

**ANALISIS *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL  
BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Risma Nur Kholifah**

**NIM : 214105010002**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
FEBRUARI 2025**

**ANALISIS *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL  
BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**Risma Nur Kholifah**  
KIAI HAJI **NIM : 214105010002** SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
FEBRUARI 2025**

**ANALISIS *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL  
BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)**

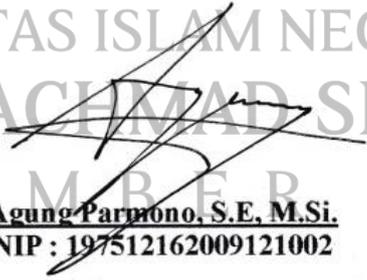
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Risma Nur Kholifah**  
**NIM : 214105010002**

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
  
**Agung Parmono, S.E, M.Si.**  
**NIP : 197512162009121002**

**ANALISIS *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP  
LOYALITAS MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL  
BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Februari 2025

**Tim Penguji**

**Ketua**

**Sekretaris**

  
**Dr. Sofiah, M.E**  
NIP. 199105152019032005

  
**Mutmainnah, M.E**  
NIP. 199506302022932002

**Anggota**

1. **Munir Is'adi, S.E., M.Akun** (  )

2. **Agung Parmono, S.E., M.Si** (  )

**J E M B E R**  
Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
  
**Dr. H. Ubaidillah, M., Ag.**  
NIP. 196812261996031001

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya :“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil, Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (Q.S An-Nisa’ [4]:58)\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Al- Jumannatul Ali, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2004), 87

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas segala rahmat dan hidayah dari Allah SWT yang tiada tara, atas limpahan kasih sayang dan hikmah dari-Nya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada para pelita yang selalu menyinari jalan ini, karya ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur dan cinta:

1. Kepada orang tua tercinta dan tersayang, Bapak Kastalani dan Ibu Ulfatul Hasanah. Suatu kebanggaan atas karunia Allah SWT yang telah menghadirkan kedua orang tua yang begitu hebat, pekerja keras, dan tak lupa selalu menyelipkan segala harapan dan segala impian putrinya dalam setiap permohonan do'a nya. Terima kasih atas cinta dan kasih yang tak pernah bisa dibalas dan terima kasih yang tiada batas atas semua pengorbanan yang diberikan dengan ikhlas.
2. Kepada Adik Tersayang, Rafael Achmadinijad, dan Nenek Tercinta, Misdi yang selalu mendukung dan menyertakan penulis dalam doa-doa mereka, menjadi penguat setiap langkah dalam meraih cita-cita.
3. Kepada seluruh saudara-saudari yang telah mensupport dan mendo'akan penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Kepada partner hidup, Muhammad Hamzah Misbahul Aldi yang dengan penuh ketulusan menjadi tempat bersandar, menjadi bahu yang kuat di kala lelah, menjadi sahabat dalam setiap keluh kesah dan semangat dalam setiap langkah.

5. Kepada teman-teman seperjuangan sarjana, Linda, Rofi'ah, Nadya, Dewi, Elmida, Putri, teman-teman kelas Perbankan Syariah 4 dan tak lupa teman kontrakan maksizonk yang setia menemani dari awal hingga akhir.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala taufik, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang telah memberikan segala yang ada sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI)”. Dan tak lupa, Penulis senantiasa mengirimkan shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah banyak menuntun umat muslim melalui ajaran kebajikannya. Penulis bisa mencapai titik keberhasilan ini berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Dr. H M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ana Pratiwi, S.E., A.K., M.S.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

5. Agung Parmono, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang Telah bersedia meluangkan waktu untuk penulis, serta selalu sabar dalam memberikan arahan, motivasi dan semangat.
6. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang Selalu memberikan nasehat, arahan maupun solusi kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan Ilmu serta pengetahuan yang tak ternilai harganya dan telah membantu Melancarkan studi penulis.
8. Tim Penguji Skripsi yang bersedia meluangkan waktu kepada penulis. Dengan harapan, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada Penulis, dapat bermanfaat, barakah serta memperoleh balasan baik dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dalam hal penulisan maupun ejaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 12 Maret 2024  
Penulis,

**Risma Nur Kholifah**

## ABSTRAK

**Risma Nur Kholifah, 2024** : Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI)

**Kata Kunci** : *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Loyalitas*

Kemajuan transaksi digital di bank dapat mengalami perubahan yang tidak menentu, namun layanan perbankan tetap bertujuan agar dapat memberi kenyamanan serta pelayanan terbaik untuk nasabahnya. BRI merupakan bank yang paling banyak menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, penerapan teknologi *Self Service Technology* diharapkan dapat meningkatkan loyalitas masyarakat serta memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam bertransaksi sehari-hari tanpa harus datang ke bank.

Rumusan masalah penelitian adalah 1) Apakah *self-service technology* berupa ATM berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI ? 2) Apakah *self-service technology* berupa *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI ? 3) Apakah *self-service technology* berupa *internet banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI ? 4) Apakah *self service technology* berupa ATM, *mobile banking, internet banking*, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI?

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh *self-service technology* berupa ATM berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI. 2) untuk mengetahui pengaruh *self-service technology* berupa *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI. 3) untuk mengetahui pengaruh *self-service technology* berupa *internet banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI. 4) untuk mengetahui pengaruh *self service technology* berupa ATM, *mobile banking, internet banking*, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *non probability sampling*. Sedangkan penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* dan menggunakan rumus Lemeshow. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *self service technology* berupa ATM tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI, 2) *self service technology* berupa *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa. 3) *self service technology* berupa *internet banking* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI, 4) Secara simultan ketiga variabel bebas berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

## DAFTAR ISI

|                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>       | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>               | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>       | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>        | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>    | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....         | 16          |
| C. Tujuan Penelitian.....        | 16          |
| D. Manfaat Penelitian .....      | 17          |
| E. Ruang Lingkup Penelitian..... | 18          |
| F. Definisi Operasional.....     | 21          |
| G. Asumsi Penelitian.....        | 23          |
| H. Hipotesis.....                | 25          |
| I. Sistematika Pembahasan .....  | 28          |

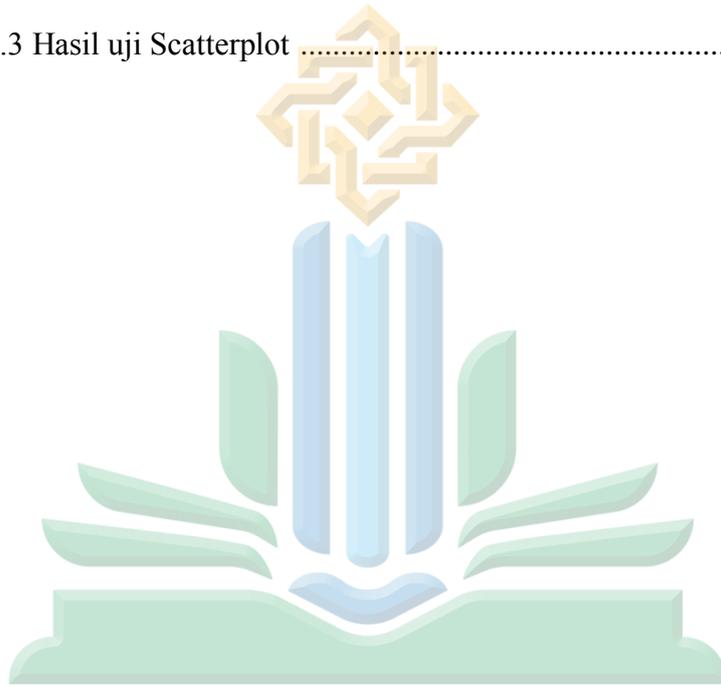
|   |            |
|---|------------|
| <b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....</b>             | <b>30</b>  |
| A. Penelitian Terdahulu.....                      | 30         |
| B. Kajian Teori.....                              | 44         |
| 1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> ..... | 44         |
| 2. <i>Self Service Technology</i> .....           | 51         |
| 3. Kepuasan Nasabah .....                         | 54         |
| 4. Loyalitas Nasabah .....                        | 56         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>             | <b>59</b>  |
| A. Pendekatan dan jenis penelitian .....          | 59         |
| B. Populasi dan Sampel .....                      | 59         |
| C. Tehnik dan instrumen pengumpulan data .....    | 63         |
| D. Analisis Data .....                            | 64         |
| <b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>    | <b>75</b>  |
| A. Gambaran Objek Penelitian .....                | 75         |
| B. Penyajian Data .....                           | 80         |
| C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....          | 84         |
| D. Pembahasan.....                                | 102        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                         | <b>108</b> |
| A. Simpulan .....                                 | 108        |
| B. Saran.....                                     | 110        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                        | <b>111</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Bank dengan pengguna layanan digital bank.....                      | 4   |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....  | 39  |
| Tabel 3. 1 Skala likert.....  | 64  |
| Tabel 4. 1 Skala likert.....  | 81  |
| Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan jenis kelamin .....                     | 81  |
| Tabel 4. 3 Data responden berdasarkan fakultas .....                          | 82  |
| Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan universitas .....                       | 83  |
| Tabel 4. 5 Hasil uji statistik deskriptif .....                               | 84  |
| Tabel 4. 6 Hasil uji validitas ATM (X1).....                                  | 86  |
| Tabel 4. 7 Hasil uji validitas <i>internet banking</i> (X2).....              | 87  |
| Tabel 4. 8 Hasil uji validitas variabel <i>mobile banking</i> (X3) .....      | 88  |
| Tabel 4. 9 Hasil uji validitas variabel loyalitas (Y).....                    | 89  |
| Tabel 4. 10 Hasil uji reliabilitas variabel ATM (X1).....                     | 90  |
| Tabel 4. 11 Hasil uji reliabilitas variabel <i>internet banking</i> (X2)..... | 90  |
| Tabel 4. 12 Hasil uji reliabilitas variabel <i>mobile banking</i> (X3).....   | 91  |
| Tabel 4. 13 Hasil uji reliabilitas variabel loyalitas (Y) .....               | 91  |
| Tabel 4. 14 Hasil uji multikolinearitas .....                                 | 94  |
| Tabel 4. 15 Hasil uji regresi linear berganda.....                            | 96  |
| Tabel 4.16 Hasil uji t.....   | 98  |
| Tabel 4.17 Hasil Uji f.....   | 100 |
| Tabel4.18 Hasil uji R square .....  | 101 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Penelitian .....   | 24 |
| Gambar 4.1 Probability plot.....       | 92 |
| Gambar 4.2 Histogram .....             | 93 |
| Gambar 4.3 Hasil uji Scatterplot ..... | 95 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan teknologi informasi berkembang pesat di zaman sekarang ini. Bisnis jasa keuangan telah mengalami transformasi yang signifikan karena pesatnya kemajuan teknologi di Indonesia. Di era digital sekarang, organisasi perbankan dalam menjangkau masyarakat yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih, sejalan dengan banyaknya penggunaan ponsel pintar dan internet di Indonesia. Penggunaan *internet* yang luas memungkinkan mereka untuk menjual jasa dan barang.<sup>1</sup> Teknologi informasi yang dikenal dengan *internet* adalah salah satu teknologi yang berkembang pesat dan berdampak besar terhadap kehidupan serta cara berinteraksi masyarakat di era global ini<sup>2</sup>. Industri perbankan merupakan salah satu bisnis yang mulai beralih ke era digital. Saat ini, sektor perbankan menawarkan layanan perbankan digital, yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat namun tetap memperhatikan aspek keamanan. Layanan ini diciptakan dengan mengoptimalkan penggunaan data pelanggan dengan lebih cepat, sederhana, dan sesuai dengan kebutuhan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Nafa Latif dkk., “Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–17.

<sup>2</sup> Riani Ade dkk., “Iain Padangsidimpunan Students’ Perceptions of Internet Banking Service Security in Islamic Banking Transactions,” *Journal of Sharia Banking* 3, no. 1 (2022): 96–107, <https://doi.org/10.24952/jsb.v3i1.5727>.

<sup>3</sup> Niken Larassati dan Ahmad Fauzi, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri,” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 202–17, <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>.

Teknologi terus berkembang dan dibuat untuk mengoptimalkan fungsi suatu sektor, baik itu bisnis atau organisasi tertentu. Misalnya, teknologi terus berkembang di bidang perbankan, keuangan, sosial, politik, dan ekonomi untuk memudahkan kehidupan masyarakat sehari-hari. Kemajuan teknologi yang semakin berkembang tentunya akan berdampak besar di setiap faktor kehidupan manusia. Perbankan harus mampu terus berinovasi dan berkembang mengingat ketatnya persaingan antar lembaga keuangan.

Teknik transaksi berkembang perlahan seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin cepat. Masyarakat kini semakin terbiasa melakukan berbagai transaksi keuangan secara online. Misalnya saja transfer uang, permodalan, asuransi, pengelolaan perusahaan dan saham, serta aktivitas pembayaran. Aktivitas tersebut kini bisa dilakukan melalui layar *smartphone*. Lebih dalam lagi, hambatan birokrasi pembayaran semakin banyak ditembus dengan banyaknya jenis uang digital seperti Dana, LinkAja, OVO, Gopay, dan *Shopeepay* yang banyak digunakan oleh generasi milenial.<sup>4</sup> Topik transformasi digital saat ini bukanlah hal baru, khususnya di industri perbankan. Perbankan adalah entitas yang berfungsi sebagai perantara, yang memungkinkan mereka yang memiliki kelebihan uang tunai dan mereka yang kekurangan dana untuk memiliki sistem yang kuat dalam melayani nasabah.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Muzdalipah Musda Muzdalipah dan Mahmudi Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta," *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12, no. 1 (2023): 12, <https://doi.org/10.35906/equili.v12i1.1241>.

<sup>5</sup> Nikmatul Masruroh dkk., "Literasi Sistem Transformasi Digital dalam optimalisasi Layanan Nasabah," *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat* 2, no. 1 (2024): 406–12, <https://doi.org/10.62085/jms.v2i1.88>.

Lembaga keuangan bank menerbitkan uang kertas, dan menghimpun dana masyarakat atau menerima simpanan dari masyarakat umum, Untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum.<sup>6</sup> Dana ini kemudian disalurkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan kredit atau peminjaman uang. Perbankan meliputi semua faktor yang berhubungan dengan bank, termasuk organisasi, operasi, dan prosedur serta metode yang digunakan dalam menjalankan bisnis. Sedangkan bank merupakan suatu badan usaha yang mengangkat taraf hidup orang banyak dengan cara menghimpun uang masyarakat dalam bentuk tabungan dan memberikannya kepada mereka dalam bentuk kredit dan/atau cara lain. Lalu ada bank umum, yaitu lembaga keuangan yang menjalankan usahanya secara tradisional atau sesuai hukum syariah. Sebagai bagian dari operasinya, bank komersial menawarkan layanan lalu lintas pembayaran.<sup>7</sup>

Badan Usaha Milik Negara Indonesia PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, atau yang sering disebut sebagai BRI, ialah salah satu institusi perbankan yang menyediakan beragam layanan keuangan. Hingga akhir tahun 2022, BRI memiliki 13.863 ATM dan 449 kantor cabang di berbagai wilayah Indonesia untuk mendukung kegiatan bisnisnya. Selain itu, BRI juga memiliki kantor di luar negeri, seperti di Taiwan, Hong Kong, Singapura, New York, dan Kepulauan Cayman.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Sumartik, *Buku Ajar Manajemen Perbankan* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018).

