitas (Y)</p> <p>Nasabah Pengguna Muamalat DIN</p> <p>(Rambat Lupiyoadi, 2001)</p>	<p>Loyalitas adalah komitmen yang dilakukan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa yang dipilih secara konsisten dengan kurun waktu yang cukup lama</p>	<p>1. <i>Retention</i>: suatu bentuk kecenderungan masa depan untuk tetap setia dan loyal terhadap suatu produk 2. <i>Refferal</i>: mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain</p>	<p><i>Like</i> <i>rt</i></p>

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2022

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population* yang berarti jumlah penduduk<sup>90</sup>. Dalam metode penelitian kata populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya yang mana objek ini dapat menjadi sumber suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah yang menggunakan Muamalat DIN pada Bank Muamalat Kota Palangka Raya yang berjumlah 54 nasabah.<sup>91</sup>

### 2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, definisi dari sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel tersebut terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi atau dengan kata lain, tidak semua jumlah populasi dapat menjadi sampel penelitian. Adanya pengambilan sampel penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah proses pengamatan dan menganalisis data.<sup>92</sup> Berdasarkan buku Suharisimi Arikunto, jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil

---

<sup>90</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017, h. 109.

<sup>91</sup>Muamalat DIN, *Nomor Registrasi Pengajuan Pembukaan Rekening Tabungan Bank Muamalat di KCU Palangka Raya*, diakses pada tanggal 2 Februari 2022 pukul 10.02 WIB.

<sup>92</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 81.

seluruhnya, maka teknik pengambilan sampel dengan total sampel.<sup>93</sup> Dengan demikian sampel dari penelitian ini yaitu berjumlah 54 orang, karena keseluruhan jumlah populasi sebanyak 54 orang.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti. Pengumpulan data dalam penelitian perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat validitas dan reliabilitasnya.<sup>94</sup> Data pada penelitian ini di dapatkan langsung dari lokasi peneliti yaitu Bank Muamalat KC Palangka Raya melalui jawaban angket atau kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat Palangka Raya, dan melalui observasi yaitu melihat langsung bagaimana keadaan di lapangan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner (angket) dan dokumentasi.

#### **1. Kuesioner (angket)**

Angket atau kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui perantara diisi dan dikembalikan dan juga dapat diisi dibawah pengawasan peneliti. Angket pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat

---

<sup>93</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 112.

<sup>94</sup>Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015, h. 75.

atau sikap. Peneliti menggunakan cara pengumpulan data dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa, sehingga responden hanya mengisi atau menandainya dengan mudah dan cepat untuk memperoleh jawaban sesuai dengan penelitian. Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Dengan menggunakan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi dan menjadi sub variabel, kemudian dijabarkan kembali menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Indikator yang terukur dapat dijadikan untuk membuat instrumen yang bersifat pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Adapun skala *likert* yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala *likert***

No	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Netral	N	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Arius Juliansya

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang digunakan kata-kata sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kisi-Kisi Pernyataan yang Digunakan dalam Angket**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Angket	Jumlah
Fitur Layanan (X <sub>1</sub> )	Kemudahan akses informasi	Mudah dipelajari	1 dan 2	2
	Keberagaman layanan transaksi	Keberagaman fitur	3 dan 4	2
Keamanan (X <sub>2</sub> )	Jaminan keamanan	Keamanan jaringan	1 dan 2	2
	Kerahasiaan data	Data pribadi	3 dan 4	2
Risiko (X <sub>3</sub> )	Kemungkinan terdapat risiko pencurian	Pencurian data	1 dan 2	2
	Membutuhkan biaya yang besar	Biaya transaksi	3 dan 4	2
Loyalitas Nasabah (Y)	<i>Retention</i>	Pemakaian berkala	1 dan 2	2
	<i>Refferal</i>	Mereferensikan kepada orang lain	3 dan 4	2

Sumber: data primer yang diolah tahun 2022

## 2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui mengkaji beberapa buku atau literatur yang relevan dan mendukung pokok persoalan yang diteliti. Dokumentasi yang ada dan sudah tersedia seperti data aplikasi nasabah dan mengenai profil dari Bank Muamalat Kota Palangka Raya.

## F. Uji Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian bisa dinamakan instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2015: 102), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun

sosial yang diamati.<sup>95</sup> Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu dengan angket. Instrumen ini dilakukan ketika peneliti mengadakan penyebaran angket kepada responden. Dalam mengadakan penyebaran angket, peneliti terlebih dahulu menetapkan atau menyusun secara sistematis pertanyaan-pertanyaan yang akan disampaikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan asumsi klasik, adapun tahapan-tahapan adalah sebagai berikut:

### **1. Validitas Penelitian**

Pengujian ini merupakan suatu alat ukur test dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana test dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.<sup>96</sup> Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Butir-butir dalam suatu pernyataan dapat dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut valid, dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 5%.<sup>97</sup>

Hasil perhitungan menggunakan SPSS 25 diperoleh hasil uji validitas yang di uji cobakan kepada 30 responden pengguna Muamalat

---

<sup>95</sup>*Ibid*, h. 102.

<sup>96</sup>Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 132.

<sup>97</sup>Febrianawati Yusup, *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*, Jurnal Tarbiyah Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol. 7, No. 1, 2018, h.17.

DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya, dengan jumlah pernyataan pada variabel independen sebanyak 12 item dan variable dependen sebanyak 4 item. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Fitur Layanan ( $X_1$ )**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori	Keterangan
1	0,911	0,361	$0,911 > 0,361$	Valid
2	0,930	0,361	$0,930 > 0,361$	Valid
3	0,897	0,361	$0,897 > 0,361$	Valid
4	0,948	0,361	$0,948 > 0,361$	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 3.4 di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 responden dengan 4 butir pernyataan, variabel  $X_1$  menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  berada di atas 0,361 maka seluruh pernyataan dikatakan valid.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Keamanan ( $X_2$ )**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori	Keterangan
1	0,889	0,361	$0,889 > 0,361$	Valid
2	0,886	0,361	$0,886 > 0,361$	Valid
3	0,943	0,361	$0,943 > 0,361$	Valid
4	0,925	0,361	$0,925 > 0,361$	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 3.5 di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 responden dengan 4 butir pernyataan, variabel  $X_2$  menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  berada di atas 0,361 maka seluruh pernyataan dikatakan valid.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Risiko ( $X_3$ )**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori	Keterangan
1	0,978	0,361	$0,978 > 0,361$	Valid

2	0,956	0,361	0,956>0,361	Valid
3	0,947	0,361	0,947>0,361	Valid
4	0,963	0,361	0,963>0,361	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 3.6 di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 responden dengan 4 butir pernyataan, variabel  $X_3$  menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  berada di atas 0,361 maka seluruh pernyataan dikatakan valid.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori	Keterangan
1	0,940	0,361	0,940>0,361	Valid
2	0,794	0,361	0,794>0,361	Valid
3	0,968	0,361	0,968>0,361	Valid
4	0,987	0,361	0,987>0,361	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 3.7 di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 30 responden dengan 4 butir pernyataan, variabel Y menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  berada di atas 0,361 maka seluruh pernyataan dikatakan valid.

