

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**
(Studi Kasus Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh:

SHINTA KARENIA

NIM. 2000032131

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah untuk menentukan salah satu persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SECURITY AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY WITH *SATISFACTION* AS A MODERATING
VARIABLE**

(A Case Study on the Generation Z Customers in Yogyakarta)

BACHELOR THESIS



By:

SHINTA KARENIA

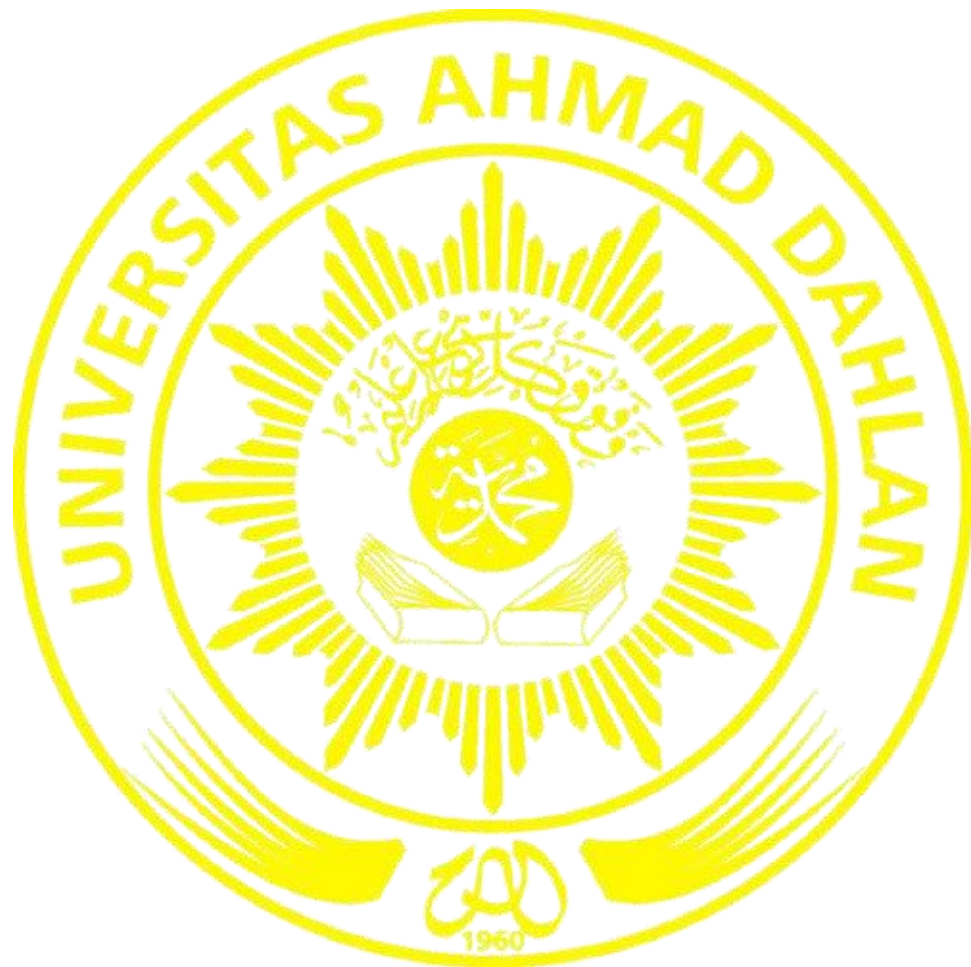
Student ID. 2000032131

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



NOTA DINAS

Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

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 : Shinta Karenia

NIM : 2000032131

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI Mobile Generasi Z di Yogyakarta)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *munaqasah*

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Pembimbing

Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I.

NIPM. 198610142016101112345690

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta Karenia

NIM : 2000032131

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta)” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Yang Menyatakan



Shinta Karenia

NIM. 2000032131



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 55851 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/231/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI Mobile Generasi Z di Yogyakarta)

Nama : Shinta Karenia

NIM : 2000032131

Telah diujikan pada tanggal : 11/06/2024

Nilai Ujian : A/82

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

Mengetahui

Yogyakarta, 20 Juni 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

196
Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Arif Rahman, M.Pd.I.
NIP. 19900720201601111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta karenia

NIM : 2000032131

Webmail : shinta2000032131@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta).