<sup>7</sup> “UU Perbankan” Otoritas Jasa Keuangan Di akses pada tanggal 05 September 2024 [https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU\\_Perbankan.pdf](https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_Perbankan.pdf)

<sup>8</sup> Dikutip dari wikipedia ensiklopedia bebas Bank Rakyat Indonesia yang di akses pada [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Rakyat\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia) tanggal 02-09-2024

**Tabel 1.1**  
**Bank Dengan Pengguna Layanan Digital Bank**

| NO | Perusahaan                                     | Total Pengguna | Total Transaksi      | Nilai Transaksi    | Aplikasi dan Website |
|----|--|----------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| 1. | PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI) | 33,5 Juta      | 969,9 Juta transaksi | Rp.1.251,1 triliun | BRImo                |
| 2. | PT Bank Central Asia Tbk (BBCA)                | 28,3 Juta      | 7,2 miliar transaksi | Rp.6.586 triliun   | m-BCA dan klik BCA   |
| 3. | PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI)           | 24 Juta        | 846 Juta transaksi   | RP.921 triliun     | Livin                |
| 4. | PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BBNI)  | 16,9 Juta      | 318 juta transaksi   | Rp.347 triliun     | BNI Mobile Banking   |
| 5. | PT Allo Bank Indonesia Tbk                     | 9 juta         |                      |                    | allobank             |
| 6. | PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BBTN)   | 2,7 juta       | 415 juta transaksi   | 57,5 triliun       | BTN Mobile           |

Sumber : Data diolah

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI) berada di posisi teratas memiliki pengguna dari aplikasi *mobile banking* terbanyak. Pada triwulan I tahun 2024, total pengguna aplikasi BRImo tercatat mengalami pertumbuhan tahunan (*yoy*) sebesar 30,3%, meningkat menjadi 33,5 juta pengguna dari 25,7 juta pada periode yang sama di tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah transaksi juga mengalami peningkatan yang signifikan, mencapai 969,6 juta transaksi pada triwulan I 2024, atau naik 55,2% (*yoy*) dari 624,7 juta transaksi sebelumnya. Sementara itu, nilai transaksi melalui *mobile*

*banking* BRI tercatat sebesar Rp1.251,1 triliun pada triwulan I 2024, meningkat 41,8% (*yoy*) dibandingkan Rp881,8 triliun di tahun sebelumnya.

Bank swasta PT Bank Central Asia Tbk (BBCA), yang menempati posisi kedua, mengalami peningkatan pengguna *mobile banking* sebesar 9% pada kuartal pertama tahun 2024, mencapai 30,8 juta pengguna secara keseluruhan dari 28,3 juta pada kuartal sebelumnya. Perbankan BCA, yang mencakup perbankan seluler dan online BCA, mencatat 7,2 miliar transaksi digital, meningkat 24% (*yoy*) dari 5,8 miliar pada tahun sebelumnya. Sementara itu, transaksi online dan *mobile banking* mencapai Rp6,586 triliun, meningkat 12% dibandingkan tahun lalu. Hingga kuartal pertama tahun 2024, terdapat 31,3 juta nasabah BCA, meningkat 7% dari tahun ke tahun.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI), sebagai bank milik negara, berada di posisi ketiga dengan pertumbuhan pengguna *mobile banking* sebesar 39%, mencapai total 24 juta pengguna. Super App Livin' by Mandiri mencatat 846 juta transaksi pada kuartal pertama 2024, meningkat 41,7% dari tahun sebelumnya (*yoy*), dengan nilai transaksi sebesar Rp921 triliun, tumbuh 27,4% dari periode yang sama di tahun sebelumnya.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BBNI) berada di posisi keempat. Pada triwulan I 2024, jumlah nasabah pengguna *mobile banking* BNI mencapai 16,9 juta, meningkat 18,5% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya, yang berjumlah 14,3 juta pengguna. Transaksi melalui BNI *Mobile Banking* tercatat sebanyak 318 juta pada triwulan I 2024, naik 53,9% (*yoy*) dibandingkan 207 juta transaksi di tahun sebelumnya. Selain itu, nilai

transaksi BNI *Mobile* meningkat dari Rp255 triliun menjadi Rp347 triliun, tumbuh 35,9% dibandingkan tahun sebelumnya.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BBTN) menduduki peringkat kelima. Pada kuartal I 2024, terdapat 2,7 juta pengguna platform digital BBN *Mobile*. Sementara itu, terdapat 415 juta transaksi, meningkat 138% dari tahun ke tahun. Sementara itu, terdapat 415 juta transaksi, meningkat 138% dari tahun ke tahun. Pada saat yang sama, nilai transaksi meningkat 54% (*yoy*) menjadi Rp 57,5 triliun.<sup>9</sup>

Berdasarkan fakta diatas, BRI merupakan bank yang paling banyak menggunakan layanan digital. Selain itu, BRI juga memiliki sejumlah besar cabang dan anjungan tunai mandiri (ATM) di lokasi-lokasi terpencil, yang melayani berbagai nasabah mulai dari wilayah pedesaan hingga pelosok daerah, termasuk perorangan dan usaha kecil, mikro, dan menengah (UMKM). BRI juga menawarkan berbagai layanan dan produk perbankan. Karena BRI secara aktif melakukan digitalisasi layanan perbankan dalam beberapa tahun terakhir, sehingga dalam hal ini peneliti ingin mengulas lebih dalam bagaimana inovasi-inovasi yang telah dilaksanakan oleh BRI khususnya inovasi digital ini mempengaruhi loyalitas nasabah, apalagi di era teknologi yang berkembang pesat.

---

<sup>9</sup> Dikutip dari CNBC Indonesia bank dengan pengguna layanan digital bank, diakses pada tanggal 31 Oktober 2024 pada [https://www.cnbcindonesia.com/research/20240610063016-128-545113/cashless-makin-digemari-ini-5-digital-banking-pilihanwargari#:~:text=Bank%20dengan%20pengguna%20layanan%20digital,5%20columns%20and%206%20rows.&text=PT%20Bank%20Rakyat%20Indonesia%20\(Persero\)%20Tbk%20\(BBRI\)%20menempati,dari%20sebelumnya%2028%2C3%20juta](https://www.cnbcindonesia.com/research/20240610063016-128-545113/cashless-makin-digemari-ini-5-digital-banking-pilihanwargari#:~:text=Bank%20dengan%20pengguna%20layanan%20digital,5%20columns%20and%206%20rows.&text=PT%20Bank%20Rakyat%20Indonesia%20(Persero)%20Tbk%20(BBRI)%20menempati,dari%20sebelumnya%2028%2C3%20juta)

Pertumbuhan teknologi yang semakin pesat telah mengubah cara nasabah mencari informasi dan melakukan transaksi. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan internet, maka perilaku nasabah juga berubah. Mereka cenderung lebih terhubung secara digital, mencari informasi, dan bertransaksi secara daring.<sup>10</sup> Dalam konteks layanan teknologi mandiri (*self-service technology*), bank konvensional dan bank syariah memanfaatkan teknologi serupa, seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*.<sup>11</sup> Bersaing di industri perbankan dilakukan dengan layanan digital yang disediakan bank, terutama melawan bank tradisional melalui teknologi layanan mandiri atau *self service technology*. *Self service Technology* adalah layanan digital yang membuat nasabah atau masyarakat untuk melakukan transaksi secara mandiri, termasuk melalui mesin ATM. Selain itu, bank juga menyediakan layanan *mobile banking* sebagai inovasi, pengguna juga kemungkinan melakukan transaksi perbankan dari *smartphone*. Ada pula *internet banking*, yang menjamin keamanan serta privasi data nasabah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sambil memfasilitasi transaksi perbankan yang cepat dan mudah

*Automatic Teller Machine* (ATM) dapat digunakan sebagai pengganti uang untuk melakukan suatu transaksi, penggunaan kartu ATM

<sup>10</sup> Nayla Syafaatal Husna, Luluk Saputri, dan Agung Parmono, "Strategi Digital Marketing untuk Meningkatkan Daya Tarik Konsumen Di PT Benih Citra Asia Ajung," *Jurnal GEMBIRA 2*, no. 1 (2024): 228–37.

<sup>11</sup> H Herman, R Ramli, "Pengaruh Marketing Mix Dan Self Service Technology terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju," *SEIKO: Journal of...* 6, no.2 (2023): 32633, <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/6037> %0Ahttps://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/6037/4034.

umumnya dianggap lebih aman dan nyaman. Dengan kartu ATM, pengguna tetap dapat melakukan aktivitas keuangan secara rutin tanpa harus mengunjungi kantor bank terkait, meskipun dahulu memerlukan bantuan petugas bank saat ingin bertransaksi. Tabungan nasabah ditanggung oleh transfer ini. Apabila uang dikirim melalui bank, hal itu dilakukan atas permintaan pihak pengirim dan melalui bank, biasanya untuk memastikan bahwa penerima yang dituju menerima uang tersebut.<sup>12</sup> Keberadaan ATM sangat memudahkan nasabah bertransaksi keuangan berbasis perbankan, sehingga ada berbagai kegiatan yang bisa dilakukan tanpa terbatas waktu, karena ATM beroperasi selama 24 jam, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja tanpa terganggu jam operasional bank. Selain itu, ATM dilengkapi dengan sistem keamanan berupa PIN (*Personal Identification Number*) yang diberikan kepada setiap nasabah. ATM merupakan perangkat elektronik untuk memfasilitasi nasabah melakukan penarikan uang dan memeriksa saldo tabungan tanpa perlu berinteraksi dengan Teller di bank.

Sementara itu, *Mobile Banking* yaitu kegiatan transaksi dalam perbankan yang bisa dilakukan dengan handphone, baik menggunakan aplikasi *mobile banking* maupun aplikasi yang disediakan oleh operator seluler.<sup>13</sup> Dengan adanya *mobile banking* semua transaksi yang ingin

---

<sup>12</sup> Muh. Akbar Fhad Syahril, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine," *Justisi* 7, no. 1 (2021): 52–65, <https://doi.org/10.33506/js.v7i1.1159>.

<sup>13</sup> "Apakah yang dimaksud dengan Internet Banking dan Mobile Banking?" Otoritas Jasa Keuangan Di akses pada tanggal 05 September 2022 <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/image>

dilakukan sewaktu-waktu akan lebih mudah, efisien dan juga cepat. Transaksi yang akan dilakukan juga tidak perlu lagi pergi ke kantor perbankan, cukup dengan menggunakan ponsel saja ketika melakukan transaksi.

*Internet Banking* yaitu sebuah kegiatan transaksi yang ada di lembaga keuangan yang bisa diakses oleh nasabah secara mudah kapan saja dan dimana saja melalui internet.<sup>14</sup> *Internet Banking* adalah fasilitas perbankan yang lebih fleksibel yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi, mengakses informasi, dan berkomunikasi melalui jaringan internet dibandingkan perbankan tradisional. Hal ini pastinya dapat membantu dan memudahkan nasabah ketika sedang melakukan transaksi apa saja yang dibutuhkan.

Hal ini selaras dengan teori TAM, yang berupa model yang sederhana namun efektif untuk memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna. TAM berperan dalam menganalisis serta memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, sehingga teknologi yang lebih intuitif dapat dirancang oleh badan organisasi, bermanfaat terhadap pengguna, dan juga sesuai dengan kebutuhan pengguna. Model ini menyoroti dua faktor utama. Pertama, *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yaitu seberapa jauh seseorang menilai bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Kedua, *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), yang merujuk

---

[s/FileDownload/417\\_Perbankan4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf)

<sup>14</sup>Dikutip dari otoritas jasa keuangan yang di akses pada [https://sikapuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf) pada tanggal 30-08-2024

pada anggapan bahwa teknologi dapat mendukung individu dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan mereka.<sup>15</sup> Jika harapan dan kebutuhan pengguna terpenuhi, mereka akan merasa puas dan cenderung tetap menggunakan produk yang disediakan.

Loyalitas pelanggan merupakan insentif pelanggan ketika akan melakukan pembelian berulang. Dibutuhkan waktu yang lama untuk mengembangkan loyalitas pelanggan pada hasil produk dan jasa suatu badan usaha melalui pembelian berulang.<sup>16</sup> Loyalitas nasabah dapat diartikan sebagai komitmen nasabah mencerminkan tekad yang kuat untuk tetap berlangganan dan membeli secara terus-menerus suatu barang atau layanan tertentu secara terus menerus di masa yang akan datang.

Industri perbankan telah memasuki era digital sebagai dampak dari semakin berkembangnya manfaat digitalisasi untuk meningkatkan layanan nasabah. Penyediaan layanan perbankan digital secara personal, dimulai dari membuka rekening hingga penutupan rekening, mencerminkan sejauh mana layanan digital telah terintegrasi dalam operasional perbankan.<sup>17</sup>

Zaman sekarang, terutama mahasiswa yang melanjutkan studi jauh dari kampung halaman, telah mengimplementasikan teknologi ke dalam

---

<sup>15</sup>Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 2022, <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>.

<sup>16</sup> Akhmad Darma Putera, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Riduansyah Syafari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin," *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10, no. 2 (2021): 1, <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10952>.

<sup>17</sup> E Rusnia dkk., "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Syariah terhadap Prediksi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dalam memilih Layanan Perbankan," *IJM: Indonesian ...* 2 (2024): 7177, <http://journal.csspublishing.com/index.php/ijm/article/view/880%0Ahttp://journal.csspublishing.com/index.php/ijm/article/download/880/648>.

aktivitas sehari-hari mereka, termasuk dalam mengakses layanan perbankan. Mahasiswa sebagai nasabah yang memanfaatkan layanan perbankan digital memainkan peran penting dalam mendukung kebutuhan hidup mereka sehari-hari. Saat ini, Banyak perguruan tinggi khususnya di daerah Jember sudah menjalin kerja sama dengan lembaga keuangan, seperti dalam hal pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Sehingga layanan digital bank saat ini memang diperlukan agar transaksi lebih mudah dan lebih efisien.