## 2. Reliabilitas Penelitian

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indeks dari variabel atau konstruk.<sup>98</sup> Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran berulang akan mendapat hasil yang sama, kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpa* > 0,60 maka dinyatakan reliabel, apabila nilai *alpa cronbach* kurang dari < 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel, pengujian reliabelitas ini

<sup>98</sup>*Ibid*, h. 141.



menggunakan bantuan program SPSS. Rentang nilai dari teknik pengujian *cronbach alpha* adalah sebagai berikut:<sup>99</sup>

**Tabel 3.8**  
**Rentang Nilai Cronbach Alpha**

No	Alpha	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
2	0,21 s.d 0,40	Agak Reliabel
3	0,42 s.d 0,60	Cukup Reliabel
4	0,61 s.d 0,80	Reliabel
5	0,81 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Sugiyono (2018:231)<sup>100</sup>

Adapun hasil *output* perhitungan SPSS 25 dapat dilihat pada tabel

3.9 berikut ini:

**Tabel 3.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	0,60	Keterangan
X1	0,940	0,60	Sangat Reliabel
X2	0,929	0,60	Sangat Reliabel
X3	0,972	0,60	Sangat Reliabel
Y	0,941	0,60	Sangat Reliabel

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji data pada tabel 3.9 di atas dapat diketahui bahwa, seluruh variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,60 maka butir-butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

## G. Teknik Pengolahan Data

<sup>99</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16*, 2009, h. 97.

<sup>100</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung Alabeta: 2018, h. 231.

Pengolahan data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan untuk mendapatkan simpulan hasil evaluasi. Secara garis besar, pengolahan atau analisis data dilakukan setelah seluruh data yang diperlukan telah terkumpul. Sebelum dilakukan analisis perlu dilakukan persiapan data untuk memudahkan proses analisis data dan interpretasi hasilnya:

#### 1. Pengeditan (*Editing*)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data untuk memudahkan proses pemberian kode dan prose data dengan teknik statistik. Data yang diperoleh dari observasi yang perlu diedit dari kemungkinan kekeliruan dalam proses pencatatan yang dilakukan oleh pengumpul data, serta dari pengisian kuesioner yang tidak lengkap atau tidak konsisten. Tujuan pengeditan data adalah untuk menjamin kelengkapan, konsistensi, dan kesiapan data dalam proses analisis.

#### 2. Pemberian Kode (*Coding*)

Pemberian kode merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data ke dalam skor numerik. Proses pemberian kode (*coding*) ini diperlukan terutama untuk data yang dapat diklasifikasikan, misalnya jawaban dari tipe pertanyaan tertutup (*close-ended questions*) yang tidak memberikan alternatif kepada responden selain pilihan jawaban yang tersedia.

### 3. Pengelompokan (*Tabulating*)

*Tabulating* merupakan pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk tabel, tabel yang digunakan dalam data ini adalah table distribusi frekuensi atau tabel silang.

### 4. Analisis (*Analizing*)

*Analizing* yaitu kegiatan membuat analisa sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menganalisa data dengan menggunakan teknik analisa korelasional, artinya teknik analisa statistik mengenai hubungan antar dua variabel.

## H. Uji Prasyarat Analisis

### 1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi residual. Uji normalitas merupakan uji salah satu bagian dari persyaratan analisis data atau biasa disebut uji asumsi klasik, tujuannya untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal.<sup>101</sup> Distribusi normal mengandung arti bahwa data memusat pada nilai rata-rata atau median, untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan cara uji *Kolmogorov-Smirnov*. Penerapan pada uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah apabila  $\text{sig} > 0,05$  maka data berdistribusi normal, dan jika  $\text{sig} < 0,05$  berarti data tidak berdistribusi normal.<sup>102</sup>

---

<sup>101</sup>Siti Nurhasanah, *Praktikum Statistika 2 untuk Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat 2016, h. 62.

<sup>102</sup>Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 117.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linear. Uji linearitas dihitung menggunakan SPSS Statistik 25. Untuk mengetahui hal ini digunakan uji linearitas pada taraf Sig 5%, yang dilihat dari *Deviation From Linearity*.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah linear.
- b. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear.<sup>103</sup>

## 3. Uji Multikolinearitas

Uji ini merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda, yang menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas, yang merupakan gejala korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

---

<sup>103</sup>Wahyu Widhiarso, *Uji Linearitas Hubungan*, Fakultas Psikolog UGM, 2010, h.5.

tidak lebih dari 10 dan *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas.<sup>104</sup>

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model yang baik seharusnya tidak terjadinya heteroskedastisitas, yaitu *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka berarti data yang diharapkan adalah memiliki variansi sama yang disebut homoskedastisitas.<sup>105</sup>

Uji heteroskedastisitas pada data ini dilakukan dengan metode uji glejser. Kriteria dalam penilaian uji glejser adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai koefisien parameter untuk variabel *independent* memiliki nilai  $\text{sig.} < 0,05$ , maka model regresi terdapat terdapat heteroskedastisitas.
- b. Apabila nilai koefisien parameter untuk variabel *independent* memiliki nilai  $\text{sig.} > 0,05$ , maka model regresi tidak terdapat terdapat heteroskedastisitas.<sup>106</sup>

---

<sup>104</sup>Putu Lia Muliani, *Uji Prasyarat Analisis*, Sukondo Lumajang Jawa Timur: Klik Media, 2020, h. 72.

<sup>105</sup>Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika, 2009, h. 92.

<sup>106</sup>Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2020, h. 209.

## I. Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Adapun model regresi berganda menurut Edy Supriyadi adalah sebagai berikut:<sup>107</sup>

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	=	Loyalitas nasabah
$\alpha$	=	Konstanta
$X_1$	=	Fitur layanan
$X_2$	=	Keamanan
$X_3$	=	Risiko
$b_1, b_2, b_3$	=	Koefisien regresi variabel $X_1, X_2, X_3$
e	=	Standart Error

Keadaan-keadaan apabila koefisien-koefisien regresi, yaitu  $b_1, b_2, b_3$  dapat dikatakan mempunyai nilai positif yaitu disini terjadi hubungan yang searah antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel  $X_1, X_2$  dan  $X_3$ . Sedangkan nilai negatif berarti disini terjadi hubungan dengan arah terbalik (tidak searah) antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel  $X_1, X_2$  dan  $X_3$ .

#### a. Uji F

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-

<sup>107</sup>Edy Supriyadi, *SPSS+Amos*, Jakarta: In Media, 2014, h. 65.

sama). Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel.

Berikut ini kriteria penilaian pada uji F:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen yang di uji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen yang di uji tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.<sup>108</sup>

b. Uji t

Uji statistik t yaitu uji signifikansi parsial yang dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pegujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi pada tingkat yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5%. Penerimaan/penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

---

<sup>108</sup>Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*, Jakarta: Guepedia, h. 48.

2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.<sup>109</sup>

c. Koefisien Determinasi

Pernyataan Ghazali yang dikutip oleh A Bernandi mengemukakan bahwa, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>110</sup> Koefisien determinasi digunakan untuk dapat mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan *adjusted R square*.

Untuk lebih akuratnya, prediksi pengaruh dapat berpatokan pada nilai *adjusted R square* yaitu nilai *r square* yang sudah lebih disesuaikan atau sudah mempertimbangkan variabel-variabel bebas yang nilainya signifikan saja, maka lazimnya ini yang paling akurat. Nilai *adjusted r square* lebih cocok untuk mengetahui bagaimana variabel independen menjelaskan variabel dependen, jika penelitian menggunakan lebih dari 2 variabel independen.

