

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR LAYANAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING**

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Magelang)

SKRIPSI



Oleh:

FAHRIL MEZA ARDANA

2000032167

Diajukan Kepada Program Perbankan Syariah Untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2025

**THE INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY, SERVICE
FEATURES, AND SECURITY ON CUSTOMER LOYALTY IN USING
MOBILE BANKING**

(Case Study at Bank Syariah Indonesia in Magelang Regency)

BACHELOR THESIS



By:

Fahril Meza Ardana

Student ID. 2000032167

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
UNIVERSITY OF AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Pribawa E Pantas, S.E.Sy, M.E.K

Kepada

Pembimbing Skripsi

Yth Kaprodi Perbankan Syariah

Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Hal : Persetujuan Munaqosyah

Lamp : 3eks

Assalamualaikum Warakhmatullah Wabarakatuh

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

Nama : Fahril Meza Ardana

NIM : 2000032167

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Bankir (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Magelang)

Saya Berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqosyah

Wassalamualaikum Warakhmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 25 Desember 2024

Pembimbing



Pribawa E Pantas S.E.Sy, M.E.K

NIPM. 199203272016101111241423

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahril Meza Ardana

NIM : 2000032167

Program Studi : Perbankan

SyariahFakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

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

Yogyakarta, 24 Desember 2024



Fahril Meza Ardana
NIM. 2000032167

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/034/D.3/II/2025

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan,
dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah
Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi
Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten
Magelang)

Nama : Fahril Meza Ardana

NIM : 2000032167

Telah diujikan pada tanggal : 27/12/2024

Nilai Ujian : -A/77

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

Yogyakarta, 05 Februari 2025



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 199007202016011111133468

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Keamanan
Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile
Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten
Magelang)

Nama : Fahril Meza Ardana

NIM : 2000032016

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosyah

Ketua : Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K
NIPM. 199203272016101111241423

Penguji 1 : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc
NIPM. 199106152017091111058378

Penguji 2 : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E
NIPM. 199306232021041111397120

Diuji di Yogyakarta pada tanggal

Waktu 27 Desember 2024

Nilai -A/77

Hasil Lulus dengan perbaikan

PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahril Meza Ardana

NIM : 2000032167

Fakultas : Agama Islam

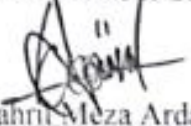
Judul tugas akhir : Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Magelang)

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 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 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, 27 Desember 2024


Fahril Meza Ardana
NIM. 2000032167

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahril Meza Ardana

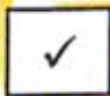
NIM : 2000032167 Email : fahril2000032167@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Agama Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Magelang)

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 saya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,
Pembimbing

Yogyakarta, 27 Desember 2024

Pribawa E. Pantas, S.E.Sv., M.E.K
NIPM 199203272016101111241423

Fahril Meza Ardana
NIM. 2000032167

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.”

(Al-Baqarah ayat 286)

Rasulullah SAW bersabda: "Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan,"

(HR Tirmidzi)

"Secangkir kopi lebih jujur darimu, ia pahit tanpa menyembunyikan pahitannya. Ia hitam tanpa malu mengakui warnanya"

~ Meza 2017 ~

Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau teman teman merasa gagal dalam mencapai mimpi jangan khawatir mimpi mimpi lain bisa diciptakan.

~ Windah Basudara ~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa tercurahkan kepada Tuhan pencipta alam semesta Allah hu Jalla Wa ‘Ala yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga pada saat ini saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Magelang)”**, diajukan sebagai syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Terimakasih saya ucapkan kepada seluruh pihak yang secara langsung dan tidak langsung berpartisipasi dalam penyelesaian tugas akhir ini:

1. Allah Subahahu Wata‘Ala yang senantiasa selalu memberikan kemudahan dan kelancaran dari awal perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir selesai.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan *support* dari berbagai hal yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu dikarenakan tidak ternilai bentuknya. Trimakasih telah mendoakan dan merestui saya sehingga segala sesuatu yang saya harapkan dapat berjalan dengan lancar, tanpa bapak dan ibu saya mungkin tidak bisa berada di titik ini.
3. Dosen pembimbing skripsi, Bapak Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K. yang selalu memberikan arahan agar saya konsisten dalam penyusunan tugas akhir ini.

4. Dosen pembimbing akademik, Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I. yang telah membimbing saya dari awal perkuliahan.
5. Seluruh Dosen dan Staff prdi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan banyak hal selama saya berkuliah.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, dr. Andini Eka Puspita Dewi. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir, Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian saya. Trimakasih Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
7. Kepada teman saya Fakhrico yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini, Serta teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga persaingan kita tidak berakhir sampai di sini dan akan terus menjadi *competitor* dalam berbagai hal.
8. Terakhir, kepada diri saya sendiri. Fahril Meza Ardana. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.