Mahasiswa merupakan segmen pasar yang mewakili generasi muda dan mempunyai kemampuan untuk menggunakan teknologi, mereka sering menggunakan layanan digital untuk kemudahan transaksi. Peneliti memilih UIN Khas Jember, Universitas Negeri Jember, Universitas Islam Jember, Universitas PGRI Argopuro Jember sebagai populasi penelitian dalam hal pengguna layanan digital bank karena keempat universitas ini terdapat fakultas ekonomi sehingga, memberikan gambaran yang lebih luas tentang penggunaan layanan digital bank di kalangan mahasiswa. Setiap universitas memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor seperti jenis universitas dan program studi mempengaruhi penggunaan layanan digital bank. Pemilihan universitas negeri dan swasta pada penelitian ini bertujuan agar memperoleh sebuah gambaran yang lebih komprehensif tentang penggunaan layanan digital bank di kalangan mahasiswa. Universitas negeri dan swasta memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi pengelolaan, sumber daya, maupun profil mahasiswa. Universitas negeri biasanya memiliki

lebih banyak mahasiswa dan sumber daya yang lebih besar, serta lebih sering mendapatkan akses terhadap teknologi terbaru dan kebijakan nasional yang mendukung perkembangan layanan digital. Di sisi lain, universitas swasta cenderung memiliki sistem pengelolaan yang lebih fleksibel dan mungkin lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru, serta memiliki mahasiswa dengan latar belakang yang beragam.

Dengan memasukkan kedua jenis universitas ini dalam penelitian, diharapkan dapat dilihat perbedaan dalam cara mahasiswa dari universitas negeri dan swasta mengakses dan menggunakan layanan digital bank. Hal ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor seperti jenis universitas, kebijakan kampus, dan infrastruktur teknologi terhadap tingkat adopsi layanan digital bank. Temuan dari penelitian ini semoga memberikan pengertian yang lebih mudah dipahami terkait preferensi dan kebiasaan mahasiswa dalam memanfaatkan teknologi finansial, serta faktor-faktor yang mempengaruhi adopsinya di berbagai jenis perguruan tinggi.

Menurut data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi perbankan digital di Indonesia pada Agustus 2023 mencapai Rp5.098,6 triliun, setara dengan Rp5,1 kuadriliun. Angka ini meningkat sebesar 1,3% dibandingkan Juli 2023 (*month-on-month*) dan tumbuh 11,9% dibandingkan periode yang sama tahun lalu (*year-on-year*). Nilai tersebut mencakup gabungan transaksi dari *internet banking*, *mobile banking*, dan *phone banking*. Jika dirinci, nilai transaksi *internet banking* mencapai Rp3.654,6 triliun, SMS/*mobile banking* sebesar

Rp1.443,8 triliun, dan *phone banking* senilai Rp143,7 miliar, dengan total keseluruhan Rp5.098,6 triliun.

Namun, pada April 2023, volume transaksi perbankan digital secara nasional turun hingga sebesar 11,8% dibandingkan Maret 2023 (*month-on-month*) dan turun 20,1% dibandingkan April 2022 (*year-on-year*). Meski demikian, jika dibandingkan lima tahun sebelumnya, volume transaksi perbankan digital di April 2023 meningkat signifikan hingga 158% dibandingkan April 2018.<sup>18</sup>

Kemajuan ini menunjukkan bahwa transaksi digital di bank dapat mengalami perubahan yang tidak menentu atau fluktuasi, namun layanan perbankan tetap bertujuan agar dapat memberi kenyamanan serta pelayanan terbaik untuk nasabahnya. Maka dari itu, penerapan teknologi *Self Service Technology* diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah ketika bertransaksi sehari-hari tanpa harus mendatangi bank.

Variabel variabel yang telah disebutkan sudah pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya. Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan, peneliti mengacu pada artikel sebelumnya yang dilakukan oleh Lulu Mumtaz Nasution yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking*”. Hasil analisis menyebutkan bahwa *self service technology* bernilai positif dan

---

<sup>18</sup> Dikutip dari katadata media network databoks yang di akses pada tanggal 07-08-2024 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/26/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>

signifikan terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan digital banking sharia. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel *self service technology* mempengaruhi variabel minat sebesar 80,7 % sedangkan variabel loyalitas dipengaruhi sebesar 83,5% sementara sisanya sebesar 19,3% dan 16,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.<sup>19</sup>

Adik Risa Pratiwi dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)” Hasil penelitian menunjukkan bahwa: semakin tinggi nya tingkat kepuasan dipengaruhi dari semakin baiknya sebuah kualitas pelayanan ATM yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa, Semakin baik kualitas layanan *mobile banking* yang didapatkan mahasiswa, semakin besar kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut dan semakin baik kualitas layanan *internet banking* yang didapatkan mahasiswa, maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan melalui teknologi swalayan di Bank Syariah Indonesia.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> L M Nasution, "Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital Sharia Banking," 2023, <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/9862%0Ahttp://etd.uinsyahada.ac.id/9862/1/1840100002.pdf>.

<sup>20</sup> Adik Risa Pratiwi, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)” (Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta, 2022).

Selanjutnya dalam penelitian Firli Kurniawati Ashari “Pengaruh Digitalisasi Perbankan *Self Service Technology* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengguna Layanan Digital BRI (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara)” yang mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, dan juga adanya pengaruh yang signifikan pada *mobile banking* terhadap loyalitas, serta adanya pengaruh yang signifikan pada loyalitas terhadap kepuasan.<sup>21</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, penting untuk meninjau lebih mendalam mengenai ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital perbankan yang bisa diakses sendiri tersebut atau bisa disebut juga dengan sebutan *self service technology* apakah sudah diterapkan secara optimal di kalangan mahasiswa dan menumbuhkan sikap loyal sebab banyak ditemukan mahasiswa yang masih ragu dalam menggunakan layanan digital bank dengan sistem *self service technology*. Oleh sebab itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**“ANALISIS *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)”**

---

<sup>21</sup> Ashari, F. K. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Self Service Technology terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengguna Layanan Digital BRI”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *self-service technology* berupa ATM berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI?
2. Apakah *self-service technology* berupa *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI ?
3. Apakah *self-service technology* berupa *internet banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI ?
4. Apakah *self service technology* berupa ATM, *mobile banking*, *internet banking*, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *self-service technology* berupa ATM berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.
2. Untuk mengetahui pengaruh *self-service technology* berupa *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

3. Untuk mengetahui pengaruh *self-service technology* berupa *internet banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.
4. Untuk mengetahui pengaruh *self service technology* berupa ATM, *mobile banking*, *internet banking*, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas pemahaman peneliti terkait analisis teknologi swalayan, seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*, terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan pengetahuan akademis yang telah diperoleh selama masa perkuliahan guna mengkaji isu yang diangkat dalam penelitian ini.

##### 2. Bagi masyarakat

Mengenai seberapa baik kinerja lembaga atau entitas keuangan syariah, penelitian ini dapat mencerahkan, mengedukasi, dan menginspirasi masyarakat luas.

##### 3. Bagi lembaga keuangan

Selain menawarkan gagasan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan pelayanan digital perbankan, penelitian ini bisa dijadikan sumber inspirasi, pengetahuan, referensi, dan bahan evaluasi.

#### 4. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil dari pembahasan ini bisa dijadikan bahan pembandingan dan rujukan untuk studi lain. Dalam rangka memajukan dan mengembangkan ilmu ekonomi syariah, serta mendukung organisasi atau institusi yang menempuh di bidang sosial dan lembaga keuangan syariah, penelitian ini berguna sebagai sumber informasi, analisis, penyelidikan, dan evaluasi, yang pada gilirannya dapat membantu menciptakan temuan-temuan baru.

### E. Ruang Lingkup Penelitian

#### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah semua aspek yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dengan maksud memudahkan pengumpulan informasi yang diperlukan, yang selanjutnya dianalisis dan diambil kesimpulannya.<sup>22</sup> Pada penelitian yang dilakukan saat ini variabel yang digunakan dibedakan menjadi 2 bagian, yakni variabel bebas yang disimbolkan dengan (X) dan variabel terikat yang disimbolkan dengan (Y) yang dijelaskan sebagai berikut :

##### a. Variabel bebas atau Independen (X)

Variabel bebas sering dikatakan sebagai variabel independen, sering juga dikatakan sebagai variabel stimulus, prediktor, atau *antecedent*. Variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat (variabel dependen) adalah pengertian

---

<sup>22</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"(Bandung: Alfa Beta, 2013).38

dari variabel independen.<sup>23</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini adalah ATM (X1), *Mobile banking* (X2), dan *Internet banking* (X3)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen, juga dikenal sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen, variabel dependen juga sering dikatakan sebagai variabel terikat. Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi hasil dari adanya variabel bebas merupakan arti dari variabel dependen.<sup>24</sup> Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat ialah Loyalitas mahasiswa (Y).

2. Indikator Variabel

Indikator penelitian merujuk pada pengukuran atau aspek-aspek yang dapat merepresentasikan nilai suatu variabel. Indikator variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Indikator untuk variabel ATM

Indikator penelitian ini diadopsi dari pendapat Ubaidillah yang disesuaikan dengan penelitian ini, yaitu.<sup>25</sup>

- 1) Wujud fisik
- 2) Pelayanan yang sesuai kebutuhan
- 3) Fasilitas nyaman dan aman

<sup>23</sup> Sugiono, 39

<sup>24</sup> Sugiono, 40

<sup>25</sup> “Ubaidillah dan Pratiwi Anggih Dea Pengaruh Digital Banking terhadap Pengguna Layanan Digital Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Di Purwokerto, Universitas Islam, Negeri K H Saiffudin Zuhri Purwokerto,” 2, no. 2 (2023): 129–53, <https://jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb>.

b. Indikator untuk variabel *internet banking*

Indikator penelitian ini diadopsi dari pendapat Sri Ismulyaty dkk yang disesuaikan dengan penelitian ini, yaitu:<sup>26</sup>

- 1) Efisiensi transaksi
- 2) Kemudahan penggunaan
- 3) Kelengkapan informasi

c. Indikator untuk variabel *mobile banking*

Indikator penelitian ini didapatkan dari Mirda Fahlevi SI yang sudah disesuaikan dengan penelitian ini, yaitu:<sup>27</sup>

- 1) Tampilan mudah dipahami
- 2) Bukti transaksi yang mudah didapatkan
- 3) Layanan mutasi yang mutakhir
- 4) Prosedur layanan yang mudah

d. Indikator untuk variabel loyalitas

Menurut Subhkan, loyalitas konsumen dalam industri perbankan dapat diukur melalui pendekatan yang komprehensif dengan memperhatikan tiga dimensi utama, yaitu:<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Sri Ismulyaty, Nurmaini, dan May Roni, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)," *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2022): 66–75, <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>.

<sup>27</sup> Mirsha Fahlevi SI dan Yusnaidi Yusnaidi, "Tingkat Kepuasan Generasi Z terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah Yang Beroperasi Di Provinsi Aceh," *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen* 6, no. 2 (2022): 152–60, <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6287>.

<sup>28</sup> Khamdan Rifa'i, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan," *Zifatama Publisher*, 2019, 1–191, [Http://Digilib.Iain-Jember.Ac.Id/693/1/Buku Membangun Loyalitas Pelanggan Oleh Dr. Khamdan Rifa'i%20SE.%20CM.Si.Pdf](http://Digilib.Iain-Jember.Ac.Id/693/1/Buku%20Membangun%20Loyalitas%20Pelanggan%20Oleh%20Dr.%20Khamdan%20Rifa'i%20SE.%20CM.Si.Pdf).

- 1) *Satisfaction* (kepuasan)
- 2) *Retention* (retensi)
- 3) *Enthusiasm* (antusias)

## F. Definisi Operasional

Peneliti akan memberikan penjelasan mengenai terminologi dalam penelitian ini dalam upaya mencegah kesalahpahaman, memudahkan pemahaman pembaca, dan mempertemukan gagasan yang dimaksudkan pembaca dan peneliti. Definisi tersebut meliputi:

### 1. *Self Service Technology*

Sebuah teknologi yang dapat dilakukan nasabah agar mendapatkan jasa dan dapat melakukan transaksi sendiri disebut sebagai *Self service technology*, contohnya seperti ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*.<sup>29</sup> Seiring kemajuan teknologi di zaman modern, bisnis juga beradaptasi dengan perkembangan zaman. Salah satunya adalah industri perbankan yang juga menggunakan fitur-fitur perbankan digital termasuk *self service technology* yang dapat diakses secara mandiri oleh nasabah. *self service technology* ini yaitu:

#### a. *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM adalah perangkat komputer yang memerlukan kartu magnetik dengan kode atau kata sandi untuk beroperasi. Nasabah dapat menggunakan layanan perbankan untuk melakukan transaksi keuangan

---

<sup>29</sup> Siti Fatimah, "Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderas" 7, no. 2 (2024): 74–88.

yang beragam, baik tarik tunai maupun transaksi non tunai termasuk pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, melakukan transfer antar bank, dan masih banyak lagi dengan lebih mudah melalui ATM.<sup>30</sup>

b. *Internet Banking*

Layanan internet yang bisa diakses dengan internet yaitu seperti akses informasi dan juga melakukan transaksi adalah pengertian dari *Internet banking*. Layanan ini tidak hanya terbatas pada bank yang secara khusus menyediakan layanan perbankan berbasis internet.<sup>31</sup>

c. *Mobile Banking*

Layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank untuk mempermudah nasabah ketika sedang melakukan transaksi perbankan melalui smartphone disebut sebagai *Mobile Banking*. Dikenal sebagai *M-Banking*, layanan ini menggunakan perangkat komunikasi seluler seperti *smartphone* untuk memberikan kemudahan akses transaksi melalui aplikasi perbankan yang dapat dioperasikan langsung dari perangkat tersebut.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Nurul Fadhilah dan Damirah, "Pengaruh Layanan Atm dan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Binjai," *Banco* 2, no. 11 (2020): 28–47.

<sup>31</sup> Ade dkk., "Iain Padangsidimpuan Students' Perceptions of Internet Banking Service Security in Islamic Banking Transactions."

<sup>32</sup> Ayunia Putri dan Doni Marlius, "Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang," *Jurnal OSF*, 2022, 1–12, [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id).