Nilai koefisien determinasi berada pada rentang tangga 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ), dengan penjelasan sebagai berikut:

---

<sup>109</sup>Jasmiko Hendri, “Pengaruh Keamanan, Risiko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)”, Skripsi: Intitut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020, h. 47, t.d.

<sup>110</sup>A. Bernandin Dwi M, *Daya Dukung Penta Helix Terhadap Kinerja Manajemen UMKM di Serang Banten*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021, h. 21.



- 1)  $R^2 = 0$ , artinya semakin dekat nilai  $R^2$  ke nilai 0, berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin lemah.
- 2)  $R^2 = 1$ , artinya semakin dekat nilai  $R^2$  ke nilai 1, berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.<sup>111</sup>

## J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran umum tentang hal-hal yang menjadi pembahasan dalam skripsi. Adapun sistematiknya adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, disajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

### BAB II KAJIAN TEORI

Menguraikan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan teori dari penelitian peneliti. Dalam bab ini berisi tentang seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini. Bagian dari kajian pustaka itu sendiri termasuk di dalamnya penelitian terdahulu yang relevan, kajian teori dan konsep, kerangka konsep, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

---

<sup>111</sup>Dergibson Siagian Sugiarto, *Metode Statistika*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006, h. 260.

Bab ini berisi tentang rancangan atau rencana penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang termasuk di dalam bagian ini yaitu, pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, teknik pengolahan data, uji prasyarat analisis, analisis data, dan sistematika penulisan.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini meliputi gambaran umum lokasi penelitian, hasil pengumpulan data dan analisis data terkait dengan pengaruh fitur layanan, keamanan, dan risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* pada Bank Muamalat Palangka Raya, penyajian data, dan pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang diringkas dari hasil penelitian dan saran setelah dilakukannya penelitian terhadap masalah yang sudah dianalisis.

## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnis sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi *Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Finance*) yang seluruhnya menjadi trobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Share-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Share-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel*

seperti internet banking, *Mobile Banking*, ATM, dan *cash management*.

Semua

produk-



produk tersebut menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami,



Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF)* yang memberikan layanan dana pensiunan melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan *Baitulmaal Muamalat* yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*the best islamic bank and top 10 bank in indonesia with strong regional presence*”.<sup>135</sup>

Pada tanggal 18 Desember 2004 didirikanlah Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya yang mulai beroperasi pada tanggal 20 Desember 2004. Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya bertempat di Jl. Diponegoro No. 17, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut, yang dulunya merupakan gedung Kantor Pos, namun dilakukannya renovasi sesuai dengan standar perbankan, sehingga menjadi Kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya. Adapun website resmi di [www.muamalatBank.com](http://www.muamalatBank.com), dan nomor telepon 05363227092/32277462.

Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya merupakan cabang ke-5 khusus di Pulau Kalimantan setelah Balikpapan, Samarinda, Banjarmasin,

---

<sup>135</sup>Bank Muamalat, Tentang Muamalat, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id>, Pada Sabtu, 20 Agustus 2022, Jam 20:51 WIB.

dan Pontianak. Sedangkan secara Nasional, Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya merupakan cabang ke-37 dari seluruh wilayah Indonesia. Dengan berjalannya waktu, Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya semakin berkembang, hal ini dibuktikan dengan adanya pendirian kantor cabang pembantu yang bertempat di Kota Sampit dan Kota Pangkalan Bun.<sup>136</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Visi Misi Bank Muamalat Indonesia cabang Palangka Raya, yaitu:

### a. Visi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

### b. Misi Bank Muamalat Indonesia

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

## 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

### a. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

---

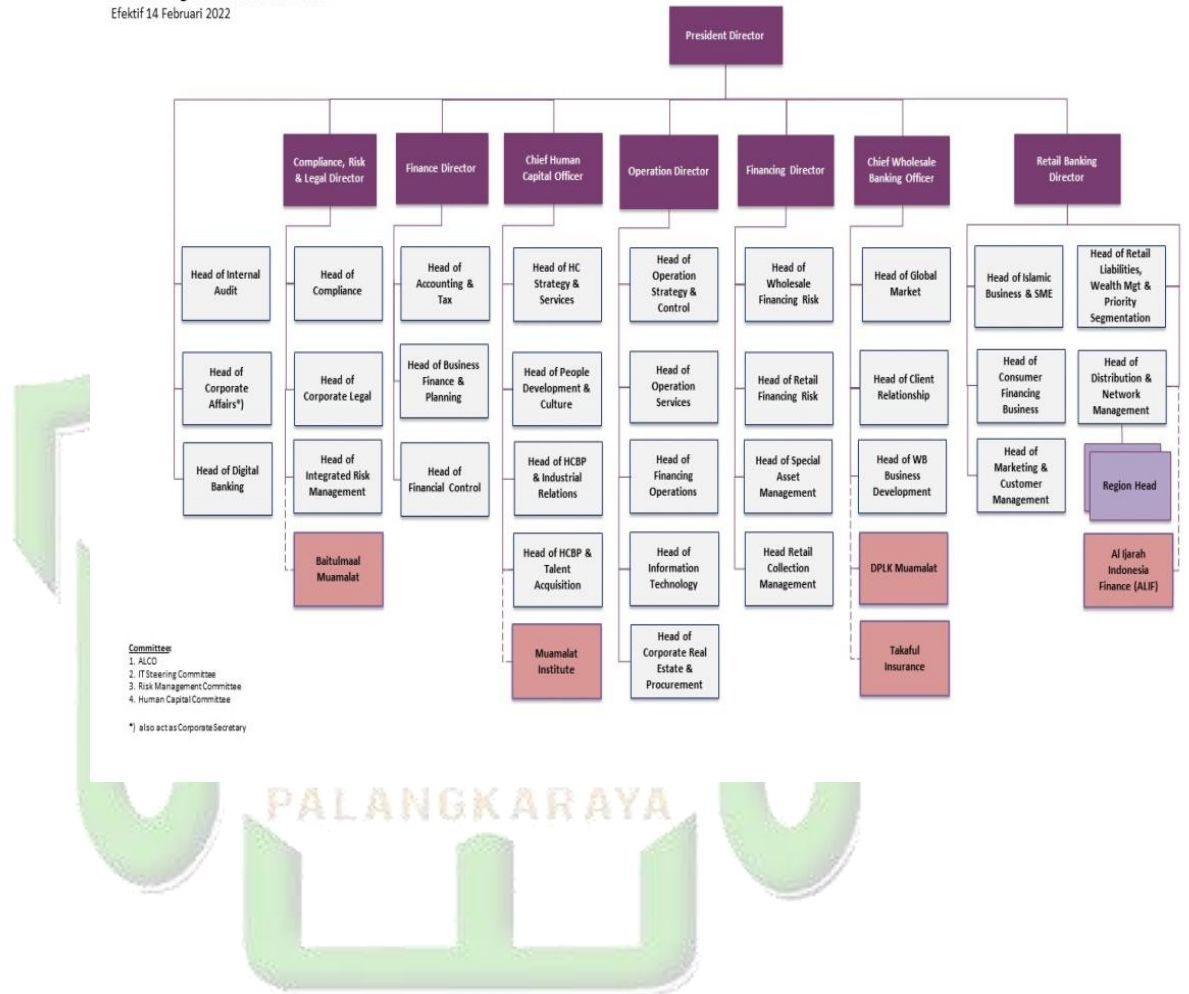
<sup>136</sup>Siti Nur Azizah, *Prosedur Pencegahan Tindakan Side Streaming Pada Pembiayaan Di Bank Muamalat Kota Palangka Raya*, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka raya, 2020, h. 54.



