

**PENGARUH KEAMANAN DAN DIGITALISASI BANK TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia di DIY)

SKRIPSI



Oleh:

Rinda Rosyada Nafi'ah

2000032141

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah untuk memenuhi persyaratan
guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**THE INFLUENCE OF BANK SECURITY AND DIGITALIZATION ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A
MEDIATION VARIABLE OF BANK SYARIAH INDONESIA**

THESIS



By:

Rinda Rosyada Nafi'ah

Student ID 2000032141

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining the Bachelor's
Degree in Economics

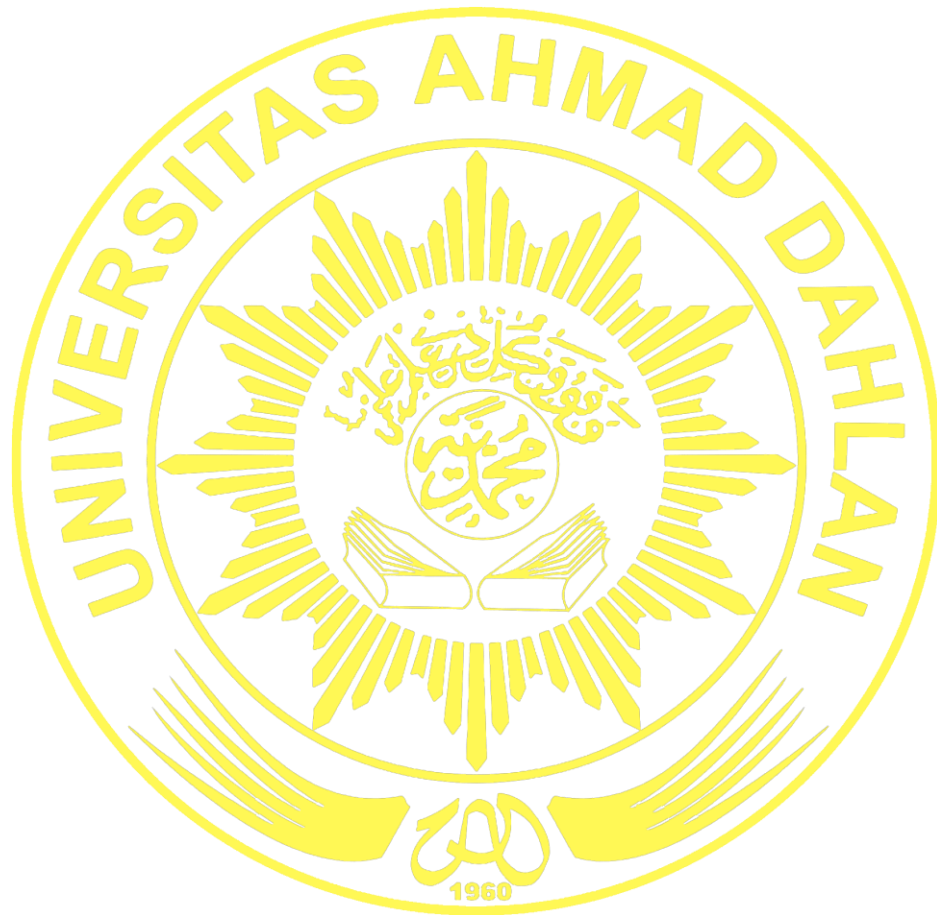
FACULTY OF ISLAMIC STUDIES

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENYEKAT



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lamp. : 3 Eks

Kepada

Yth. Kaprodi Perbankan Syariah

Universitas Ahmad Dahlan

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Rinda Rosyada Nafi'ah

NIM : 2000032141

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan dan Digitalisasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia di DIY)

Saya berpedapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *munaqasyah*.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 04 Juni 2024

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

NIPM 199106152017091111058378



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/201/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Keamanan dan Digitalisasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia di DIY)

Nama : Rinda Rosyada Nafi'ah

NIM : 2000032141

Telah diujikan pada tanggal : 12/06/2024

Nilai Ujian : A/86

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 15 Juni 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.

NIPM 199007202016011111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.

NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Keamanan Dan Digitalisasi Bank Terhadap

Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia di DIY)

Nama : Rinda Rosyada Nafi'ah

NIM : 2000032141

Progam Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim pengujian

Ketua Sidang : Mufti Alam Adha. S.E.I.,M.Sc

NIPM 199106152017091111058378

Penguji 1 : Rofiul Wahyudi,S.E.Sy.,M.E.K

NIPM 198610142016101111245690

Penguji 2 : Drs. Priyonon Puji Prasetyo, M. Si, Akt

NIP 196709172005011001

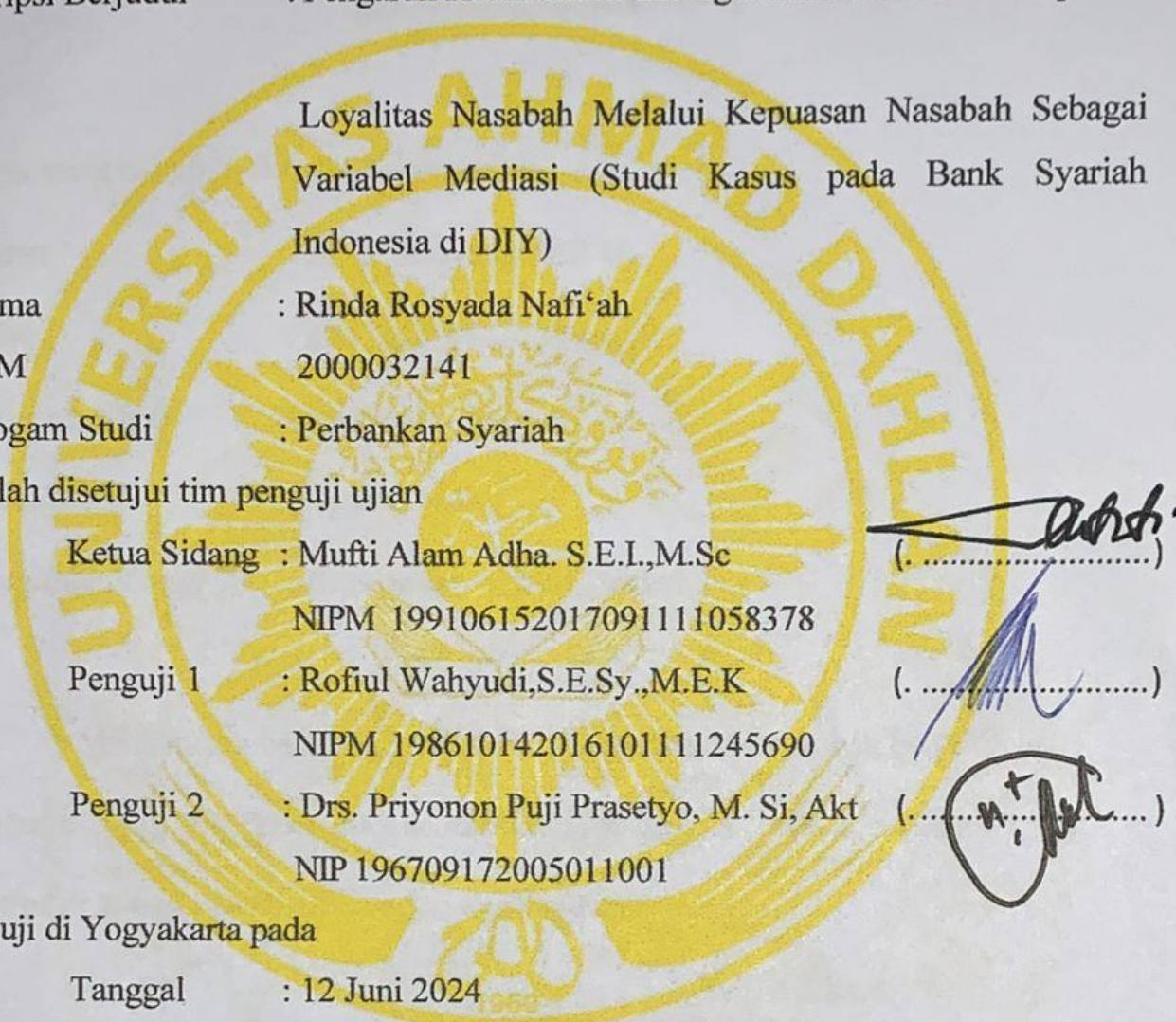
Diuji di Yogyakarta pada

Tanggal : 12 Juni 2024

Waktu : 08.00 – 09.30

Nilai : A / 86

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/Lulus dengan perbaikan/~~Tidaklulus~~



SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rinda Rosyada Nafi'ah

NIM : 2000032141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 04 Juni 2024



Rinda Rosyada Nafi'ah

NIM 2000032141

PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI

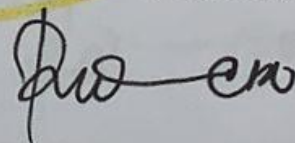
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rinda Rosyada Nafi'ah
NIM : 2000032141 Email: rinda2000032141@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam Program Studi: Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan Dan Digitalisasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia di DIY)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
 2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan. Penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain. Kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
 3. Hasil karya merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
 4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 04 Juni 2024



Rinda Rosyada Nafi'ah
NIM 2000032141

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rinda Rosyada Nafi'ah

NIM : 2000032141

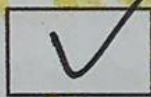
Email : rinda2000032056@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul tugas akhir : Pengaruh Keamanan Dan Digitalisasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia di DIY)

Dengan ini menyerahkan hak *Sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):



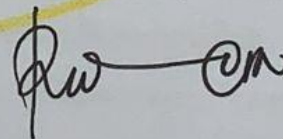
Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,
Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.
NIPM 199106152017091111058378

Yogyakarta, 15 Juni 2024



Rinda Rosyad Nafi'ah
NIM. 2000032141

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. Saya bersyukur kepada-Nya atas nikmat yang luar biasa, kekuatan yang diberikan, pengetahuan yang dianugerahkan, dan kesabaran yang diperkenalkan kepada saya. Berkat rahmat dan kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat diselesaikan tepat waktu. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kami, Nabi Muhammad SAW.

Segala usaha yang telah saya lakukan hingga saat ini saya dedikasikan untuk orang-orang luar biasa yang selalu memberi semangat dan menjadi alasan saya kuat, sehingga saya mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Kepada Rini Astuti dan Almh. Siti Suwarni dua wanita luar biasa, ibu dan uti saya yang selalu menjadi sumber inspirasi saya. Karya tulis sederhana ini saya dedikasikan untuknya. Terima kasih telah melahirkan saya, merawat, dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, selalu berjuang demi kehidupan, kebahagiaan saya, bekerja keras, dan menjadi penopang keluarga sehingga akhirnya aku bisa tumbuh dewasa dan berada di posisi seperti sekarang ini. Sebagaimana perwujudan keinginan dan janji saya kepada uti yang terakhir. meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau temani.

2. Kepada Amin Rilahuda dan Amin Wagimin, dua pria yang biasa saya panggil ayah dan akung, telah berhasil membuat saya bangkit dari keputusasaan. Terima kasih atas usaha keras kalian dalam mewujudkan kebahagiaan dan kesuksesan yang kini saya nikmati, semua berkat kerja keras dan keringat kalian. Alhamdulillah, sekarang saya bisa berada di tahap ini dan menyelesaikan karya tulis ilmiah saya. Terima kasih sudah mengantarkan saya hingga sampai di sini.2. Siti chotijah dan Sunaidah, kedua perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras dan

menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi saat ini.

3. Rinda Rosyida Nafi'ah, sahabat sekaligus saudara kembarku yang darahnya mengalir dalam tubuhku. Dia selalu menjadi penasihat dan pendengar setia di saat-saat sulitku. Masa-masa kelam itu kini telah menjadi pelajaran berharga bagiku. Terima kasih atas luka-luka yang telah membantuku tumbuh dewasa, mengajarkanku tentang kesabaran dan penerimaan akan kehilangan sebagai bagian dari proses pembentukan dalam menghadapi dinamika kehidupan. Karya kecil ini kutujukan padamu.

4. Kepada Dosen Pembimbing dan seluruh Tim Dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan, kritik, dan saran, serta menyisihkan waktu di tengah kesibukannya, saya ucapkan terima kasih. Menjadi bagian dari bimbingan Anda merupakan anugerah yang selalu saya hargai hingga saat ini. Terima kasih, semoga segala upaya dan pengorbanan Anda mendapat balasan yang setimpal dan selalu diberkahi dengan kesehatan yang berlimpah.