## 2. Loyalitas

Kecenderungan pelanggan agar supaya tetap menggunakan suatu layanan dalam kurun waktu yang tidak singkat dengan memanfaatkannya secara konsisten dan kemudian dengan sukarela menyarankannya kepada anggota keluarga lainnya dikenal sebagai loyalitas. Kepercayaan dan kepuasan juga dipengaruhi oleh keterampilan perusahaan ini.<sup>33</sup> Jadi, Pelanggan yang loyal terhadap suatu bisnis adalah mereka yang terbiasa membeli barang, sering berinteraksi dengannya, dan melakukan pembelian dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

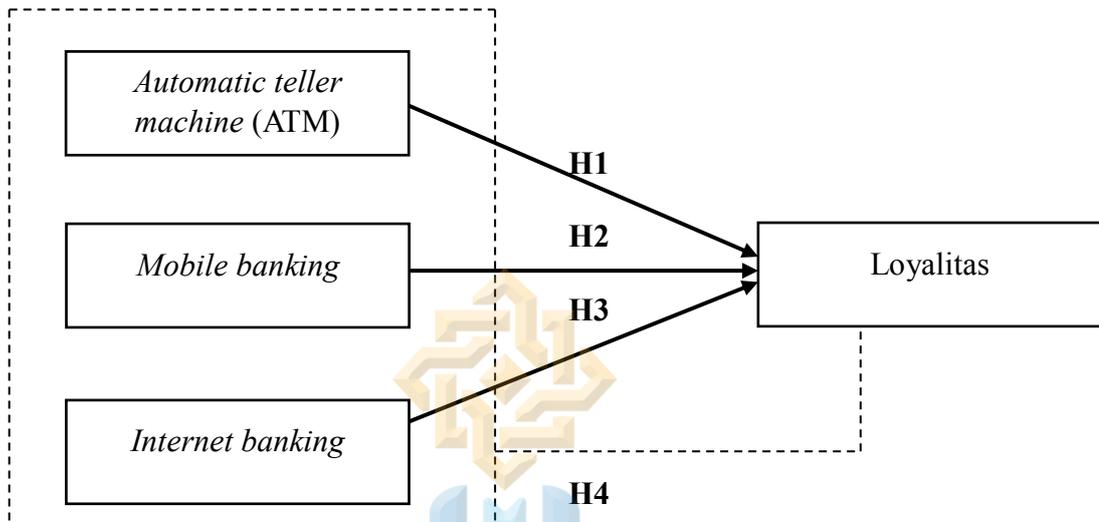
### G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian ialah sebuah konsep dasar yang membantu menentukan subjek penelitian. Asumsi dasar menjadi landasan penelitian karena sebelum mengumpulkan data dan mengembangkan hipotesis, harus terlebih dahulu dibuat asumsi dasar tentang variabel yang akan diteliti. dinyatakan dengan jelas. Jadi asumsi penelitian ini adalah *self service technology* berupa ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* berpengaruh terhadap Loyalitas mahasiswa.

---

<sup>33</sup> Dui April dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam),” *Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 4 (2023): 153–73, <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>.

**Gambar 1.1 Kerangka Penelitian**



Sumber : Diolah peneliti

----- : secara simultan

—————> : secara parsial

Keterangan :

X1: *Automatic teller machine (ATM)* : 1, 2, 4, 5, 6, 7, 10

X2: *Mobile banking* : 1, 2, 4, 5, 6, 7, 10

X3: *Internet banking* : 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Y: *Loyalitas* : 1, 3, 4, 6, 8, 9, 10

1. Echa Lestari, Armansyah Walian, dan Lemiyana (2024)
2. Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, & Yenti Sumarni (2023)
3. Redy Eko hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani (2023)
4. Muhammad Fitrah Syamsuddin (2023)
5. Sahyu Siregar dan Riyan Pradesyah (2023)
6. Lulu Mumtaz Nasution (2023)
7. Adik Risa Pratiwi (2022)

8. Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, dan Debry Ch. A. Lintong (2022)
9. Aprilisa Nugraheni dan Bambang Sutedjo (2022)
10. Nurul Fadhilah (2020)

## H. Hipotesis

Hipotesis dapat dipahami sebagai solusi sementara ketika menjawab masalah penelitian hingga terbukti kebenarannya melalui data yang dikumpulkan. Istilah ini merujuk pada dugaan sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian umumnya disajikan pada sebuah pertanyaan. Jawaban ini hanya dilandaskan dengan teori yang sesuai dan belum dilengkapi dengan bukti empiris dari hasil pengumpulan data.

hipotesis sering disebut sebagai temuan awal atau temuan sementara dalam penelitian. Oleh karena itu, daripada menjadi respon empiris terhadap pernyataan masalah penelitian, hipotesis mungkin diartikulasikan sebagai respon teoritis.<sup>34</sup> Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

1. Pengaruh *Self Service Technology* berupa *Automatic Teller Machine* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI).

*Automatic Teller Machine* dalam bahasa Inggris, atau yang dikenal dengan istilah ATM adalah perangkat elektronik yang disediakan oleh bank dan diserahkan pada pemilik rekening agar bisa melakukan transaksi secara elektronik, seperti melihat saldo, mentransfer uang, dan menarik uang tanpa perlu bantuan oleh teller. Menurut penelitian yang dilakukan

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* 63.

oleh Agus Wiaston dan Ferra Eka Ramadhani, peningkatan kualitas layanan ATM di Bank BRI bisa meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan peningkatan loyalitas nasabah, mereka cenderung akan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan.<sup>35</sup> Hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yang didasarkan pada deskripsi diatas, yakni:

H1 : “*Self service technology* berupa ATM (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“

H0 : “*Self service technology* berupa ATM (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“

2. Pengaruh *Self Service Technology* berupa *mobile banking* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia.

Perkembangan dalam teknologi perbankan telah memudahkan nasabah untuk melakukan suatu transaksi perbankan dengan smartphone.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rezki Arianty dan Akob Zulfikry Sukarno, kualitas layanan *mobile banking* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah.<sup>36</sup> Hipotesis yang

---

<sup>35</sup> Agus Wiastono dan Eka Ferra Ramadhani, “Pengaruh Kualitas Layanan Atm dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kcp ‘Bank Bri Malang.’” *Journal Koperasi Dan Manajemen Journal* 2, no. 1 (2021): 38–48, <http://journal.stiekop.ac.id/index.php/komastie>.

<sup>36</sup> Rezki Arianty Akob dan Zukfikry Sukarno, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar,” *Jurnal Maksipreneur* 2, no. 9 (2022): 269, <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>.

dikembangkan pada penelitian ini dilandaskan pada deskripsi yang diatas, yakni:

H2 : “*Self service technology* berupa *mobile banking* (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“

H0 : “*Self service technology* berupa *mobile banking* (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“

3. Pengaruh *Self Service Technology* berupa *internet banking* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia.

*Internet banking* yang merupakan layanan informasi dan transaksi yang dapat dilakukan dalam 24 jam melalui fasilitas *internet*. Pada jurnal yang ditulis oleh Sri Ismulyaty, Nurmaini, dan May Roni mengatakan bahwa *internet banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>37</sup> Hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini yang dilandaskan pada uraian diatas, yakni:

H3 : “*Self service technology* berupa *internet banking* (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“

H0 : “*Self service technology* berupa *internet banking* (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“

---

<sup>37</sup> Ismulyaty, Nurmaini, dan Roni, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo).”

4. Pengaruh *Self Service Technology* berupa ATM, *mobile banking* dan *internet banking* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia.

Dari hasil deskripsi dan hasil penelitian oleh beberapa peneliti diatas maka hipotesis ke 4 pada penelitian ini ialah:

H4 : “secara keseluruhan *Self service technology* berupa ATM, *mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia.”

H0 : “secara keseluruhan *Self service technology* berupa ATM, *mobile banking* dan *internet banking* tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia.”

## **I. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan secara sistematis ini meliputi beberapa penjelasan tentang susunan skripsi, diawali dengan bab pendahuluan sampai bab terakhir yaitu penutup. Pendekatan deskriptif dan naratif digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan tentang pembahasan, berbeda dengan format daftar isi.

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berfungsi sebagai dasar penelitian, mencakup berbagai elemen seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dalam penelitian, manfaat pada penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Bagian ini

memberikan sebuah gambaran yang menjadi pijakan bagi pembahasan dalam susunan skripsi.

## **Bab II Kajian Kepustakaan**

Bab ini membahas tinjauan literatur yang meliputi penelitian terdahulu dan tinjauan teoritis. Tinjauan teoritis mencakup penjelasan mengenai konsep teknologi layanan mandiri, seperti *ATM*, *mobile banking*, dan *internet banking*, serta faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa sebagai pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia. Penelitian sebelumnya dibandingkan dengan studi ini untuk memberikan konteks dan relevansi.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bagian ini menjelaskan secara rinci metode penelitian yang diterapkan, mencakup pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, teknik serta instrumen pengumpulan data, hingga proses analisis data untuk menghasilkan temuan penelitian.

## **Bab IV Penyajian Data Dan Analisis**

Pada bab ini, hasil penelitian disajikan bersama dengan analisis dampaknya. Pembahasan mencakup karakteristik objek penelitian, penyajian data, analisis serta pengujian hipotesis, dan diskusi atas temuan penelitian.

## **Bab V Penutup**

Bab terakhir ini berisi ringkasan penelitian dan rekomendasi berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Pada jurnal yang ditulis oleh Echa Lestari, Armansyah Walian, dan Lemiyana pada tahun 2024 yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal”.

Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengetahui dari semua variabel bebas apakah mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. Hasil analisis menyebutkan bahwa pada variabel (ATM) memiliki pengaruh pada kepuasan nasabah, begitu juga dengan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* yang keduanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, teknologi *self service technology* juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>39</sup> Metode penelitian pada jurnal tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan dalam jurnal ini ada pada variabel terikat berupa kepuasan nasabah dan objek yang diteliti berupa Bank Syariah Indonesia KCP Palembang simpang patal. Hal yang sama pada penelitian ini berupa

---

<sup>39</sup> Echa Lestari, Armansyah Walian, dan Lemiyana Lemiyana, “Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal,” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 4, no. 4 (2024): 471–80, <https://doi.org/10.47233/jebs.v4i4.1869>.

variabel bebas yakni *self service technology* dan metode penelitian menggunakan kuantitatif.

2. Pada jurnal yang ditulis oleh Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, & Yenti Sumarni pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)”.

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu agar bisa mengetahui *Self Service Technology* itu mempengaruhi kepuasan nasabah yang menggunakan layanan digital perbankan syariah atau tidak. Adapun hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan ATM dan *Mobile Banking*.<sup>40</sup> metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif.

Perbedaan yang terletak pada jurnal ini yaitu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dan objek yang diteliti yakni Bank Syariah Indonesia. hal yang menjadi persamaan pada penelitian ini yaitu ada pada variabel bebas berupa *Self Service Technology*, dan adapun metode yang sama sama digunakan yaitu kuantitatif.

3. Pada jurnal yang ditulis oleh Redy Eko Hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani pada tahun 2023 yang berjudul “*Self Service Technology*, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (*Relationship Marketing*)

---

<sup>40</sup> Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, dan Yenti Sumarni, “Pengaruh *Self Service Technology* (Sst) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia),” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023): 72–80, [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784).

terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya”.

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu agar dapat mengetahui adanya pengaruh *self service technology*, kualitas layanan jasa, pemasaran hubungan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Dinyatakan dalam penelitian ini yaitu teknologi *self-service technology*, kualitas layanan, dan pemasaran hubungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, kualitas layanan dan pemasaran hubungan juga berdampak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Akan tetapi, *self-service technology* dan kepuasan nasabah tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini diketahui dari hasil uji *path analysis*, bahwasanya kepuasan nasabah tidak berfungsi sebagai variabel mediasi pada suatu hubungan antara teknologi *self-service technology* dan loyalitas nasabah, kualitas layanan dan loyalitas nasabah, maupun pemasaran hubungan (*relationship marketing*) dan loyalitas nasabah.<sup>41</sup> Metode yang digunakan pada jurnal tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan yang terletak pada penelitian ini ada pada variabel bebas yaitu kualitas layanan jasa dan pemasaran hubungan (*relationship marketing*) dan obyek penelitian. Sedangkan persamaan dalam penelitian

---

<sup>41</sup>Redy Eko Hari Suprpto., & Setyawardani, R. D. (2023). Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 11(1), 223-246.

ini ialah variabel bebas berupa *self service technology*, variabel terikat berupa loyalitas nasabah, dan metode penelitian menggunakan kuantitatif..

4. Pada skripsi yang disusun oleh Muhammad Fitrah Syamsuddin pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh *Marketing Mix* dan *Self Service Technology* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”.

Tujuan dari adanya penelitian yang dilakukan oleh Fitrah ini agar dapat mengetahui bauran pemasaran dan juga *self-service technology* memiliki pengaruh atau tidak terhadap loyalitas nasabah yang ada di bank muamalat kantor cabang Malang. Hasil yang didapatkan dari analisis ini yaitu menyebutkan bahwa pada variabel bauran pemasaran (x1) memiliki pengaruh pada loyalitas nasabah, ditunjukkan dengan indikator masyarakat dengan skor loyalitas nasabah meningkat. Selain itu *self service technology* dengan variabel (x2) juga terdapat adanya pengaruh terhadap loyalitas nasabah, dengan indikator *internet banking* mencatat skor tinggi untuk loyalitas pelanggan. Secara simultan (bersama-sama) ada pengaruh dari bauran pemasaran dan *self service technology* terhadap loyalitas nasaba.<sup>42</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hal yang menjadi pembeda dalam penelitian ini ada pada variabel bebas berupa *Marketing mix* dan tempat penelitian yaitu bank muamalat.

Hal yang menjadi persamaan pada penelitian ini berupa variabel bebas

---

<sup>42</sup> Muhammad Fitrah Syamsuddin, “Pengaruh Marketing MIX Dan Self Service Technology terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang,” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023).

berupa *self service technology*, variabel terikat berupa loyalitas, dan penelitian menggunakan kuantitatif.

5. Pada jurnal yang ditulis oleh Sahyu Siregar dan Riyan Pradesyah pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe”.

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah agar bisa mengetahui apakah kepuasan nasabah yang menggunakan layanan digital bank syariah dipengaruhi atau tidak oleh *self service technology* berupa: *Automatic teller machine*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa pada variabel *Automatic Teller Machine* (ATM) (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, Variabel *Internet Banking* (X2) juga mempengaruhi kepuasan nasabah, Begitu pula, variabel *Mobile Banking* (X3) mempengaruhi kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, digitalisasi perbankan yang mencakup ketiga variabel yang sudah disebutkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital yang ada di BSI Kabanjahe.<sup>43</sup> Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hal yang menjadi pembeda dari penelitian ini yaitu pada variabel terikat yang berupa kepuasan nasabah dan objek yang diteliti yaitu bank syariah indonesia. Hal yang menjadi kesamaan dalam jurnal ini ada pada

---

<sup>43</sup> Riyan Pradesyah Sahyu Siregar, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe,” *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4, No. 2 (2023) || ISSN 2723-5440 (Online) Pengaruh 4, no. 2 (2023): 114–28.*

variabel bebas berupa *self service technology* dan metode penelitian kuantitatif.

6. Pada penelitian skripsi yang dilakukan oleh Lulu Mumtaz Nasution pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking*”.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu agar dapat mengetahui adanya pengaruh dari *self service technology* terhadap minat dan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian mengungkapkan *self service technology* bernilai positif sekaligus signifikan terhadap minat dan loyalitas mahasiswa dalam penggunaan layanan *digital banking sharia*.<sup>44</sup> Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hal yang menjadi pembeda dalam skripsi ini ada pada bagian variabel terikatnya, pada skripsi ini terdapat dua variabel terikat yaitu minat dan loyalitas, serta obyek yang diteliti yakni *digital sharia banking*.