Adapun struktur organisasi Bank Muamalat adalah sebagai berikut:<sup>137</sup>

### Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indoensia

Struktur Organisasi Bank Muamalat  
Efektif 14 Februari 2022

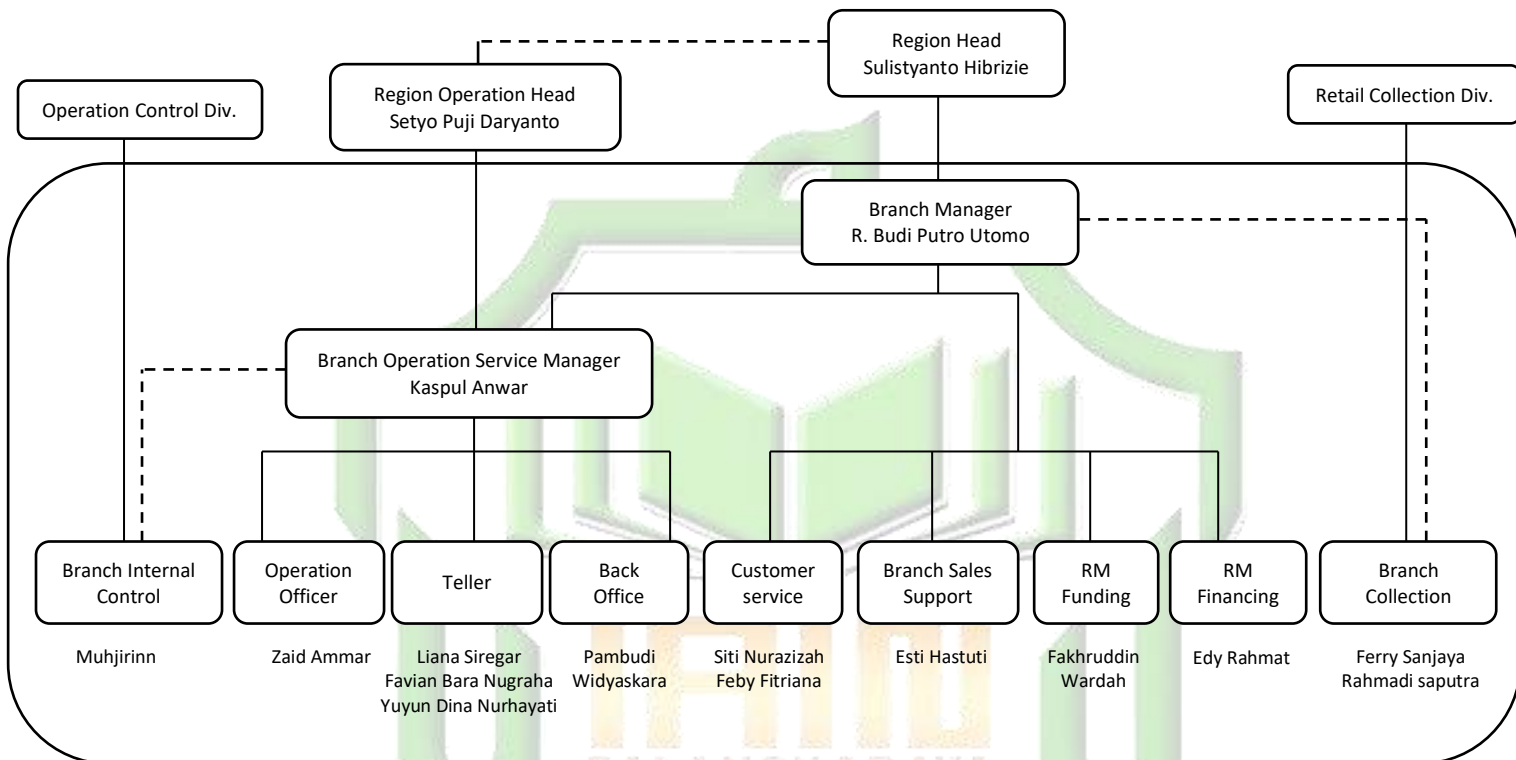


#### b. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Palangkaraya

<sup>137</sup>Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, Pada Sabtu, 20 Agustus 2022, Jam 20:58 WIB.

Adapun struktur organisasi Bank Muamalat Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut:<sup>138</sup>

**Bagan 4.2**  
**Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Palangka Raya**



#### 4. Produk-Produk Bank Muamalat Kota Palangka Raya

Untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan produk, bank Muamalat KC Palangka Raya menawarkan berbagai macam bentuk, akad serta manfaatnya. Produk-produk tersebut antara lain:<sup>139</sup>

##### a. Tabungan

<sup>138</sup>Dikutip dari File Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palangka Raya

<sup>139</sup>Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bankmuamalat>, Sabtu 20 Agustus 2022, Jam 21:10

### 1) Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan prinsip titipan (*wadiah*) dengan persyaratan yang mudah dan ringan

### 2) Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan Ibadah Haji. Bank Muamalat adalah salah satu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Bank Muamalat juga berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi baik.

### 3) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB hijrah adalah tabungan yang nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan belanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja *merchant* lokal dan luar negeri.

### 4) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.<sup>140</sup>

### 5) Tabungan iB Hijrah Rencana

---

<sup>140</sup>Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bankmuamalat>, Sabtu 20 Agustus 2022, Jam 21:32

Rencana dan impian di masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya. Tabungan iB hijrah rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

#### 6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Sher-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa.

#### 7) Tabungan Simpel

Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.<sup>141</sup>

### b. Giro

#### 1) Giro iB Hijrah *Attijary*

---

<sup>141</sup>Dikutip dari situs resmi bank muamalat [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id), Sabtu 20 Agustus 2022, Jam 22:19.

Produk giro iB Hijrah *Attijary* berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Giro iB Hijrah *Attijary* juga merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

## 2) Giro iB Hijrah Ultima

Giro iB Hijrah Ultima menggunakan akad *mudharabah*, dimana selain bisa melakukan transaksi setiap nasabah akan mendapatkan nisbah atau bagi hasil yang menguntungkan. Rekening giro ini dapat dibuka oleh siapa saja yang membutuhkan boleh secara perorangan maupun non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

## c. Deposito

Deposito iB Hijrah, deposito iB Hijrah adalah Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar dengan menggunakan akad *mudharabah* fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.<sup>142</sup>

## d. Pembiayaan

---

<sup>142</sup>Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bankmuamalat>, Sabtu 20 Agustus 2022, Jam 23:17

### 1) KPR iB Muamalat

KPR iB Muamalat merupakan produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *murabahah* (jual beli) atau *musyarakah mutanaqisah* (kerjasama sewa).

### 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

Pembiayaan iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan dengan dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual beli) atau *ijarah multijasa*.