KATA PENGANTAR



Alhamudlillah, alhamdulillah 'ala taufiqih wamtinanih, wa syukrulahu ta'dima lisyah'nihi. Ashadu alla ilaha illallah wahdahu la syarikalah, wa Asyhadu Anna Muhammadan 'abduhu warasuluhu da illa ridwanih.

Terimakasih saya haturkan kepada setiap pihak terkhusus dalam membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga rahmat dan taufiq senantiasa mengiringi bapak/ibu sekalian. Maka izinkan saya berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
2. Bapak Dr., Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi S.H.I., M.S.I. selaku kaprodi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I. selaku dosen pembimbing akademik
6. Seluruh dosen serta staff di Fakultas Agama Islam, yang telah bermurah hati memberikan ilmu serta pengetahuan kepada saya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	III
NOTA DINAS.....	IV
SURAT PERNYATAAN	V
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	VI
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	VII
PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI	VIII
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	IX
MOTTO	X
HALAMAN PERSEMBAHAN	XI
KATA PENGANTAR.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
DAFTAR TABEL	XVIII
ABSTRAK	XIX
ABSTRACT	XX
TRANSSLITERASI ARAB-LATIN	21
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Bank Syariah	10
2. Bank Syariah Indonesia	11
3. Teknologi Informasi	13
4. Fitur Layanan.....	16

5. Keamanan dalam Bank Syariah.....	18
6. Teori Loyalitas.....	21
7. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Kerangka Berfikir	27
C. Hipotesis	28
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Definisi Operasional Variabel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen.....	36
G. Uji Asumsi Klasik	36
H. Analisis Regresi Linear Berganda	37
I. Uji Hipotesis	37
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Objek Penelitian.....	39
B. Hasil Penelitian.....	40
1. Karakteristik Responden	40
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Analisis Regresi Berganda.....	54
5. Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V.....	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pembiayaan Bank syariah Indonesia	3
Gambar 1. 2 Bank Syariah di Indonesia	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 4. 1 Chart Domisili Responden	42
Gambar 4. 2 Diagram Batang Tingkat Pendidikan Responden	43
Gambar 4. 3 Grafik Jenis Pekerjaan.....	44
Gambar 4. 4 Diagram Scatter Uji Normalitas	50
Gambar 4. 5 Scatterplot Uji Heterokedasitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian	73
Lampiran 2 Tabulasi Data	76
Lampiran 3 Data Responden	79
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	80
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	82
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedasitas	83
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	83
Lampiran 9 Hasil Uji T	84
Lampiran 10 Hasil Uji F	84
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Domisili Kabupaten Responden.....	41
Tabel 4. 2 Domisili Kecamatan Responden	41
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden	42
Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan Responden	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi	45
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Fitur Layanan.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Layanan.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastis.....	53
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	58
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk dalam adopsi layanan mobile banking. Mobile banking memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan secara cepat, efisien, dan aman melalui perangkat seluler. Namun, tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan ini masih menjadi tantangan, terutama di tengah persaingan antarbank yang semakin ketat.

Fenomena ini menunjukkan pentingnya peran teknologi informasi, fitur layanan, dan keamanan dalam membangun loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi, fitur layanan, dan keamanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan mobile banking. Pada penelitian ini menggunakan data sekunder dengan referensi buku dan jurnal, serta data primer yang bersumber pada 96 sampel dengan skala likert.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah menggunakan m-banking di Bank Syariah Indonesia. Sementara teknologi informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan m-banking. Secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan besar nilai uji determinasi sebesar 45,8%.

Kata Kunci: Fitur Layanan, Teknologi Informasi, Keamanan, Loyalitas

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia (BSI) leverages modern Information Technology (IT) to support its Sharia-compliant banking operations. The development of information technology has brought significant changes in the banking industry, including the adoption of mobile banking services. Mobile banking allows customers to access various services quickly, efficiently, and securely through mobile devices. However, customer loyalty in using this service is still challenging, especially amid increasingly fierce competition between banks. This phenomenon shows the critical role of information technology, service features, and security in building customer loyalty. This study aims to analyze the effect of these factors on customer loyalty in mobile banking. It uses secondary data with references to books and journals and primary data from 96 samples using a Likert scale. The results of this study indicate that service features and security positively influence customer loyalty using m-banking at Bank Syariah Indonesia. Meanwhile, information technology has a negative and insignificant effect on customer loyalty using m-banking. Simultaneously, the three variables positively and significantly influence customer loyalty at $0.000 < 0.05$, with a significant determination test value of 45.8%. BSI integrates modern IT solutions while maintaining sharia compliance, ensuring customers a seamless digital banking experience. It continues to innovate in AI, blockchain, cybersecurity, and fintech collaborations to enhance its services.

Keywords: Service Feature, Information Technology, Security, Loyalty.