Persamaan pada penelitian ini yaitu kedua penelitian menggunakan variabel bebas *self service technology* dan menggunakan penelitian kuantitatif.

7. Pada skripsi yang ditulis oleh Adik Risa Pratiwi pada tahun 2022 yang berjudul ”Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital

---

<sup>44</sup> Nasution, *Pengaruh Self Service Technology terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital Sharia Banking*.

Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)”.

Penyusunan skripsi memiliki tujuan yaitu agar bisa mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh digitalisasi yang dilakukan dengan *self-service technology* pada kepuasan mahasiswa yang menggunakan layanan digital pada bank syariah indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, yang pertama semakin baik layanan suatu ATM yang diterima oleh mahasiswa, semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kedua, Layanan *mobile banking* yang lebih baik berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan mahasiswa. Dan terakhir layanan *internet banking* yang berkualitas juga berpengaruh positif pada kepuasan yang dirasakan mahasiswa yang menggunakan layanan digital melalui teknologi *self-service technology* di Bank Syariah Indonesia.<sup>45</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan pada skripsi ini yaitu variabel terikatnya berupa kepuasan mahasiswa dan juga objek yang diteliti yaitu bank syariah indonesia. Persamaan dalam skripsi ini yakni menggunakan variabel bebas *Self service technology* dan menggunakan penelitian kuantitatif.

8. Pada jurnal yang ditulis oleh Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, dan Debry Ch. A. Lintong pada tahun 2022 yang berjudul “Pengaruh Kualitas

---

<sup>45</sup> Pratiwi, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta).”

Pelayanan dan Kepercayaan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji bagaimana kualitas layanan dan kepercayaan pada perbankan elektronik mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *internet banking* dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula kualitas pelayanan dan kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Namun pada variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang tidak signifikan, akan tetapi mempunyai dampak positif terhadap loyalitas.<sup>46</sup>

Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas berupa kualitas layanan, variabel kepuasan sebagai variabel intervening. Variabel terikat berupa loyalitas, objek yang diteliti yakni Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang merupakan persamaan dalam penelitian ini.

9. Pada jurnal yang ditulis oleh Aprilisa Nugraheni dan Bambang Sutedjo pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh *Internet Banking* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang”.

---

<sup>46</sup> Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, and Debry Ch. A. Lintong, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Internet Banking terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BRI Unit Tomohon Selatan,” *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 40–49.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui uji dan analisis pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui uji dan analisis dari pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah serta mengetahui hasil uji dan analisis dari pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menemukan bahwa *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kepercayaan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, kepuasan nasabah terbukti berkontribusi pada loyalitas nasabah. Pendekatan yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas berupa kepercayaan nasabah dan objek yang diteliti yakni BCA. Adapun persamaan pada penelitian ini pada variabel terikat berupa loyalitas nasabah dan metode yang digunakan yaitu kuantitatif.

10. Dalam jurnal yang ditulis oleh Nurul Fadhilah tahun 2020 berjudul “Pengaruh Layanan ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana variabel layanan seperti *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik) mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai, baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Berdasarkan hasil analisis, uji T mengungkapkan bahwa variabel *Reliability* (Keandalan),

*Responsiveness* (Ketanggapan), memberikan dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Sebaliknya, variabel *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena nilai t hitungnya lebih kecil dibandingkan t tabel. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan berbasis teknologi memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.<sup>47</sup>

Metode penelitian pada jurnal tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data disajikan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel bebas berupa pelayanan *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Bukti Fisik), objek yang diteliti yaitu bank sulselbar cabang sinjai. Persamaan pada penelitian ini yaitu variabel terikat berupa loyalitas nasabah dan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis   | Judul   | Perbedaan  | Persamaan   |
|----|---|---|--|---|
| 1. | Echa Lestari, Armansyah Walian, dan Lemiyana (2024) | Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP | Perbedaan dalam jurnal ini ada pada variabel terikat berupa kepuasan nasabah dan objek yang diteliti berupa Bank Syariah Indonesia KCP Palembang | Hal yang sama pada penelitian ini berupa variabel bebas yakni <i>self service technology</i> dan metode penelitian menggunakan kuantitatif. |

<sup>47</sup> Fadhilah dan Damirah, "Pengaruh Layanan Atm dan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Binjai."

| No | Penulis  | Judul   | Perbedaan  | Persamaan   |
|----|--|---|--|---|
|    |  | Palembang<br>Simpang Patal.   | simpang patal.   |   |
| 2. | Nurjuni Arnita,<br>Miti<br>Yarmunida, &<br>Yenti Sumarni<br>(2023)     | Pengaruh <i>Self Service Technology</i> (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia).  | Perbedaan yang terletak pada jurnal ini yaitu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dan objek yang diteliti yakni Bank Syariah Indonesia.                                    | hal yang menjadi persamaan pada penelitian ini yaitu ada pada variabel bebas berupa <i>Self Service Technology</i> , dan adapun metode yang sama sama digunakan yaitu kuantitatif.        |
| 3. | Redy Eko hari<br>Suprpto dan<br>Rossitya Dwi<br>Setyawardani<br>(2023) | <i>Self Service Technology</i> , Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan ( <i>Relationship Marketing</i> ) terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya. | Perbedaan yang terletak pada penelitian ini ada pada variabel bebas yaitu kualitas layanan jasa dan pemasaran hubungan ( <i>relationship marketing</i> ) dan obyek penelitian. | hal yang sama dalam penelitian ini ialah variabel bebas berupa <i>self service technology</i> , variabel terikat berupa loyalitas nasabah, dan metode penelitian menggunakan kuantitatif. |
| 4. | Muhammad<br>Fitrah<br>Syamsuddin<br>(2023)                             | Pengaruh <i>Marketing Mix</i> dan <i>Self Service Technology</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.   | Hal yang menjadi pembeda dalam penelitian ini ada pada variabel bebas berupa <i>Marketing mix</i> dan tempat penelitian yaitu bank muamalat..                                  | Hal yang menjadi persamaan pada penelitian ini berupa variabel bebas berupa <i>self service technology</i> , variabel terikat berupa loyalitas, dan penelitian menggunakan                |

| No | Penulis                                  | Judul   | Perbedaan  | Persamaan  |
|----|--|---|--|--|
|    |  |   |  | kuantitatif.   |
| 5. | Sahyu Siregar dan Riyan Pradesyah (2023) | Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. | Hal yang menjadi pembeda dari penelitian ini yaitu pada variabel terikat yang berupa kepuasan nasabah dan objek yang diteliti yaitu bank syariah indonesia.  | Hal yang menjadi kesamaan dalam jurnal ini ada pada variabel bebas berupa <i>self service technology</i> dan metode penelitian kuantitatif.    |
| 6. | Lulu Mumtaz Nasution (2023)              | Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan <i>Digital Sharia Banking</i> .  | Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel terikatnya, pada skripsi ini terdapat dua variabel terikat yaitu minat dan loyalitas, serta objek yang diteliti yakni <i>digital sharia banking</i> . | Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas <i>self service technology</i> dan menggunakan penelitian kuantitatif |
| 7. | Adik Risa Pratiwi (2022)                 | Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self service Technology</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi                           | Perbedaan pada skripsi ini yaitu variabel terikatnya berupa kepuasan mahasiswa dan juga objek yang diteliti yaitu bank syariah indonesia.  | Persamaan dalam skripsi ini yakni menggunakan variabel bebas <i>Self service technology</i> dan menggunakan penelitian kuantitatif.            |

| No  | Penulis  | Judul   | Perbedaan  | Persamaan   |
|-----|--|---|--|---|
|     |  | Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta).   |  |   |
| 8.  | Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, dan Debry Ch. A. Lintong (2022) | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan | Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel bebas berupa kualitas layanan, variabel kepuasan sebagai variabel intervening.  | Persamaan dalam penelitian ini pada variabel terikat berupa loyalitas, objek yang diteliti yakni Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan metode menggunakan metode kuantitatif. |
| 9.  | Aprilisa Nugraheni dan Bambang Sutedjo (2022)                | Pengaruh <i>Internet Banking</i> dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang        | Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas berupa kepercayaan nasabah dan objek yang diteliti yakni BCA.  | Persamaan pada penelitian ini pada variabel terikat berupa loyalitas nasabah dan metode yang digunakan yaitu kuantitatif.   |
| 10. | Nurul Fadhillah (2020)                                       | Pengaruh Layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai.                                   | Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel bebas berupa pelayanan <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> | Persamaan pada penelitian ini yaitu variabel terikat berupa loyalitas nasabah dan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif.                                      |

| No | Penulis | Judul | Perbedaan  | Persamaan |
|----|---------|-------|--|-----------|
|    |         |       | (Empati) dan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), objek yang diteliti yaitu bank sulsebar cabang sinjai. |           |

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan tinjauan terhadap 10 penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *Self Service Technology* yang mencakup layanan ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara umum memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa *self service technology* tidak selalu berdampak signifikan terhadap loyalitas, yang mengindikasikan adanya faktor lain yang turut berperan. Selain itu, kepuasan nasabah cenderung berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *self service technology* dan loyalitas, tetapi hasil penelitian mengenai peran kepuasan ini masih belum konsisten. Selain *self service technology*, faktor lain seperti kualitas layanan, kepercayaan, *marketing mix*, dan *relationship marketing* juga ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Semua penelitian yang ditinjau menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan mayoritas studi berfokus pada bank syariah, sementara penelitian pada bank konvensional masih terbatas. Subjek pada penelitian sebelumnya yaitu nasabah dan juga mahasiswa satu universitas saja sedangkan penelitian ini meneliti ada empat mahasiswa dari beberapa universitas sehingga hal ini juga menjadi pembeda dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

## B. Kajian Teori

### 1. *Technology acceptance model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah model penerimaan teknologi yang digunakan agar orang paham terkait bagaimana cara menerima dan mulai menggunakan teknologi. Model ini pertama kali dibuat oleh Fred Davis pada tahun 1986 dalam disertasi doktoralnya yang berjudul *"A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems."* TAM pada awalnya dirancang agar memaparkan bagaimana individu menerima adanya teknologi informasi baru, seperti perangkat lunak atau sistem manajemen informasi. Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1986, model ini terus mengalami perkembangan baik model asli TAM maupun versi TAM 2 tetap mengadopsi dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Persepsi kegunaan berpedoman pada keyakinan pengguna suatu teknologi tersebut dapat membantu mereka mencapai tujuan, baik dalam konteks bisnis maupun aktivitas pribadi. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan sampai dimana pengguna akan merasa teknologi yang ada mudah dipelajari dan digunakan.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*.

a. *Perceived Ease of Use*

Pandangan individu terhadap kemudahan dalam penggunaan teknologi merupakan makna dari *Perceived Ease of Use*. Persepsi ini didasarkan oleh kemudahan dalam mengoperasikan teknologi tersebut, ketersediaan dukungan teknis, dan terciptanya sumber daya. Ada aspek-aspek yang diukur dalam *perceived ease of use* antara lain:<sup>49</sup>

1) Kemudahan belajar

Persepsi individu dijadikan acuan atas dasar kemudahan belajar terhadap betapa mudahnya suatu teknologi dipelajari. Faktor ini berkaitan dengan desain antarmuka dan berbagai fitur teknologi yang mendukung proses pengguna ketika masa belajar.

2) Kemudahan penggunaan

Persepsi individu mengenai betapa mudahnya suatu teknologi dapat dipergunakan dengan baik setelah dipelajari adalah pengertian dari kemudahan penggunaan. Aspek ini terkait dari efisiensi dan juga kemudahan navigasi dalam antarmuka teknologi.

3) Ketersediaan dukungan teknis

Pandangan individu terhadap tersedianya dukungan teknis dapat diartikan ketika pengguna mengalami beberapa hal kesulitan dengan teknologi. Kehadiran dukungan teknis bisa berpengaruh pada persepsi pengguna dalam memudahkan penggunaan teknologi.

---

<sup>49</sup> Wicaksono, 33

#### 4) Ketersediaan sumber daya

Ketersediaan sumber daya mengacu pada persepsi individu terhadap keberadaan sumber daya seperti komputer, perangkat lunak, dan akses Internet. Faktor-faktor tersebut dapat melibatkan opini pengguna mengenai kemudahan penggunaan teknologi.

#### b. *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan)

*Perceived usefulness* (persepsi kegunaan) menjadi faktor utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Kegunaan yang dirasakan mengacu pada pandangan individu mengenai seberapa besar suatu teknologi mampu meringankan mereka menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. Persepsi ini dipengaruhi oleh manfaat yang ditawarkan teknologi serta kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa elemen yang dinilai dari sisi manfaat yang dirasakan meliputi berbagai aspek kegunaan teknologi tersebut:<sup>50</sup>

##### 1) Efektivitas teknologi

Efektivitas teknologi merupakan persepsi individu terhadap seberapa jauhnya teknologi dapat memenuhi kebutuhannya secara efektif. Efektivitas ini kaitannya dengan kemampuan teknologi dalam menyelesaikan sebuah masalah atau mendukung pengguna untuk menggapai tujuannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas teknologi antara lain:

---

<sup>50</sup> Wicaksono, 34

a) Kualitas teknologi

Kualitas teknologi menjadi faktor utama dalam menentukan efektivitasnya. Kualitas tersebut dapat dinilai dari aspek desain, fungsionalitas, keandalan, serta adanya dukungan teknis yang tersedia.

b) Ketersediaan sumber daya

Ketersediaan sumber daya, seperti perangkat keras dan perangkat lunak, juga berperan dalam mempengaruhi efektivitas teknologi. Sumber daya yang memadai membantu pengguna mengoperasikan teknologi dengan optimal.

c) Kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna

Teknologi yang efektif harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh sebab itu, pengembangan teknologi perlu mempertimbangkan kebutuhan pengguna guna memastikan teknologi tersebut dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

2) Keuntungan teknologi

Manfaat teknologi merujuk pada persepsi individu tentang manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi. Keunggulan ini terkait dengan aspek finansial, efisiensi waktu, atau berbagai manfaat lain yang diperoleh melalui teknologi. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keuntungan teknologi antara lain:<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Wicaksono, 39

a) Biaya

Biaya merupakan faktor penting dalam menentukan keuntungan dari teknologi. Jika biaya penggunaan teknologi terlalu mahal, pengguna mungkin tidak akan tertarik untuk menggunakannya. Karena itu, perlu mempertimbangkan biaya yang terjangkau agar pengguna dapat merasakan manfaat dari teknologi tersebut.

b) Produktivitas

Teknologi yang mampu meningkatkan produktivitas atau efisiensi pengguna dapat memberikan manfaat tersendiri bagi mereka. Misalnya, teknologi yang dapat mempercepat penyelesaian tugas atau mengurangi jumlah kesalahan akan membawa keuntungan bagi pengguna.

c) Kualitas produk atau layanan

Teknologi yang diterapkan untuk menghasilkan produk atau layanan dengan kualitas lebih baik dapat memberikan manfaat bagi pengguna. Sebagai contoh, teknologi yang mampu meningkatkan kualitas gambar atau suara dalam produksi multimedia akan memberikan keuntungan bagi pengguna.

d) Kemudahan akses

Teknologi yang mempermudah akses pengguna terhadap informasi atau produk dapat memberikan manfaat

bagi mereka. Contohnya, teknologi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian atau pemesanan secara daring akan memberikan keuntungan bagi pengguna.