### 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Pembiayaan iB Muamalat Multi Guna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad *murabahah* atau *ijarah multijasa*.<sup>143</sup>

### e. Investasi

---

<sup>143</sup>Dikutip dari situs resmi Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bankmuamalat>, Sabtu 20 Agustus 2022, Jam 23:56

Sukuk Ritel adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh pemerintah kepada individu warga negara Indonesia sebagai instrument investasi yang mudah, aman terjangkau dan menguntungkan. Transaksi sukuk ritel saat ini dapat dilakukan melalui layanan internet banking Muamalat.

f. Layanan

- 1) Kartu Shar-E Debit Reguler GPN, adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam negeri.
- 2) Kartu Shar-E Debit Classic, adalah kartu ATM/Debit yang digunakan untuk bertransaksi di dalam negeri dan luar negeri.
- 3) Kartu Shar-E Debit Gold, adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.
- 4) Kartu Shar-E Debit Ihram, adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.
- 5) Kartu Shar-E Debit Prioritas, adalah kartu ATM/Debit khusus nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar.

## B. Penyajian Data

## 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian.

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	30	56%
Perempuan	24	44%
Total	54	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 30 orang atau 56%, sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 24 orang atau 44%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang paling dominan adalah laki-laki sebanyak 30 orang atau 56%.

### b. Berdasarkan Usia

Pengelompokkan responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini:



**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
21-30 Tahun	33	61%
31-40 Tahun	14	26%
41-50 Tahun	6	11%
> 50 Tahun	1	2%
Total	54	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia yaitu, responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 33 orang atau 61%, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 14 orang atau 26%, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 6 orang atau 11%, dan responden dengan usia > 50 tahun sebanyak 1 orang atau 2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang paling dominan adalah usia 21-30 tahun sebanyak 33 orang atau 61%.

c. Berdasarkan Pendidikan

Pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMP	0	0%
SMA	19	35%
D3/SARJANA	35	65%
Total	54	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikannya, yaitu responden berpendidikan

SMP/Sederajat sebanyak 0 orang atau 0%, responden berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 19 orang atau 35%, dan responden berpendidikan D3/Sarjana sebanyak 35 orang atau 65%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang paling dominan adalah responden yang berpendidikan D3/Sarjana sebanyak 35 orang atau 65%.

d. Berdasarkan Pekerjaan

Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Karyawan Swasta	21	39%
PNS	1	2%
Wirausaha	2	4%
Pendidik/Guru	6	11%
Pelajar/Mahasiswa	16	30%
Pensiun	1	2%
Ibu Rumah Tangga	3	6%
Lainnya	4	7%
Total	54	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaannya, yaitu responden sebagai PNS sebanyak 1 orang atau 2%, yang bekerja sebagai pensiun sebanyak 1 orang atau 2%, yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 2 orang atau 4%, sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 orang atau 6%, sebagai pendidik/guru sebanyak 6 orang atau 11%, sebagai karyawan swasta sebanyak 21 orang atau 39%, dan lainnya sebanyak 4 orang atau 7%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat KC Palangka Raya yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN yang paling dominan adalah responden yang pekerjaannya karyawan/swasta sebanyak 21 orang atau 39%.

## 2. Penyajian Data

### a. Penyajian Data Fitur Layanan ( $X_1$ ), Keamanan ( $X_2$ ), dan Risiko ( $X_3$ )

Variabel fitur layanan, keamanan, dan risiko dapat diukur dengan 12 butir pernyataan. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel 4.5 di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X**

Variabel	Item	Skor Jawaban					Jumlah
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
Fitur Layanan ( $X_1$ )	1	25	28	1	-	-	54
	2	26	27	1	-	-	54
	3	23	27	4	-	-	54
	4	23	29	1	1	-	54
Keamanan ( $X_2$ )	5	26	27	1	-	-	54
	6	20	32	2	-	-	54
	7	19	33	2	-	-	54
	8	20	32	2	-	-	54
Risiko ( $X_3$ )	9	3	10	15	22	4	54
	10	2	12	14	23	3	54
	11	2	5	11	29	7	54
	12	3	4	16	29	2	54

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada item 1 (fitur layanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 28 responden dan “sangat setuju” sebanyak 25 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak

- setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan jawaban “netral” sebanyak 1 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju bahwa penggunaan aplikasi Muamalat DIN mudah untuk di pelajari.
- 2) Pada item 2 (fitur layanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 27 responden dan “sangat setuju” sebanyak 26 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat tidak setuju” dan “tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan “netral” sebanyak 1 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju bahwa penggunaan aplikasi Muamalat DIN mudah untuk di mengerti.
  - 3) Pada item 3 (fitur layanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 27 responden dan “sangat setuju” sebanyak 23 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan “netral” sebanyak 4 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju bahwa layanan Muamalat DIN pada Bank Muamalat memiliki keberagaman layanan transaksi.
  - 4) Pada item 4 (fitur layanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 29 responden dan “sangat setuju” sebanyak 23 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat

tidak setuju” dengan hasil 0 responden, “tidak setuju” sebanyak 1 responden, dan “netral” sebanyak 1 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju bahwa fitur layanan yang tersedia dalam Muamalat DIN sangat beragam.

- 5) Pada item 5 (keamanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 27 responden dan “sangat setuju” sebanyak 26 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan “netral” sebanyak 1 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden sangat setuju adanya aplikasi Muamalat DIN dapat memberikan jaminan keamanan saldo direkening.
- 6) Pada item 6 (keamanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 32 responden dan “sangat setuju” sebanyak 20 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan “netral” sebanyak 2 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju adanya jaminan keamanan Muamalat DIN bahwa uang yang ditransfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat.
- 7) Pada item 7 (keamanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 33 responden dan “sangat setuju” sebanyak 19

responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan “netral” sebanyak 2 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi melalui Muamalat DIN.

- 8) Pada item 8 (keamanan), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” masing-masing sebanyak 32 responden dan “sangat setuju” sebanyak 20 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat tidak setuju” dan “tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden, dan “netral” sebanyak 2 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden sangat setuju adanya aplikasi Muamalat DIN dapat memberikan jaminan keamanan saldo direkening.
- 9) Pada item 9 (risiko), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “tidak setuju” sebanyak 22 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat setuju” dengan hasil 3 responden, “setuju” sebanyak 10 responden, “sangat tidak setuju” sebanyak 4 responden, dan “netral” sebanyak 15 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden tidak setuju bahwa penggunaan Muamalat DIN terdapat kemungkinan terjadinya pencurian data.
- 10) Pada item 10 (risiko), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “tidak setuju” sebanyak 23 responden, sedangkan hasil yang paling

sedikit ialah “sangat setuju” dengan hasil 2 responden, “setuju” sebanyak 12 responden, “sangat tidak setuju” sebanyak 3 responden, dan “netral” sebanyak 14 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden tidak setuju bahwa terdapat kemungkinan informasi yang diberikan nasabah dalam transaksi Muamalat DIN akan dimanipulasi oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

11) Pada item 11 (risiko), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “tidak setuju” sebanyak 29 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat setuju” dengan hasil 2 responden, “setuju” sebanyak 5 responden, “sangat tidak setuju” sebanyak 7 responden, dan “netral” sebanyak 11 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden tidak setuju bahwa penggunaan Muamalat DIN membutuhkan biaya transaksi yang besar.