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 dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini 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 menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian 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, 20 Mei 2024

Yang Me



Shinta karena

NIM. 2000032131

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta)

Nama : Shinta Karenia
NIM : 2000032131
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *Munaqosah*:

Ketua : Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. (.....)

Penguji I : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. (.....)

Penguji II : Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K. (.....)

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 11 Juni 2024

Waktu : 13.00-14.30

Nilai : 82 (A)

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Karenia

NIM : 2000032131

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta).


Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses sereta 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui

Yogyakarta, 20 Mei 2024

Pembimbing


Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I.

NIPM 198610142016101112345690


Shinta Karenia

NIM. 2000032131

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“Jangan takut mencoba hal baru, bisa saja itu menjadi peluang suksesmu”

(Shinta Karenia)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Swt. yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan pembelajaran di bangku perkuliahan sampai dengan tugas akhir ini. Saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Allah SWT karena hanya atas izin dan karunia Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Orang tua dan keluarga sebagai rasa berbakti dan rasa syukur saya kepada kedua orang tua yang telah menjadi bagian paling penting dalam kehidupan saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Ibu saya Sulami, bapak saya Waluyo dan adik tersayang saya Dhimas Sheka serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan pendidikan hingga Strata satu ini.
3. Kepada Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. yang telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik saya selama di bangku perkuliahan.
4. Kepada Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. yang telah menjadi Dosen Pembimbing Skripsi saya dengan segala bantuan, arahan, bimbingan yang senantiasa diberikan.
5. Kepada seluruh jajaran dosen Program Studi Perbankan Syariah atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga saya dapat mengaplikasikannya dengan baik dikemudian hari.
6. Almamater Universitas Ahmad Dahlan sebagai tempat saya untuk menimba ilmu memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung masa perkuliahan.
7. Kepada sahabat saya Risma, Putri dan Mia dan teman seperjuangan saya Deviana yang selalu ada dan mendukung selama pengerjaan skripsi.
8. Kepada diri saya sendiri terimakasih sudah bertahan sampai saat ini.

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	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ḥa	ḥ	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	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* atau *Tasydid* ditulis Rangkap




نَزَّلَ	Ditulis	<i>nazzala</i>
تَبَّتْ	Ditulis	<i>tabbat</i>

3. *Ta' marbutah* di akhir kata

الْمَدِينَةُ	Ditulis	<i>al-madīnah</i>
--------------	---------	-------------------

الْمُنَوَّرَةُ	Ditulis	<i>al-munawwarah</i>
----------------	---------	----------------------

4. Vocal Pendek

 كَتَبَ	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>a</i> <i>kataba</i>
 سُنِيَ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>i</i> <i>sunila</i>
 يَذْهَبُ	<i>Ḍammah</i>	Ditulis	<i>u</i> <i>yadzhabu</i>

5. Vocal Panjang

Fathah + alif قَالَ	Ditulis	<i>ā</i> <i>qāla</i>
Kasrah + ya' mati قِيلَ	Ditulis	<i>ī</i> <i>qīla</i>
Ḍammah + wawu mati يَقُولُ	Ditulis	<i>ū</i> <i>yaqūlu</i>

6. Vocal Rangkap

Fathah + ya' mati كَيْفَ	Ditulis	<i>ai</i> <i>kaifa</i>
Fathah + wawu mati حَوْلَ	Ditulis	<i>au</i> <i>haulā</i>

7. Vocal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan *Apostrof*

تَأْخُذُ	Ditulis	<i>ta'khudzu</i>
فَإِنْ	Ditulis	<i>fa'in</i>
عَآئْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

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

الْقَلَمُ	Ditulis	<i>al-qalamu</i>
الْجَلَالُ	Ditulis	<i>al-jalālu</i>
الرَّجُلُ	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut penulisannya

وَ إِنَّ اللَّهَ	Ditulis	<i>wa innallāha</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا	Ditulis	<i>bismillāhi majrehā</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa tercurahkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang telah memberikan nikmat iman, islam, dan kesehatan. Serta shalawat salam kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmas Dahlan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang dapat membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Dengan segala kerendahan hati, Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

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

1. Bapak Dr. H. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi dan memberikan arahan selama masa kuliah.
4. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dalam membimbing.

Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.

ABSTRAK

Sekarang ini teknologi BSI mobile sudah semakin maju, penggunaannya pun semakin banyak dan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap perekonomian di Indonesia. Kualitas layanan, keamanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat menjadi faktor baik atau buruknya loyalitas nasabah yang menggunakan BSI *Mobile*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan data dengan kuesioner dengan populasi Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z di Yogyakarta. Sampel yang digunakan yaitu 107 responden dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dan moderating regression analysis. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas layanan serta kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dan keamanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya kepuasan nasabah dapat memoderasi kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tetapi tidak dapat memoderasi keamanan terhadap loyalitas nasabah pada nasabah generasi Z pengguna BSI *Mobile* di Yogyakarta. Saran penelitian selanjutnya agar memperluas objek, responden dan dapat mengembangkan variabel independent yang lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Keamanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

BSI mobile technology is increasingly advanced, and the number of users is increasing, positively contributing to Indonesia's economy. Service quality, security, trust, and customer satisfaction can be excellent or deficient factors in customer loyalty to BSI Mobile. This research aims to determine the influence of service quality, security, and trust on customer loyalty and *satisfaction* as a moderating variable (a case study of BSI mobile Generation Z customers in Yogyakarta). It used the quantitative method and collected the data through questionnaires, obtaining a population of BSI Mobile Generation Z customers in Yogyakarta. The sample used 107 respondents, and the data analysis used multiple linear and moderated regression analyses. The research results show that, partially, service quality and trust had a positive influence on customer loyalty, and security had a negative impact. Furthermore, customer satisfaction could moderate service quality and trust in customer loyalty. Still, it could not moderate security in customer loyalty among Generation Z customers who used BSI Mobile in Yogyakarta. The researcher suggested that further research should include expanding the objects and respondents and developing other independent variables.

Keywords: Service Quality, Security, Trust, Satisfaction, and Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

Nota Dinas	i
Surat Pernyataan Keaslian	ii
Pernyataan Tidak Plagiat	iii
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	v
Pernyataan Persetujuan Akses	vi
Motto	vii
Halaman Persembahaan	viii
Transliterasi Arab-Latin	ix
Kata Pengantar	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xix
Daftar Gambar.....	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II	15

KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
A. Desain Penelitian	42
B. Metode Pengumpulan Data	42
C. Instrumen Penelitian	46
D. Metode Analisis Data	49
E. Pengujian Hipotesis	50
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	53
B. Karakteristik Responden	58
C. Hasil penelitian	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V	85
PENUTUP	85
A. Simpulan	84
B. Saran	87
C. Keterbatasan Penelitian	88

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94
Daftar Riwayat Hidup	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	46
Tabel 3.2 Skala Likert	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.8 Tabel Uji T	66
Tabel 4.9 Tabel Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Moderasi Regresi 1	69
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Moderasi Regresi 2.....	70
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Moderasi Regresi 3.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Bank Syariah Terbanyak di Indonesia	3
Gambar 1.2 Pengguna Aplikasi BSI <i>Mobile</i> di Playstore	5
Gambar 1.3 Screenshot komentar kendala BSI <i>Mobile</i>	7
Gambar 1.4 Data durasi penggunaan internet perhari	10
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	38
Gambar 4.1 Tampilan Utama BSI <i>Mobile</i>	55
Gambar 4.2 Fitur QRIS BSI <i>Mobile</i>	55
Gambar 4.3 Fitur jadwal sholat BSI <i>mobile</i>	56
Gambar 4.4 Fitur Aisyah BSI <i>Mobile</i>	56
Gambar 4.5 fitur layanan islami BSI <i>mobile</i>	57
Gambar 4.6 Fitur Berbagi Ziswaf BSI <i>Mobile</i>	57