### 3) Keterkaitan teknologi dengan tugas

Hubungan antara teknologi dan tugas mengacu pada persepsi individu tentang seberapa jauh teknologi dapat memudahkan mereka ketika menyelesaikan tugas yang sedang mereka lakukan. Ini tentang kemampuan teknologi untuk menyederhanakan atau mempercepat proses penyelesaian tugas. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keterkaitan teknologi dengan tugas antara lain:<sup>52</sup>

#### a) Fungsionalitas

Teknologi yang dirancang untuk melaksanakan tugas atau fungsi tertentu dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas tersebut. Oleh karena itu, fungsionalitas teknologi harus dipertimbangkan dalam pengembangannya.

#### b) Teknologi yang dapat mempercepat penyelesaian tugas atau mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya

akan membantu pengguna bekerja lebih efisien. Karena itu, dalam pengembangan teknologi, perlu dipertimbangkan untuk mempercepat proses tugas maka diperlukan kemampuan teknologi.

---

<sup>52</sup> Wicaksono, 41

#### 4) Relevansi teknologi

Relevansi teknologi merupakan Kemampuan beradaptasi teknologi merupakan persepsi individu terhadap sejauh mana suatu teknologi memenuhi kebutuhannya. Pentingnya hal ini berkaitan dengan kemampuan teknologi dalam merespon kebutuhan pengguna. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi relevansi teknologi antara lain:<sup>53</sup>

##### a) Kebutuhan pengguna

Teknologi yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan dianggap relevan oleh mereka. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kebutuhan pengguna dalam proses pengembangan teknologi.

##### b) Konteks penggunaan

Teknologi yang dapat diterapkan dalam konteks tertentu akan dianggap relevan oleh pengguna. Misalnya, teknologi yang dirancang khusus untuk lingkungan bisnis atau pendidikan akan dianggap relevan oleh pengguna dalam lingkungan tersebut.

##### c) Fitur dan fungsi teknologi

Teknologi dengan fitur dan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan dianggap relevan. Karena itu, fitur

---

<sup>53</sup> Wicaksono, 41

dan fungsi teknologi perlu dipertimbangkan dalam proses pengembangan.

d) Ketersediaan teknologi

Teknologi yang mudah diakses atau tersedia akan dianggap relevan oleh pengguna. Oleh karena itu, ketersediaan teknologi perlu diperhatikan dalam pengembangan teknologi.

## 2. *Self Service Technology*

Kualitas layanan terus menjadi topik penelitian yang luas, dan kini bahkan telah hadir dalam bentuk teknologi layanan mandiri (*self-service technology*), yang memiliki dampak signifikan pada cara konsumen berinteraksi dengan perusahaan untuk menciptakan pengalaman layanan yang positif. Dalam konteks perbankan, *Self-Service Technology* menjadi salah satu layanan mandiri yang mempermudah masyarakat melakukan transaksi keuangan. Kini, masyarakat tidak lagi perlu datang ke kantor bank untuk mendapatkan layanan transaksi keuangan.<sup>54</sup>

Pelayanan perbankan dengan adanya teknologi pada saat melakukan transaksi seperti ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Saat ini sering dikenal sebagai *Self-Service Technology* di sektor perbankan. Perkembangan teknologi berupa *Self-Service Technology* tersebut banyak digunakan oleh masyarakat.

---

<sup>54</sup> Keris Kartono, Rully Trihantana, dan Ria Kusumaningrum, "Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan dalam Pemanfaatan Self-Service Technologies Di Bank Syariah," *Sahid Banking Journal* 1, no. 01 (2022): 28–44, <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v1i01.18>.

a. ATM

ATM ialah salah satu dari beberapa fasilitas yang dihadirkan oleh bank agar memudahkan nasabah bertransaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi. ATM ini juga membantu bank dalam mengoptimalkan pelayanan karena fitur-fiturnya sangat membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. ATM memainkan peran penting dalam aktivitas keuangan, menggantikan peran kasir di bank dan memungkinkan nasabah untuk melayani diri mereka sendiri dalam melakukan transaksi.<sup>55</sup>

b. *Mobile Banking*

Layanan bank yang dirancang agar dapat memberikan kenyamanan lebih untuk nasabah dalam bertransaksi disebut sebagai *mobile banking*. Layanan ini memenuhi kebutuhan nasabah akan kemudahan, keamanan, akses, biaya transaksi yang rendah, kecepatan, kontinuitas, serta rasa aman. Dengan *mobile banking*, nasabah tidak lagi perlu datang ke kantor cabang untuk bertransaksi, cukup melalui *smartphone* atau perangkat pribadi mereka. Manfaat dan keuntungan dengan adanya teknologi seluler bagi bank dan pelanggan:

- 1) Teknologi seluler memungkinkan bank memberikan interaksi yang sangat relevan dan personal bagi nasabah, yang meningkatkan keterlibatan mereka serta mengurangi biaya operasional bank.

---

<sup>55</sup> Muhammad Latiful Fatih, Nurbaiti Nurbaiti, dan Nikmah Dalimunthe, "Analisis Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia dalam Penanganan Permasalahan Pengguna Automatic Teller Machine (ATM)," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi* 2, no. 1 (2023): 213–22, <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1099>.

2) Perbankan seluler menghadirkan pengalaman yang lebih kaya bagi nasabah dalam hal konsultasi, layanan, dan akses ke informasi mandiri, memungkinkan keputusan yang dilakukan secara real-time serta penyesuaian produk sesuai keinginan dan harapan nasabah.<sup>56</sup>

c. *Internet Banking*

Perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan telah memungkinkan layanan perbankan tersedia secara daring, meningkatkan kecepatan dan kemudahan bagi nasabah. Salah satu layanan yang mempermudah nasabah dalam mengakses informasi, dan melakukan transaksi dengan jaringan internet adalah internet banking. Di Indonesia, layanan *internet banking* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1998 oleh Bank International Indonesia.<sup>57</sup>

Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 10/DSN-MUI/IV/2000

bahwa untuk menggapai suatu tujuan terkadang diperlukan pihak lain yang dapat diwakili dengan adanya perjanjian wakalah, yaitu penyerahan kekuasaan dari pihak pertama kepada pihak lain dalam wilayah yang dapat diwakilinya.<sup>58</sup> Dalam konteks ini perbankan merupakan pihak yang bisa mewakili nasabah ketika melakukan

<sup>56</sup>Puji Muniarty, Dirvi Surya Abbas dkk *Manajemen Perbankan* Widina Bhakti Persada Bandung 2020 [http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/BUKU\\_MANAJEMEN\\_PERBANKAN.pdf](http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/BUKU_MANAJEMEN_PERBANKAN.pdf)

<sup>57</sup> Erra Fazira dan Dian Indriana Hapsari, "Penerapan Internet Banking dan Mobile Banking pada Kinerja Keuangan Bank Umum Konvensional Di Indonesia," *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa* 8, no. 02 (2024): 126–37, <https://doi.org/10.37366/akubis.v8i02.1189>.

<sup>58</sup> Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Peraturan perundang-undangandi akses pada tanggal 06 September 2024 pada <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/11eae90739fe8e808d12313531393433.html>

transaksi seperti transfer, kliring, pembayaran invoice, dan lain-lain, dengan menggunakan layanan perbankan online.

### 3. Kepuasan Nasabah

#### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan asal kata dari kata "puas," yang mempunyai arti perasaan senang, lega, atau tercapainya harapan. Perasaan senang dan lega yang dirasakan seseorang setelah mengonsumsi suatu produk atau jasa disebut dengan kepuasan. Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan bahagia dimana tingkat kenyamanan seseorang setelah adanya perbandingan dari hasil atau kinerja pada satu produk atau jasa dengan harapannya. Dengan demikian, rasa puas atau senang dan rasa tidak puas merupakan hasil dari suatu hubungan, hubungan ini yakni diantaranya adalah harapan dan pengalaman setelah menggunakan suatu layanan atau produk.<sup>59</sup>

Dalam konteks untuk menumbuhkan rasa puas terhadap konsumen merupakan sebuah hal utama dari sebuah bisnis. Hal ini menjadi salah satu faktor penting terhadap kehidupan suatu perusahaan, selain itu juga dapat menjadi pemenuhan kebutuhan pelanggan serta bisa menyebabkan peningkatan pada keunggulan kompetitifnya. Pelanggan yang merasakan kepuasan terhadap suatu barang atau jasa yang diterima kemungkinan akan melakukan pembelian kembali pada saat mereka membutuhkan produk/barang

---

<sup>59</sup> Rifa'i, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan."

ataupun jasa tersebut dikemudian hari. Peristiwa seperti ini menjadi faktor utama bagi konsumen dalam pembeliannya adalah suatu kepuasan, karena hal ini juga berkontribusi yang cukup besar dalam peningkatan penjualan pada suatu perusahaan.

Menurut pendapat Nasution, pelanggan yang puas sering kali menjadi pembeli berulang, yang dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Pelanggan yang kembali juga membantu mengurangi biaya, sebab biaya memperoleh pelanggan baru cukup jauh lebih banyak dari pada biaya mempertahankan adanya pelanggan tetap. Oleh karena itu, bisnis yang menjaga loyalitas pelanggannya sekaligus memperluas pasar dengan menarik pelanggan baru memiliki peluang terbaik untuk bertahan dalam jangka panjang.<sup>60</sup> Ketika konsumen merasa puas atas pelayanan yang sudah diterima ketika berlangsungnya transaksi dan produk atau jasa yang sudah diterima, maka besar kemungkinan pelanggan akan datang kembali dan melakukan transaksi kembali. Mereka juga cenderung merekomendasikan perusahaan serta produknya kepada teman dan keluarga, dan kecil kemungkinannya untuk beralih ke pesaing. Hal ini akan membentuk loyalitas pelanggan.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Muhammad Dharma Tuah Putra Nasution dkk, *Basic Marketing & Customer Behavior* (Medan 2018), 165

<sup>61</sup> Rifa'i, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan."

b. Cara mengevaluasi kepuasan nasabah

Menurut Parasuraman, et al. Yang diadopsi dari pendapat Zeithaml dan Bitner pada tahun 2003, konsumen umumnya menggunakan atribut seperti berikut:<sup>62</sup>

- 1) *Reliability*, merupakan suatu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sudah dijanjikan dengan andal dan tepat.
- 2) *Responsiveness*, yaitu rasa ingin membantu serta menyediakan layanan cepat pada konsumen.
- 3) *Assurance*, merupakan sebuah pengetahuan, keterampilan, sopan santun, dan sifat yang bisa dipercaya dari karyawan.
- 4) *Empathy*, bisa diartikan sebagai rasa perhatian, pelayanan individu yang akan diberikan pada konsumen.
- 5) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia dan bahan tertulis

Adapun yang bisa mempengaruhi kepuasan yaitu adanya perilaku yang baik terhadap konsumen, kemudian dari adanya kepuasan nantinya akan menimbulkan rasa loyal terhadap suatu produk atau jasa tersebut.

4. Loyalitas Nasabah

Loyalitas dalam konteks umum dapat diartikan sebagai pembelian berulang dan dilakukan secara terus menerus terhadap suatu merek yang sama, atau juga dikatakan sebagai tindakan seseorang memilih untuk

---

<sup>62</sup> Khamdan Rifa'i, 57

melakukan pembelian pada merek tertentu dengan hanya berfokus pada merek tersebut. Pelanggan yang loyal adalah mereka yang terus membeli dari bisnis yang sama dan merekomendasikan bisnis tersebut kepada pelanggan lain.<sup>63</sup>

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku Khamdan Rifa'i, dalam program loyalitas, yang ditekankan adalah Tujuan utama perusahaan bukan hanya sekedar menarik lebih banyak pelanggan baru, akan tetapi juga membuat pelanggan yang sudah ada tetap berlangganan. Dalam hal loyalitas, kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai seberapa jauh harapan pelanggan dapat dipenuhi atas transaksi yang diselesaikan. Sementara itu, loyalitas pelanggan diukur berdasarkan kecenderungan mereka untuk melakukan transaksi ulang dan tingkat keinginan mereka untuk berpartisipasi dalam aktivitas positif yang mendukung perusahaan, seperti memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

Loyalitas dimulai dari memahami terlebih dahulu apa yang pelanggan butuhkan, agar menciptakan rasa loyal. Hal yang pertama dilakukan dengan melakukan siklus pembelian yang dilakukan melalui

lima langkah: J E M B E R

- a. Kesadaran pada suatu produk
- b. Pembelian awal suatu produk
- c. Mengevaluasi setelah melakukan pembelian, dan

---

<sup>63</sup> Ifatul Muzarkosah dan Wardatus Syarifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pengetahuan Produk sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pragaan)," *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2022): 1–11, <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.5723>.

d. Keputusan untuk melakukan pembelian kembali.

Menurut pendapat Subroto, terdapat lima faktor yang dapat menyebabkan konsumen loyal yaitu:

- a. Nilai suatu merek (*brand value*)
- b. Karakteristik konsumen
- c. peralihan (*Switching barrier*)
- d. kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*), dan
- e. Lingkungan yang kompetitif

Menurut pendapat dari Subhkan, yang menyatakan bahwa loyalitas konsumen industri pada perbankan bisa diukur melalui pendekatan komprehensif dengan mempertimbangkan tiga dimensi penting, yaitu.<sup>64</sup>

- a. *Satisfaction* (kepuasan)
- b. *Retention* (retensi)
- c. *Enthusiasm* (antusias)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>64</sup> Rifa'i, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan." 45

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif, yang dilandaskan pada filsafat positivisme. Metode yang digunakan ini bertujuan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan instrumen penelitian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan statistik, yang bertujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.<sup>65</sup>

Jenis kuantitatif yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan jenis kuantitatif deskriptif. Metode yang digunakan yaitu deskriptif yang merupakan salah satu dari beberapa jenis metode penelitian kuantitatif yang dirancang untuk mengeksplorasi atau menggambarkan situasi yang akan diteliti secara keseluruhan, luas, dan mendalam.<sup>66</sup>

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah umum yang terdapat obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, karakteristik ini sudah ditetapkan oleh peneliti agar bisa dipelajari

---

<sup>65</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D."