12) Pada item 12 (risiko), memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “tidak setuju” sebanyak 29 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat setuju” dengan hasil 3 responden, “setuju” sebanyak 4 responden, “sangat tidak setuju” sebanyak 2 responden, dan “netral” sebanyak 16 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden tidak setuju bahwa penggunaan Muamalat DIN membutuhkan biaya yang tinggi saat

melakukan transaksi pembayaran (Listrik PLN, Telkom, TV Kabel, Pulsa, Paket Data).

b. Penyajian Data Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel loyalitas nasabah dapat diukur dengan 4 butir pernyataan. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel 4.6 di bawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Y**

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	
1	17	33	3	1	-	54
2	15	31	7	1	-	54
3	8	29	17	-	-	54
4	10	28	16	-	-	54

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada item 1, memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 33 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “sangat tidak setuju” dengan hasil 0 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju tetap akan menggunakan Muamalat DIN karena fasilitas berkualitas.
- 2) Pada item 2, memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 31 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah



- “sangat tidak setuju” dengan hasil 0 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju tetap akan menggunakan fitur layanan Muamalat DIN karena selalu memuaskan.
- 3) Pada item 3, memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 29 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju akan merekomendasikan kepada keluarga untuk menggunakan Muamalat DIN.
- 4) Pada item 4, memiliki jawaban yang paling banyak yaitu “setuju” sebanyak 28 responden, sedangkan hasil yang paling sedikit ialah “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan hasil masing-masing 0 responden. Hasil ini dapat dikatakan positif karena menunjukkan bahwa responden setuju akan merekomendasikan kepada teman untuk menggunakan Muamalat DIN.

### **C. Hasil Uji Prasyarat Analisis**

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas penelitian ini menggunakan alat tes *Kolmogrov-Smirnov* yang terdapat pada SPSS 25 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka data tersebut

berdistribusi normal dan sebaliknya, jika signifikansi  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Berikut ini adalah hasil analisis dari uji normalitas dengan metode *Kolmogrov-Smirnov* menggunakan SPSS 25:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

Hasil Uji Normalitas	Signifikansi	Keterangan
<i>Kolmogrov-Smirnov</i>	0,200	Data berdistribusi normal

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dilakukan uji normalitas menggunakan SPSS 25 dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah  $0,200 > 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dihitung menggunakan SPSS Statistik 25. Untuk mengetahui hal ini digunakan uji linearitas pada taraf Sig 5%. Jika nilai Sig  $< 0,05$  maka hubungannya tidak linear, sedangkan jika nilai Sig  $> 0,05$  maka hubungannya bersifat linear, nilai tersebut dilihat dari *Deviation From Linearity*. Berikut ini adalah hasil analisis dari uji linearitas:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Linearitas**

	Signifikansi	Keterangan
<i>Deviation From Linearity</i>	0,220	Terdapat hubungan linear

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dilakukan uji linearitas menggunakan SPSS 25 dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah  $0,220 > 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa, terdapat hubungan yang linear antara variabel

independen (fitur layanan, keamanan, dan risiko) dengan variabel dependen (loyalitas nasabah).

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu dengan menggunakan *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai toleransinya  $> 0,10$  atau sama dengan  $VIF < 10$ , maka model regresi dapat dikatakan bebas dari gejala multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	FITUR LAYANAN	0,953	1,049
	KEAMANAN	0,955	1,047
	RISIKO	0,998	1,002

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, hasil perhitungan masing-masing variabel independen memiliki VIF dengan nilai  $< 10$ , yaitu 1,049 untuk variabel fitur layanan ( $X_1$ ), 1,047 untuk variabel kemanan ( $X_2$ ), dan 1,002 untuk variabel risiko ( $X_3$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai Tolerance  $> 0,10$  yaitu 0,953 untuk variabel fitur layanan ( $X_1$ ), 0,955 untuk variabel kemanan ( $X_2$ ), dan 0,998

untuk variabel risiko ( $X_3$ ). Maka dapat dinyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat multikolinearitas antara variabel dependen dengan variabel independen sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji *Glejser*. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* ini, apabila nilai *Sig.* (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik ( $p > 0,05$ ), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Fitur Layanan ( $X_1$ )	0,267	Tidak Terjadi
Keamanan ( $X_2$ )	0,231	Tidak Terjadi
Risiko ( $X_3$ )	0,068	Tidak Terjadi

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa signifikansi untuk variabel fitur layanan ( $X_1$ ) 0,267 variabel keamanan ( $X_2$ ) sebesar 0,231 dan risiko ( $X_3$ ) sebesar 0,068. Karena tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu.

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dengan model sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas nasabah  
 $\alpha$  = Konstanta  
 $X_1$  = Fitur layanan  
 $X_2$  = Keamanan  
 $X_3$  = Risiko  
 $b_1$  = Koefisien fitur layanan  
 $b_2$  = Koefisien keamanan  
 $b_3$  = Koefisien risiko  
 $e$  = *Standart Error*

Adapun hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat di dalam tabel 4.11 berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,424	3,130		,455	,651
	FITUR LAYANAN	,419	,137	,380	3,060	,004
	KEAMANAN	,406	,138	,366	2,943	,005
	RISIKO	,031	,069	,054	,446	,657

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan pengujian pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui  $a$  atau konstanta sebesar 1.424 artinya ketiga variabel yakni fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN ( $Y$ ) sebesar 1,424, koefisien regresi variabel fitur layanan ( $X_1$ ) sebesar 0,419, koefisien regresi variabel keamanan ( $X_2$ ) sebesar 0,406, dan koefisien regresi variabel risiko ( $X_3$ ) sebesar 0,031. Dengan demikian adapun model persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,424 + 0,419 X_1 + 0,406 X_2 + 0,031 X_3 + e$$

Maka, berdasarkan regresi di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 1,424. Artinya jika variabel fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) bernilai nol, maka besarnya nilai loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN adalah sebesar 1,424.
- b. Nilai koefisien fitur layanan ( $X_1$ ) sebesar 0,419. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Artinya semakin tinggi ketersediaan fitur layanan Muamalat DIN, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.
- c. Nilai koefisien keamanan ( $X_2$ ) sebesar 0,406. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Artinya semakin tinggi tingkat keamanan Muamalat DIN, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

d. Nilai koefisien risiko ( $X_3$ ) sebesar 0,031. Hal ini menunjukkan bahwa variabel risiko berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. Artinya semakin rendah risiko pada Muamalat DIN, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

## 6. Uji F

Pengujian penelitian ini menggunakan teknik uji F dengan metode uji Anova yaitu uji untuk melihat apakah semua variabel bebas secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66,019	3	22,006	7,696	,000 <sup>b</sup>
	Residual	128,674	51	2,859		
	Total	194,694	53			

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.12 di atas diketahui nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,18 dengan taraf signifikan dibawah 0,05. Dari perhitungan data di atas diketahui bahwa  $F_{\text{hitung}}$  sebesar  $7,696 > F_{\text{tabel}} 3,18$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan variabel fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna

Mumalat DIN (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 7. Uji t

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen yaitu fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y). Adapun dasar keputusan uji t yaitu jika nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Sedangkan jika nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Signifikansi Uji t**

Variabel	T	Signifikan	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Fitur Layanan	3,060	0,004	$\alpha = 0,05$	Hipotesis diterima
Keamanan	2,943	0,005	$\alpha = 0,05$	Hipotesis diterima
Risiko	0,446	0,657	$\alpha = 0,05$	Hipotesis ditolak

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Hasil dari uji parsial (uji t) pada tabel 4.13 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. Pengujian hipotesis pertama (Fitur Layanan)

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,060 > 2,005$ , dan nilai signifikan  $0,004 < 0,05$ . Maka hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN atau dapat disimpulkan  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak.