5. Untuk sahabat-sahabat terdekatku Ina, Lita, Mille, Wardah, dan Dian yang selalu ada di sampingku melalui berbagai lika-liku kehidupan sampai usiaku saat ini. Terima kasih atas kekuatan yang kalian berikan, kesetiaan dalam mendampingi, dan kesediaan untuk selalu mendengarkan curhatanku. Karya tulis sederhana ini kusajikan sebagai ungkapan terima kasihku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Salawat dan salam selalu tercurah kepada *uswah hasanah*, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi' at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan DIY.
2. Bapak k Dr. Arif Rahman, M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Kaprodi Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan
4. Bapak Mufti Alam Adha, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalusabar dalam membimbing.
5. Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi dan memberikan arahan selama masa kuliah.
6. Dan seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

“Jazā kumullahu Khairan Kasīran

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en

و	waw	w	W
هـ	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

3. marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa'ala
ِ	kasrah	ditulis	i
نكر	ḍammah	ditulis	ḡukira
ُ		ditulis	u
يذهب		ditulis	yaḡhabu

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	ā tansā
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	i karīm
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	ū furūḍ

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	Ai bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan

Apostrof

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

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	al-Qur’ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	al-Samā’
الشمس	ditulis	al-Syam

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

نوى الفروض	ditulis	ẓawī al-furūd
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

MOTTO

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri."

- QS Ar Rad 11

"Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering
Anda bangkit kembali."

- Vince Lombardi

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk meningkatkan inovasi produknya bertujuan untuk tetap kompetitif di tengah persaingan sengit dalam industri keuangan. Selain itu, mereka juga berupaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan memenuhi ekspektasi serta kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan tergantung pada kesesuaian antara keamanan dan digitalisasi bank yang diberikan dengan kebutuhan pelanggan. Dalam sektor perbankan, kesetiaan pelanggan adalah kebenaran bahwa bank tersebut berhasil bertanding dan memberikan pelayanan yang unggul kepada setiap pelanggan. Penelitian ini mengukur keamanan dan digitalisasi bank terhadap loyalitas nasabah. Hal berdampak pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keamanan dan digitalisasi bank terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili DIY. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 105 responden dengan teknik penarikan sampel purposive sampling yang mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat bantu IBM SPSS Versi 26. Analisis dalam penelitian ini meliputi uji instrumen penelitian (uji reliabilitas dan uji validitas), uji statistik (uji t atau uji parsial, uji Sobel dan uji R atau koefisien determinasi), uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, digitalisasi bank berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah serta digitalisasi bank berpengaruh positif, signifikan terhadap kepuasan nasabah serta kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh keamanan, dan digitalisasi bank terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: *Keamanan, Digitalisasi Bank, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia is committed to increasing its product innovation with the aim of remaining competitive amidst fierce competition in the financial industry. Apart from that, they also try to retain existing customers and meet their expectations and needs. Customer satisfaction depends on the match between the security and digitalization the bank provides and customer needs. In the banking sector, customer loyalty is the fact that the bank is successful in competing and providing superior service to every customer. This research measures bank security and digitalization on customer loyalty. This has an impact on Bank Syariah Indonesia customer satisfaction.

This research aims to determine and analyze the influence of bank security and digitalization on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable at Bank Syariah Indonesia. The data collection method was carried out by distributing questionnaires to Bank Syariah Indonesia customers who were domiciled in DIY. This type of research is quantitative research. The sample in this study was taken from 105 respondents using a purposive sampling technique that took into account certain criteria. The data obtained was then processed using IBM SPSS Version 26 tools. Analysis in this research includes research instrument tests (reliability test and validity test), statistical tests (t test or partial test, Sobel test and R test or coefficient of determination), classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test and normality test).

Based on the results of the t test, it shows that Security has a significant positive effect on customer loyalty, bank digitalization has a significant positive effect on customer loyalty, Security has a positive and significant effect on customer satisfaction and bank digitalization has a positive, significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. The results of the Sobel test show that customer satisfaction is able to mediate the influence of security and bank digitalization on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia.