<sup>66</sup> Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Ummul Aiman dkk., "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini,"2022.

dan disimpulkan.<sup>67</sup> Oleh sebab itu, populasi mencakup manusia, benda, serta elemen alam lainnya. Istilah "populasi" juga merujuk pada kualitas atau sesuatu yang dimiliki oleh item atau individu yang diteliti, selain jumlahnya.<sup>68</sup> Dalam analisis ini, populasi yang dimaksud adalah mahasiswa di Jember, yang terdiri dari:

- a. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
- b. Mahasiswa Universitas Negeri Jember
- c. Mahasiswa Universitas Islam Jember
- d. Mahasiswa Universitas PGRI Argopuro Jember

Peneliti memilih UIN Khas Jember, Universitas Negeri Jember, Universitas Islam Jember, Universitas PGRI Argopuro Jember sebagai populasi penelitian dalam hal pengguna layanan digital bank karena keempat universitas ini terdapat fakultas ekonomi sehingga, memberikan gambaran yang lebih luas tentang penggunaan layanan digital bank di kalangan mahasiswa. Setiap universitas memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor seperti jenis universitas dan program studi mempengaruhi penggunaan layanan digital bank.

Pemilihan universitas negeri dan swasta pada penelitian ini bertujuan agar memperoleh sebuah gambaran yang lebih komprehensif tentang penggunaan layanan digital bank di kalangan mahasiswa.

---

<sup>67</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" 80

<sup>68</sup> Chotamul Fajri, Adinda Amelya, dan Suworo Suworo, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad," *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 1 (2022): 369–73, <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>.

Universitas negeri dan swasta memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi pengelolaan, sumber daya, maupun profil mahasiswa. Universitas negeri biasanya memiliki lebih banyak mahasiswa dan sumber daya yang lebih besar, serta lebih sering mendapatkan akses terhadap teknologi terbaru dan kebijakan nasional yang mendukung perkembangan layanan digital. Di sisi lain, universitas swasta cenderung memiliki sistem pengelolaan yang lebih fleksibel dan mungkin lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru, serta memiliki mahasiswa dengan latar belakang yang beragam.

## 2. Sampel

Sampel merupakan beberapa bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Suatu penelitian, dikarenakan populasinya seringkali sangat besar, maka terdapat keterbatasan dalam hal pendanaan, waktu, dan sumber daya manusia. Oleh sebab itu, peneliti dapat memilih sampel dari populasi tersebut.<sup>69</sup> Teknik *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini, yakni teknik yang tidak dapat memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Selain itu, dalam menentukan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.<sup>70</sup>

Kriteria pada penelitian ini dalam penentuan sampel yaitu:

---

<sup>69</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2022), 81

<sup>70</sup> Sugiyono 84-85

- a. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
- b. Mahasiswa Universitas Negeri Jember
- c. Mahasiswa Universitas Islam Jember
- d. Mahasiswa Universitas PGRI Argopuro Jember
- e. Mempunyai Rekening BRI
- f. Pernah menggunakan layanan ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*

Dikarenakan populasi nasabah bank syariah mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mahasiswa Universitas Negeri Jember, Mahasiswa Universitas Islam Jember, Mahasiswa Universitas PGRI Argopuro Jember tidak diketahui secara pasti maka jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow.<sup>71</sup>

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - a / 2P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,960^2 (0,5)(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8146(0,25)}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Keterangan:

n: JumlahSample

z: skor z pada kepercayaan 95% (1,96)

<sup>71</sup> Muhammad Haiqal Setiawan, Rachman Komarudin, dan Desiana Nur Kholifah, "Pengaruh Kepercayaan, Tampilan dan Promosi terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace," *Jurnal Infortech* 4, no. 2 (2022): 141, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infoitech139>.

p:maksimal estimasi =0,5

d: *sampling error* = 10%

berdasarkan perhitungan tersebut sampel yang digunakan yaitu 96 responden.

### C. Teknik dan instrumen pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dapat mencakup penggunaan data primer dan data sekunder. Data yang didapat langsung dari sumber pertama merupakan pengertian dari data primer, seperti perseorangan, melalui metode seperti melakukan wawancara ataupun melalui pengisian kuesioner.<sup>72</sup> Sementara itu, data sekunder ialah data yang didapat dari sumber secara tidak langsung yang memberikan datanya kepada peneliti, seperti data yang diperoleh dari organisasi, lembaga, badan, atau institusi yang telah bersedia menyediakan informasi untuk keperluan penelitian.<sup>73</sup> Adapun penelitian ini menggunakan instrumen antara lain:

#### 1. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner ialah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang didalamnya terdapat pemberian beberapa pertanyaan atau pernyataan yang secara tertulis kepada responden agar dijawab. Teknik ini efektif bila peneliti sudah jelas mengenai variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden. Kuisisioner dipergunakan ketika jumlah responden menyebar di berbagai wilayah

<sup>72</sup> Prof. Ma'ruf Abdullah, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*", Aswaja Pressindo, 2015.

<sup>73</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2022), 137

cukup luas dan responden cukup banyak. Kuesioner bisa bersifat tertutup atau transparan dan bisa diberikan langsung pada responden secara individu. secara langsung atau bisa juga dengan pengiriman online.<sup>74</sup>

Skala likert merupakan skala yang ditetapkan dalam penelitian ini. Skala likert bisa dikatakan cara paling sering dipakai ketika menentukan skor. Jawaban angket atau kuesioner akan diklasifikasikan dengan cara sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Skala Likert**

| No | Alternatif Jawaban  | Skor Jawaban |
|----|---------------------|--------------|
| 1. | Sangat Tidak Setuju | 1            |
| 2. | Kurang Setuju       | 2            |
| 3. | Netral              | 3            |
| 4. | Setuju              | 4            |
| 5. | Sangat Setuju       | 5            |

Sumber: Sugiyono (2016:94)

#### **D. Analisis Data**

Analisis data dilakukan sesudah semua respons ataupun sumber data lainnya sudah didapatkan. Proses dari menganalisis data seperti mengelompokkan data yang didasarkan pada variabel dan juga dari jenis responden, tabulasi data yang didasarkan pada setiap variabel yang ditentukan peneliti, serta adanya hitungan agar bisa menjawab dari rumusan masalah yang sudah ditetapkan.<sup>75</sup> Metode analisis data yang digunakan penulis adalah deskriptif, yang mana analisis ini dapat mendeskripsikan dan juga menggambarkan data yang sudah terkumpul dan tidak bermaksud membuat

<sup>74</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" 142.

<sup>75</sup> Sugiyono, 147.

suatu kesimpulan yang diberlakukan secara umum atau melakukan generalisasi.<sup>76</sup>

Adapun alat uji analisis data sebagai berikut:

## 1. Statistik Deskriptif

Cabang statistik yang dikenal sebagai statistik deskriptif atau deduktif mengkaji cara terbaik untuk mengumpulkan dan menampilkan data dengan cara yang dapat dimengerti. Hanya fakta, kondisi, atau fenomena yang dijelaskan atau informasi diberikan melalui statistik deskriptif. Maksud dari frasa “statistik deskriptif” adalah untuk menggambarkan keadaan, tanda, atau permasalahan.<sup>77</sup>

## 2. Uji Instrumen Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas dapat dipergunakan agar dapat menganalisis seberapa jauh instrumen dapat menghasilkan data yang valid. apabila instrumen mempunyai tingkat valid yang cukup tinggi, maka data dianggap valid dan bisa menjadi wakil variabel yang diukur dengan menyesuaikan tujuan penelitian. Sebaliknya, jika tingkat validitasnya rendah, instrumen tersebut dianggap tidak valid karena tidak mewakili variabel yang diteliti dengan baik.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Sugiyono, 148

<sup>77</sup> Nisak Ruwah Ibnatur Husnul dkk., "Statistik, Deskriptive," 2019, [https://doi.org/10.1007/978-3-662-48986-4\\_2900](https://doi.org/10.1007/978-3-662-48986-4_2900).

<sup>78</sup> Aminatus Zahriyah dkk., "Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS," Mandala Press, 2021 114.

Uji validitas dapat dilakukan menggunakan seluruh sampel, di mana jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka data dianggap valid. Namun sebaliknya, apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka data tersebut dianggap tidak valid. Selain perbandingan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel, validitas data juga dapat diuji dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan  $\alpha$ . Jika  $\text{sig} \leq \alpha$  (0,05), maka instrumen tersebut valid, dan sebaliknya, jika  $\text{sig} > \alpha$  (0,05), maka instrumen dianggap tidak valid.<sup>79</sup>

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan agar dapat menilai apakah data yang diperoleh terdapat konsistensi atau keteraturan dalam hasil pengukurannya. Adapun tujuan dari uji ini yakni sebagai penentuan apakah instrumen yang digunakan layak atau malah tidak untuk dijadikan alat ukur pada responden. Instrumen yang reliabel memiliki data yang tetap dan bisa dipercaya, sehingga data tersebut dianggap baik dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Salah satu cara untuk mengukur reliabilitas instrumen yaitu dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*, agar bisa menentukan apakah data tersebut reliabel. Pengukuran dengan metode *Alpha Cronbach* menggunakan skala dari 0 hingga 100, dan jika nilai  $\alpha$  lebih dari 70% atau 0,7, maka instrumen tersebut dianggap reliabel.

---

<sup>79</sup> Zahriyah dkk., "Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS"126-128.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji distribusi normal digunakan agar bisa menentukan apakah data mengikuti distribusi normal ataupun tidak normal. Sebuah data dianggap terdistribusi normal apabila sebagian besar nilai residual yang terstandarisasi mendekati rata-ratanya.<sup>80</sup> Tujuan uji normalitas yakni untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi dalam model regresi berdistribusi normal. Residual dapat dikatakan berdistribusi normal apabila sebagian besar nilai residual terstandarisasi mendekati nilai rata-ratanya. Uji normalitas dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka residual tidak berdistribusi normal.<sup>81</sup>

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Apabila terdapat multikolinearitas sempurna antara variabel independen, maka koefisien regresi tidak bisa dihitung, dan standar error akan menjadi tak terhingga. Sebaliknya, jika hubungan antar variabel independen sangat kuat tetapi tidak sempurna, koefisien regresi

---

<sup>80</sup> Zahriyah dkk 70.

<sup>81</sup> Sihabudin dkk., "Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS," 2021 75.

tetap dapat dihitung, namun standar error yang tinggi akan membuat estimasinya menjadi kurang akurat. Salah satu metode untuk mengidentifikasi multikolinearitas adalah dengan memperhatikan nilai  $R^2$  yang sangat besar, misalnya melebihi 0,8 atau 80%, namun ada beberapa variabel independen yang tidak signifikan. Tidak signifikannya suatu variabel ditinjau dari hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi  $t$  yang lebih besar dari nilai  $\alpha$  atau nilai  $t$  hitung yang kurang dari nilai  $t$  tabel.<sup>82</sup>

Tujuan dari uji multikolinearitas ialah agar bisa menganalisis adanya gejala multikolinearitas terhadap data yang ada berdasarkan kriteria pengambilan keputusan yang telah ditetapkan. Deteksi multikolinearitas dianalisis dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pertama, apabila *Tolerance* lebih besar dari 0,1 atau VIF kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak ditemukan. Kedua, Sebaliknya, apabila pada nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,1 atau VIF melebihi 10, maka multikolinearitas terjadi.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan agar dapat mendeteksi adanya penyimpangan pada asumsi klasik terkait ketidaksamaan variansi residual di seluruh pengamatan dalam model regresi. Heteroskedastisitas dapat menyebabkan model

---

<sup>82</sup> Zahriyah dkk., "Ekonometrika Teknik dan Aplikasi Dengan SPSS'82.

regresi linier sederhana menjadi tidak efisien dan kurang akurat, serta mengganggu penggunaan metode estimasi kemungkinan maksimum untuk menghitung parameter (koefisien) regresi.<sup>83</sup> Untuk menentukan apakah terdapat gejala heteroskedastisitas, dapat diketahui bahwa jika semua variabel independen memiliki nilai signifikansi  $t$  lebih besar dari 0,05, maka model tersebut tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.<sup>84</sup>

Berikut adalah pedoman dalam pengambilan keputusan: Pertama, Jika grafik menunjukkan pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk susunan teratur, maka dapat ditarik kesimpulan adanya gejala heteroskedastisitas. Kedua, Sebaliknya, apabila tidak terlihat pola yang jelas dan titik-titik menyebar merata di atas dan dibawah sumbu  $Y$  dengan nilai 0, maka dapat ditarik kesimpulan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Jika data sudah memenuhi syarat yang telah ditetapkan, yaitu normalitas, tidak ada multikolinearitas, dan tidak ada heteroskedastisitas, maka data yang ada dapat dikategorikan sebagai BLUE.

#### 4) Regresi linier berganda

Analisis regresi berganda merupakan hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Metode yang digunakan ini agar dapat

---

<sup>83</sup> Sihabudin, Danny Wibowo dkk, "Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS", CV. Pena Persada 126

<sup>84</sup> Zahriyah dkk., "Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS" 100 .

memperkirakan nilai variabel dependen berdasarkan perubahan nilai pada variabel independen, baik berupa peningkatan maupun penurunan. Selain itu, analisis ini juga memiliki tujuan agar bisa mengetahui adanya hubungan variabel independen dengan variabel dependen, untuk mengetahui hubungan yang dianalisis ini memiliki dampak positif atau negatif. Persamaan untuk regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:<sup>85</sup>

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y: loyalitas

a: konstanta

$\beta_1$ : koefisien X1

$\beta_2$ : koefisien X2

$\beta_3$ : koefisien X3

X1: Variabel *automatic teller machine*

X2: Variabel *mobile banking*

X3: Variabel *internet banking*

E: *Error Term*

#### d. Uji hipotesis

##### 1) Uji T (uji parsial)

Uji parsial atau uji t merupakan hasil uji analisis pada koefisien regresi yang dilakukan secara parsial, tujuannya agar

<sup>85</sup> Sihabudin dkk., *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*, CV 59.

dapat mengetahui nilai signifikansinya secara parsial baik dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Ada beberapa langkah dalam uji T yaitu:<sup>86</sup>

- a) Menentukan hipotesis
- b) Menentukan nilai signifikansi
- c) Menghitung nilai t tabel
- d) Membandingkan t tabel dan t hitung
- e) Membuat keputusan

Adapun rumus untuk mengetahui T tabel yaitu  $df = (n-k)$ .

Rumus t hitung adalah sebagai berikut:<sup>87</sup>

$$t(\beta_i) = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

Keterangan :

$\beta_i$  = koefisien regresi

$SE(\beta_i)$  = standar error koefisien regresi

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Apabila  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent. Dan jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent. Dasar pengambilan keputusan uji t ialah:

<sup>86</sup> Magdalena Soeprajogo; Purnama dan Nina; Ratnaningsih, "Perbandingan Dua Rata-Rata Uji-T," *Universitas Padjajaran*, 2020, 5–20.

<sup>87</sup> Fauziannor Fauziannor, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Berorganisasi di Kampus STIE Pancasetia," *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 8 (2022): 3520–33, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1455>.