### b. Pengujian hipotesis kedua (Keamanan)



Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,94 > 2,005$ , dan nilai signifikan  $0,005 < 0,05$ . Maka hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN atau dapat disimpulkan  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.

c. Pengujian hipotesis ketiga (Risiko)

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN, karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $0,446 < 2,005$ , dan nilai signifikan  $0,657 > 0,05$ . Maka hal ini menunjukkan bahwa risiko tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN atau dapat disimpulkan  $H_o$  diterima  $H_a$  ditolak.

8. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk dapat mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan *adjusted R square*. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang angka 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Untuk mengetahui determinasi variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,582 <sup>a</sup>	,339	,300	1,69099

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, didapatkan bahwa hasil nilai R adalah 0,582 yang berarti variabel-variabel bebas memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Selanjutnya, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,300. Nilai tersebut berarti menyatakan bahwa variabel-variabel independen yaitu fitur layanan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), dan risiko ( $X_3$ ) mampu menjelaskan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah 30%, yang berarti terdapat 70% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisis penelitian regresi ini.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis penelitian tentang pengaruh fitur layanan, kemandirian, dan risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Risiko terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan, keamanan, dan risiko secara simultan (secara bersama-sama) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji f yang menghasilkan nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,18 dengan taraf signifikan dibawah 0,05. Dari perhitungan data tersebut diketahui bahwa  $F_{\text{hitung}}$  sebesar  $7,696 > F_{\text{tabel}} 3,18$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka hubungan antara fitur layanan, keamanan, dan risiko terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan.

Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Jasmiko Hendri, dengan hasil yang menunjukkan bahwa keamanan, risiko, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu.<sup>144</sup>

## 2. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara fitur layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN, dengan signifikansi yaitu  $0,004 < 0,05$  dan dibuktikan dengan uji statistik t dimana  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu  $3,060 > 2,005$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nurdiana Rahayu<sup>145</sup>, Risma<sup>146</sup>, dan Arius Juliansyah<sup>147</sup> yang

<sup>144</sup>Jasmiko Hendri, "Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)", Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, h. 66, t.d.

<sup>145</sup>Dwi Nurdiana Rahayu, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman", Skripsi: UIN Raden Fatah, 2020, h. 117, t.d.

<sup>146</sup>Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", Skripsi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021, h. 55, t.d.

menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking*, dan juga terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil penemuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya. Fitur layanan menjadi aspek yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena fitur layanan ini melatarbelakangi nasabah untuk memilih suatu produk yang tepat.

Dengan adanya fitur layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan yang akan dimilikinya, seperti kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, maka fitur layanan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses informasi mengenai produk dan jasa. Dengan demikian, adanya kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa sebagai indikator dalam fitur layanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

Penelitian Poon mengatakan bahwa, keberagaman layanan transaksi juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan keragaman fitur layanan yang terdapat pada bank dalam sistem informasi dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, sehingga nasabah akan selalu menggunakan fitur layanan pada aplikasi Muamalat DIN. Dengan demikian, adanya keberagaman layanan transaksi sebagai indikator

---

<sup>147</sup>Arius Juliansyah, “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking”, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, h .56, t.d.

dalam fitur layanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

### 3. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara fitur layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. dengan signifikansi yaitu  $0,005 < 0,05$  dan dibuktikan dengan uji statistik t dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,94 > 2,005$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Arry Dwi Handoko<sup>148</sup> yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking*.

Dari hasil penemuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya. Sehingga nasabah telah merasa aman dan menilai bahwa keamanan dalam bertransaksi menggunakan Muamalat DIN pada Bank Muamalat sangat baik dan membuat nasabah menjadi loyal dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

Faktor penentu akan adanya kepercayaan merupakan hal yang penting dalam perlindungan privasi dan data pribadi, karena apabila pengguna merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam maka

---

<sup>148</sup>Arry Dwi Handoko, "Pengaruh Kemanaan, Keandalan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking", Jurnal IMAGE, No. 2, Vol. 9, 2020, h. 83.

pengguna tidak akan melakukan sebuah transaksi jaringan digital. Maka dengan adanya jaminan keamanan sebagai salah satu perlindungan privasi dan data pribadi tersebut, dapat membuat nasabah merasa yakin bahwa data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui Muamalat DIN. Dengan demikian, adanya jaminan keamanan sebagai indikator keamanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

Penelitian Arasu dan Viswanathan mengatakan bahwa, kerahasiaan juga sebagai hak seseorang untuk dibiarkan sendiri dan dapat memiliki kontrol atas aliran dalam pengungkapan informasi tentang dirinya sendiri, juga memiliki peran penting dalam pembentukam kepercayaan konsumen. Kerahasiaan data pribadi menjadi perhatian yang sangat penting dalam faktor keamanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam menggunakan Muamalat DIN. Dengan demikian, adanya kerahasiaan data sebagai indikator keamanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

#### 4. Pengaruh Risiko terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial risiko tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN. dengan signifikansi yaitu  $0,675 > 0,05$  dan dibuktikan dengan uji statistik t dimana  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,446 < 2,005$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Ras Muis<sup>149</sup> dan Syamsul Hadi<sup>150</sup> yang menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah dan juga terhadap penggunaan *mobile banking*.

Dari hasil penemuan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, variabel risiko dalam penelitian ini mempunyai hasil yang bertolak belakang dengan penelitian terdahulu, yang mana penelitian terdahulu menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap pengguna *mobile banking*, sedangkan dalam penelitian ini mempunyai hasil bahwa risiko mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya.

---

<sup>149</sup>Muhammad Ras Muis, “Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi Dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah”, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2021, h. 29.