Keywords: *Security, Bank Digitalization, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
MOTTO	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Keamanan	13
2. Digitalisasi Bank.....	15
3. Kepuasan.....	18

4. Loyalitas	19
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	27
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Metode Pengumpulan Data	32
1. Jenis dan Sumber Data	32
2. Lokasi Penelitian	33
3. Populasi Penelitian	33
4. Sampel Penelitian	34
5. Ukuran Sampel.....	35
C. Instrument Penelitan	36
1. Definisi Operasional dan Pengukuran	36
2. Uji Validitas	38
3. Uji Reliabilitas	39
D. Metode Analisis Data.....	40
1. Uji Asumsi Klasik.....	40
2. Analisi Regresi Linier Berganda.....	41
E. Pengujian Hipotesis	42
1. Uji T.....	42
2. Uji Mediasi (Sobel Test).....	43
3. Koefisien Determinan	44
BAB IV.....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Kelompok Responden Sesuai Jenis Kelamin	45
2. Kelompok Responden Sesuai Usia.....	46
3. Kelompok Responden Sesuai Pekerjaan.....	48
4. Kelompok Responden Sesuai Pendidikan Terakhir	49

5. Kelompok Responden Sesuai Alamat Responden	50
6. Kelompok Penghasilan Bulanan Responden	52
7. Kelompok Jasa BSI yang Digunakan Responden	53
8. Kelompok Responden Sesuai Lama Menjadi Nasabah	54
9. Kelompok Responden Sesuai Layanan <i>E-banking</i> yang Digunakan.....	56
10. Frekuensi Responden Menggunakan BSI.	57
C. Uji Validitas	58
1. Variabel Keamanan	59
2. Variabel Digitalisasi Bank	59
3. Variabel Kepuasan	60
4. Variabel Loyalitas Nasabah	60
D. Uji Reliabilitas.....	61
1. Reliabilitas Variabel Keamanan	61
2. Reliabilitas Variabel Digitalisasi Bank.....	62
3. Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	63
4. Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah	63
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Uji Normalitas	64
2. Uji Multikolinieritas.....	66
3. Uji Heteroskedastisitas	67
F. Uji Regresi Linier Berganda.....	69
G. Pengujian Hipotesis	72
1. Uji T	72
2. Uji Mediasi Sobel test.....	75
3. Uji Koefisien Determinan	79
H. Interpretasi.....	81
1. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	81
2. Pengaruh Digitalisasi Bank terhadap Kepuasan Nasabah.....	82
3. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah	83
4. Pengaruh Digitalisasi Bank terhadap Loyalitas Nasabah	85

5. Pengaruh Kepuasan Nasabah (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	86
6. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.....	87
7. Digitalisasi Bank terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.....	89
BAB V	91
PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Implikasi.....	94
C. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	48
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Tabel 4.5 Alamat Responden	51
Tabel 4.6 Penghasilan Bulanan.....	52
Tabel 4.7 Jasa BSI yang Digunakan	53
Tabel 4.8 Lama Menjadi Nasabah.....	55
Tabel 4.9 Layanan E-banking yang Digunakan.....	56
Tabel 4.10 Frekuensi Responden Menggunakan Jasa BSI.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keamanan	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Digitalisasi Bank.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Digitalisasi Bank.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas 1.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas 2.....	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas 1.....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas 2.....	67
Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas 1	68
Tabel 4.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas 2	68
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 1.....	69
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 2.....	71
Tabel 4.27 Hasil Uji t 1	73
Tabel 4.28 Hasil Uji t 2	74
Tabel 4.29 Hasil Regresi 1	75
Tabel 4.30 Hasil Regresi 2	76
Tabel 4. 31 Hasil Uji Koefisien Determinan (Uji Parsial) 1.....	80
Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien Determinan (Uji Parsial) 2.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
<u>Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden</u>	46
<u>Gambar 4.2 Usia Responden</u>	47
<u>Gambar 4.3 Pekerjaan Responden</u>	48
<u>Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden</u>	50
<u>Gambar 4.5 Alamat Responden</u>	51
<u>Gambar 4.6 Penghasilan Bulanan</u>	52
<u>Gambar 4.7 Jasa BSI yang Digunakan</u>	54
<u>Gambar 4.8 Lama Menjadi Nasabah</u>	55
<u>Gambar 4.9 Layanan E-banking yang Digunakan</u>	56
<u>Gambar 4.10 Frekuensi Responden Menggunakan Jasa BSI</u>	57
<u>Gambar 4.11 Model Regresi Mediasi</u>	76
<u>Gambar 4.12 Hasil kalkulator Sobel 1</u>	78
<u>Gambar 4.13 Hasil kalkulator Sobel 2</u>	78