<sup>150</sup>Syamsul Hadi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”, Jurnal Ekonomi dan Pembangunan, No. 5, Vol. 1, 2015, h. 59.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

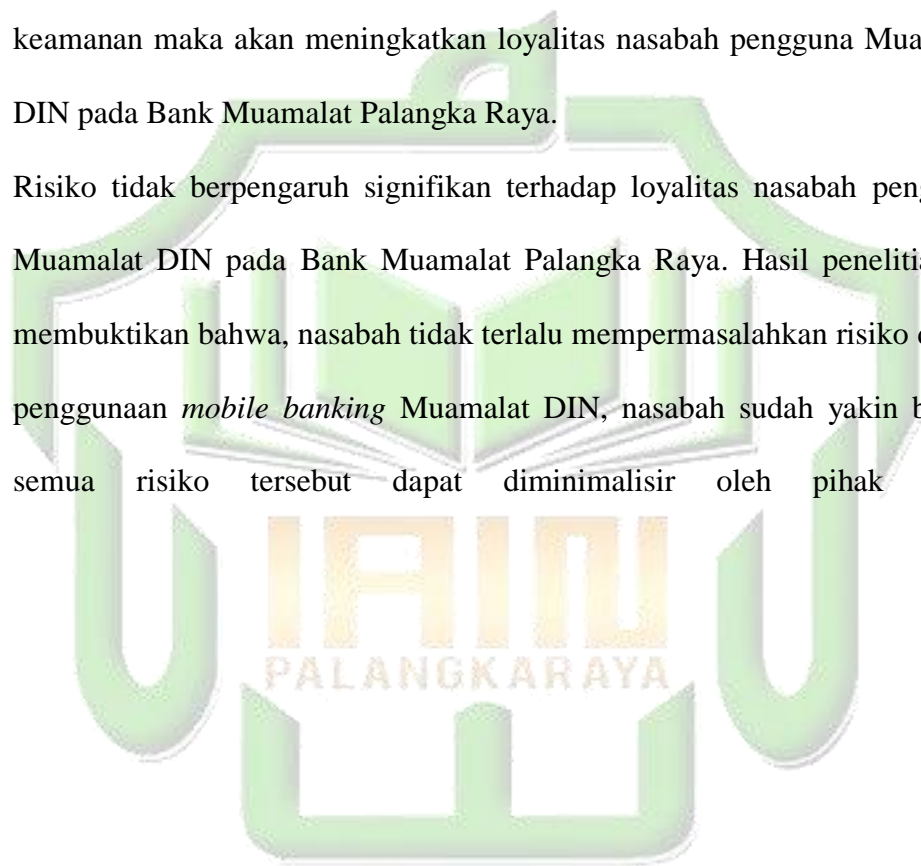
#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan pengujian statistik yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara simultan atau keseluruhan variabel fitur layanan, keamanan, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya. Artinya, semakin tinggi fitur layanan, keamanan, dan risiko secara bersama-sama, maka loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya akan meningkat.
2. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kota Palangka Raya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fitur layanan menjadi aspek yang mempengaruhi loyalitas nasabah, karena fitur layanan ini melatarbelakangi nasabah untuk memilih suatu produk yang tepat. Artinya semakin tinggi ketersediaan fitur layanan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya.



3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui Muamalat DIN. Artinya semakin tinggi tingkat keamanan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya.
4. Risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palangka Raya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, nasabah tidak terlalu mempermasalahkan risiko dalam penggunaan *mobile banking* Muamalat DIN, nasabah sudah yakin bahwa semua risiko tersebut dapat diminimalisir oleh pihak bank.



## B. Saran

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

1. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa mempertimbangkan variabel-variabel lainnya selain fitur layanan, keamanan, dan risiko yang mempengaruhi loyalitas nasabah, untuk pengembangan penelitian dan menambah referensi baru sebagai bahan perbandingan untuk referensi ilmu pengetahuan dan juga menambah serta wawasan baru untuk penelitian berikutnya.
2. Keamanan data nasabah harus terus dijaga agar meningkatkan jumlah nasabah dalam perusahaan. Pihak perusahaan harus terus memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga bisa meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Nasabah yang jarang menggunakan fitur layanan dalam aplikasi Muamalat DIN sebaiknya diberikan informasi *upgrade* supaya mengurangi terjadi risiko kehilangan data maupun data-data penting lainnya.
4. Risiko tidak memberikan pengaruh signifikan, dimana transaksi yang digunakan berupa *Top Up*, *OVO*, dan *Gopay* sehingga tidak memberikan dampak negatif bagi Bank dan nasabah. Jika risiko ini memberikan dampak bagi nasabah dan Bank, maka disarankan transaksi juga *offline*, sehingga ketidakpastian pendapatan bisa didapat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri. 2017.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R<sup>2</sup>)*. Jakarta: Guepedia.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Salemba. 2001.
- M, A Bernandin Dwi. *Daya Dukung Penta Helix Terhadap Kinerja Manajemen UMKM di Serang Banten*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2021.
- Misra, Isra. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: K-Media. 2020.
- Muliani, Putu Lia. *Uji Prasyarat Analisis*. Sukondo Lumajang Jawa Timur: Klik Media. 2020.
- Nisfiannoor, Muhammad. *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika. 2009.
- Nurhasanah, Siti. *Praktikum Statistika 2 untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat 2016.
- Prayitno, Dwi. *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom. 2013.

- Priyatna, Surya Eka. *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Riduwan. *Pengantar Statistik Sosial*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Riyanto, Slamet. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2020.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group. 2013,.
- Siyoto, Sandu. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015
- Sugiarto, Dergibson Siagian. *Metode Statistika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16*. 2009.
- Sukardi. *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas Implementasi dan Pengembangan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.
- Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Supriyadi, Edy. *SPSS+Amos*. Jakarta: In Media. 2014.
- Thoifah, I'anatut. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani. 2015.
- Widana, Wayan. *Uji Prasyarat Analisis*. Lumajang Jawa Timur: Klik Media. 2020.
- Wiroso. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti. 2011.

## **B. Jurnal dan Artikel**

- Akmenika. *“Pengaruh Risiko, Manfaat, dan Kemudahan, Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Yogyakarta”*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen. Vol. 11. No. 1, 2014.
- Dewi, Gita Mustika Kurnia. *“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM (Automatic Teller Machine) Bagi Nasabah Bank CIMB Niaga”*. Artikel Ilmiah. 2016.
- Dewi, Ni Luh Putu Eka Puspa. *“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha”*. Jurnal Akuntansi Program S1. Vol. 07. No. 01. 2017.
- Febriana, Nina Indah. *“Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”*. Jurnal An-Nisbah. Vol. 03. No. 01. 2016.
- Handoko, Arry Dwi. *“Pengaruh Kemanaan, Keandalan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking”*. Jurnal IMAGE. No. 2. Vol. 9. 2020.
- J, Jurnalis. *“Mengenal dan Mengantisipasi Kegiatan Cybercrime pada Aktivitas Online Sahari-Hari Dalam Pendidikan, Pemerintah dan Industri dan Aspek Hukum yang Berlaku”*. Jurnal Prosiding SNIKOM. ISBN: 978- 602-70467-0-2. 2014.
- Muis, Muhammad Ras. *“Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi Dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah”*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 8. No. 1. 2021.
- Mukhtisar. *“Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah)”*. Jurnal of Islamic Banking and Finance”. Vol. 3. No. 1. 2021.
- Octavia, Yenni Octavia. *“Efektivitas Customer Service (CS) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara. Vol. 04. No. 01. 2020.

- Prasetya, Takdir Eko. *“Struktur Modal, Ukuran Perusahaan dan Risiko Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar di BEI”*. Jurnal EMBA. Vol. 02. No. 02. 2014.
- Priambodo, Singgih. *“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik”*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol. 5. No. 2. 2016.
- Rithmaya, Chitra Laksmi. *“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Ininternet Banking”*. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen. Vol. 16. No. 01. 2018.
- Sari, Devi Cornelia. *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang)”*. Jurnal Prosiding Sendi. 2019.
- Wibowo, Setyo Ferry. *“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card”*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Vol. 6. No. 1. 2015.
- Yusup, Febrianawati. *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Tarbiyah Jurnal Ilmiah Kependidikan. Vol. 7. No. 1. 2018.