- b) Apabila nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel atau bisa juga melihat nilai signifikansi ( $sig$ ) yang kurang dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan pada variabel  $X$  terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel  $Y$ .
- c) Apabila nilai nilai  $t$  hitung lebih kecil dari nilai  $t$  tabel atau juga bisa melihat nilai signifikansi ( $sig$ ) yang lebih besar dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan pada variabel  $X$  tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel  $Y$ .<sup>88</sup>

## 2) Uji F (uji anova)

Uji F ini bertujuan agar dapat mengetahui berpengaruh atau tidak berpengaruhnya variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara bersama-sama (simultan). Ada dua cara yang bisa dipergunakan untuk dijadikan pedoman ketika melakukan uji hipotesis, dalam uji  $f$  pertama mencari perbandingan antara nilai signifikan atau bisa juga nilai probabilitas pada hasil output anova, cara yang kedua yaitu dengan mencari perbandingan nilai pada  $f$  hitung dan nilai pada  $f$  tabel. Adapun cara menganalisisnya menggunakan metode menyamakan angka  $F$  hitung dengan  $F$  tabel pada tingkat kepercayaan 5% dan untuk mengetahui  $F$  tabel yakni  $df = (n-k-1)$  yang mana nilai  $n$  meliputi jumlah dari responden dan  $k$  merupakan jumlah dari variabel. Apabila  $f$  hitung  $<$   $f$  tabel maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak) dan apabila  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel maka  $H_0$

<sup>88</sup> Zahriyah dkk., "Ekonometrika, Teknik dan Aplikasi dengan SPSS", 68.

ditolak ( $H_a$  diterima). signifikan secara Bersama-sama terhadap variabel terikatnya.<sup>89</sup> Rumus F hitung adalah sebagai berikut:<sup>90</sup>

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

$R^2$  = koefisien determinasi

$k$  = jumlah variabel bebas

$n$  = jumlah sampel

$F$  = uji hipotesis

a) Apabila nilai signifikansi ( $\text{sig}$ ) kurang dari 0,05 atau nilai  $F$  hitung lebih besar dari pada nilai  $F$  tabel, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel  $X$  terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel  $Y$ .

b) Apabila nilai signifikansi ( $\text{sig}$ ) lebih besar dari 0,05 atau nilai  $F$  hitung kurang dari nilai  $F$  tabel, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel  $X$  tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel  $Y$ .<sup>91</sup>

3) Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi yang disimbolkan dengan  $R^2$

merupakan proporsi variabilitas dalam data yang dihitung

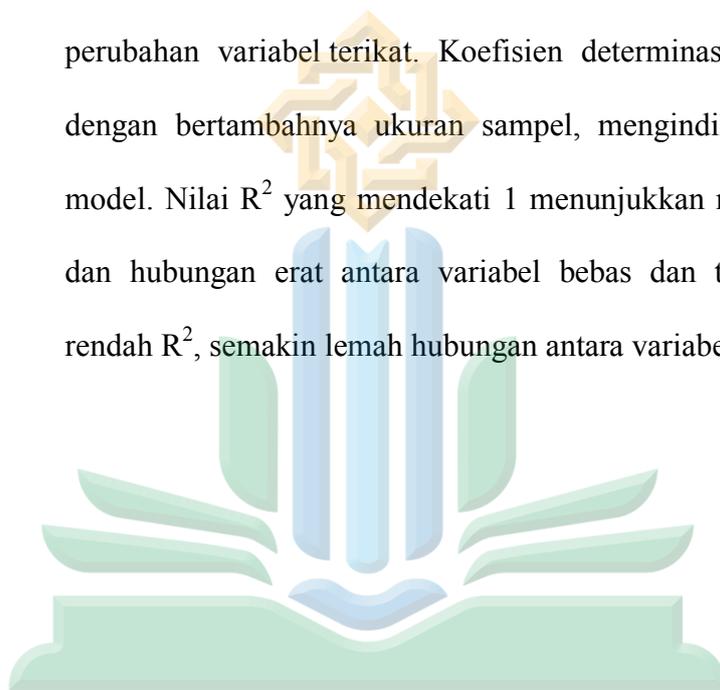
<sup>89</sup> Syafrida Hafni Sahir, "Metodologi penelitian", (KBM Indonesia 2021), 52 [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=PinKEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Syafri+da+Hafni+Sahir,+Metodologi+penelitian,+\(KBM+Indonesia+2021\),+52&ots=ODOT0jIP2A&sig=xSwpZKUKQB9n7EbK5dLHuuzys&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Syafri%20Hafni%20Sahir%20C%20Metodologi%20penelitian%20\(KBM%20Indonesia%202021\)%2052&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=PinKEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Syafri+da+Hafni+Sahir,+Metodologi+penelitian,+(KBM+Indonesia+2021),+52&ots=ODOT0jIP2A&sig=xSwpZKUKQB9n7EbK5dLHuuzys&redir_esc=y#v=onepage&q=Syafri%20Hafni%20Sahir%20C%20Metodologi%20penelitian%20(KBM%20Indonesia%202021)%2052&f=false)

<sup>90</sup> Fauziannor, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Berorganisasi di Kampus STIE Pancasetia."

<sup>91</sup> Aminatus Zahriyah dkk., *Ekonometrika, Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*, 69.

didasarkan pada model statistik. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengestimasi proporsi variansi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas dalam model regresi.

Analisis koefisien determinasi memungkinkan peneliti memahami seberapa besar variabel bebas berkontribusi pada perubahan variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurun dengan bertambahnya ukuran sampel, mengindikasikan kualitas model. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 menunjukkan model yang baik dan hubungan erat antara variabel bebas dan terikat. Semakin rendah  $R^2$ , semakin lemah hubungan antara variabel.<sup>92</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>92</sup> Sihabudin dkk., "Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS."94

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Era digital telah berdampak pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya merubah pola perilaku konsumsi dan bertransaksi, serta keinginan masyarakat atas layanan yang lebih mudah dan cepat. Pergeseran perilaku masyarakat tersebut menjadi faktor pendorong bagi bank untuk selalu berinovasi agar dapat mempertahankan eksistensinya sekaligus untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Termasuk yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau BRI.<sup>93</sup> Penelitian ini dimulai dengan adanya layanan *Self Service Technology* perbankan berupa *automatic teller machine*, *mobile banking* dan *internet banking* yang sudah disediakan Bank Rakyat Indonesia. Layanan ini hadir pastinya untuk memenuhi kebutuhan transaksi yang dilakukan nasabah dari pihak bank tidak lain dan tidak bukan adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar tercipta loyalitas nasabah. Dengan adanya layanan ini dapat mempermudah nasabah ketika sedang bertransaksi tanpa harus datang ke bank, dan dapat melakukan transaksi kapan saja dan Dimana saja. Selain itu layanan ini juga mudah dipahami dikalangan mahasiswa.

---

<sup>93</sup> BRI layanan digital <https://www.bri.co.id/en/detail-news?title=buat-kamu-yang-anti-ribet-bri-sediakan-layanan-digital-customer-service> di akses pada tanggal 01 November 2024

## 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

BRI memiliki sejarah panjang yang dimulai pada tahun 1895. Raden Aria Wiriarmaja mendirikan *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden* di Purwokerto, yang awalnya berfungsi sebagai lembaga pengelola dana kas masjid dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui mekanisme sederhana. Perubahan nama menjadi *Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen* pada 16 Desember 1895 menandai awal BRI sebagai lembaga keuangan formal dan bank perkreditan rakyat pertama di Indonesia. Sejak itu, BRI terus berkembang dan bertransformasi menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia.

BRI telah mengalami beberapa perubahan nama sejak pendiriannya. Pada 1897, nama pertamanya berubah menjadi *De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau "Bank Rakyat." Kemudian, berganti nama menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene* (1912), *Algemene Volkscredietbank (AVB)* pada 1934, dan *Syomin Ginko* selama pendudukan Jepang (1942).

Setelah kemerdekaan, Pemerintah Indonesia meresmikan perubahan nama menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946. Namun, pada 1960, BRI bergabung dengan Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels Maatschappij (NHM)* menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN). Pada 1965,

BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia sebagai Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan (BIUKTN).

Pada 1968, Undang-Undang No.21 mengembalikan nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum. Kemudian, pada 1992, status hukum BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang *Perbankan* No.7 Tahun 1992. Perubahan-perubahan tersebut mencerminkan peran penting BRI dalam sejarah keuangan Indonesia.

Pada tanggal 10 November 2003, BRI mencapai milestone penting dengan menjadi perusahaan terbuka dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode saham BBRI. Langkah ini memperkuat posisi BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dan *memperluas* akses ke pasar modal. Pada tahun 2007, BRI melakukan akuisisi strategis terhadap Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudian bertransformasi menjadi PT. Bank Syariah BRI. Akuisisi ini memperluas jaringan dan meningkatkan kapabilitas perbankan syariah BRI. Selanjutnya, pada 1 Januari 2009, Unit Usaha Syariah BRI dipisahkan dan digabungkan sepenuhnya ke dalam PT. Bank Syariah BRI, memperkuat kehadiran BRI di industri perbankan syariah. Langkah-langkah strategis ini memperkuat posisi BRI sebagai pemain utama di industri perbankan Indonesia.

Tahun 2011 menjadi tahun penting bagi Bank BRI dengan tiga peristiwa strategis. *Pertama*, pada 11 Januari 2011, BRI melakukan stock split dengan memecah nilai nominal saham dari Rp.500 menjadi Rp.250

per saham. Langkah ini bertujuan meningkatkan likuiditas perdagangan saham dan memperluas kepemilikan saham publik di Bursa Efek Indonesia. Kemudian, pada 3 Maret 2011, BRI melakukan akuisisi strategis dengan menandatangani Akta Akuisisi bersama Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun), menjadikan BRI pemegang saham pengendali PT Bank Agroniaga Tbk. Akuisisi ini memperkuat posisi BRI di industri perbankan. Pada 16 Desember 2011, BRI merayakan hari ulang tahun ke-116 dan melakukan *corporate action* lainnya. Pada hari ini, dilakukan penandatanganan *Instrument of Transfer* dan *Bought and Sold Notes* antara BRI dan Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera terkait saham BRIngin *Remittance Co. Ltd di Hong Kong*. Peristiwa ini menandai peningkatan ekspansi dan kerja sama strategis BRI.

Tahun 2013 menjadi titik awal inovasi Bank BRI dengan peluncuran layanan *self-service banking* melalui BRI *Hybrid Banking*, sebagai yang pertama di Indonesia. Langkah ini menunjukkan komitmen BRI dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan bagi nasabah.

Pada tahun 2014, Bank BRI terus memperluas jaringan dan meningkatkan kualitas layanan. Jaringan ATM BRI berkembang pesat hingga mencapai 20.792 unit, sementara mesin EDC mencapai 131.204 unit. Capaian ini menjadikan BRI bank dengan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia. Selain itu, BRI juga menandatangani kontrak pengadaan satelit BRI-sat dengan *Space Systems/Loral* dan *Arianespace* pada 28 April 2014, memperkuat infrastruktur teknologi informasi.

Tahun 2015 menjadi tahun ekspansi bagi Bank BRI. BRI membuka kantor baru di pusat kota Singapura, tepatnya di OUE Bayfront, Collyer Quay, untuk memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di kawasan Asia. Selain itu, BRI juga meluncurkan inovasi unik berupa Teras BRI Kapal, unit kerja berbentuk kapal yang dilengkapi teknologi informasi modern dan tenaga kerja kompeten. Teras BRI Kapal menyediakan layanan pelanggan, petugas teller, dan petugas *kredit* mikro, serta satu unit ATM yang beroperasi secara online selama 24 jam.

Pada 9 Juni 2016, Bank BRI mencetak sejarah besar dengan meluncurkan satelit BRIsat, menjadikannya bank pertama dan satu-satunya di dunia yang *memiliki* serta mengoperasikan satelit sendiri. Langkah ini memperkuat posisi BRI sebagai pemimpin di industri perbankan Indonesia dan global.<sup>94</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

### a. Visi

- 1) *The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion*, artinya menjadi bank penting di Asia Tenggara dan rumah bagi kemampuan terbaik.

---

<sup>94</sup> Profil perusahaan Bank BRI, [Info Perusahaan - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati](#), di akses pada tanggal 01 November 2024

b. Misi

1) Memberikan yang terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2) Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational and risk management excellence*.

3) Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik<sup>95</sup>.

**B. Penyajian Data**

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diserahkan kepada responden sebanyak 20 pertanyaan. Pemberian skor dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

---

<sup>95</sup> Visi misi BRI [Info Perusahaan - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati](#) diakses pada tanggal 01 November 2024

**Tabel 4. 1**  
**Skala likert**

| No | Alternatif Jawaban  | Skor Jawaban |
|----|---------------------|--------------|
| 1. | Sangat Tidak Setuju | 1            |
| 2. | Kurang Setuju       | 2            |
| 3. | Netral              | 3            |
| 4. | Setuju              | 4            |
| 5. | Sangat Setuju       | 5            |

Sumber : Data diolah peneliti

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan sebanyak 96 responden untuk menganalisis karakteristik nasabah. Jumlah responden ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai karakteristik nasabah. Berikut adalah rincian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 4. 2**  
**Data responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Jenis Kelamin | Responden | Presentase |
|-----|---------------|-----------|------------|
| 1   | Perempuan     | 83        | 86,46%     |
| 2   | Laki-laki     | 13        | 13,54%     |

Sumber : data diolah peneliti

Hasil rekapitulasi data menunjukkan bahwa responden perempuan (83 orang) jauh lebih banyak dibandingkan responden laki-laki (13 orang).

Perbedaan ini mencerminkan kesadaran dan kemandirian finansial yang lebih tinggi di kalangan perempuan. Mereka lebih aktif mengatur keuangan dan memanfaatkan layanan perbankan digital untuk mengelola keuangan pribadi secara efektif.

## 2. Responden berdasarkan Fakultas

Dalam penelitian ini, sebanyak 96 responden dipilih sebagai sampel untuk memperoleh data yang representatif. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Data responden Berdasarkan Fakultas**

| NO  | Fakultas                                      | Responden | Presentase |
|-----|---|-----------|------------|
| 1.  | Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan           | 2         | 2,08 %     |
| 2.  | Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam             | 38        | 39,58 %    |
| 3.  | Fakultas Ushuluddin Adab dan Humaniora        | 1         | 1,04 %     |
| 4.  | Fakultas Syariah                              | 1         | 1,04 %     |
| 5.  | Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan         | 23        | 23,95 %    |
| 6.  | Fakultas Pertanian                            | 4         | 4,16 %     |
| 7.  | Fakultas Hukum                                | 2         | 2,08 %     |
| 8.  | Fakultas Sosial dan Ilmu Politik              | 8         | 8,33 %     |
| 9.  | Fakultas Kesehatan Masyarakat                 | 2         | 2,08 %     |
| 10. | Fakultas Ilmu Komputer                        | 1         | 1,04 %     |
| 11. | Fakultas Farmasi                              | 3         | 3,12 %     |
| 12. | Fakultas Teknik                               | 1         | 1,04 %     |
| 13. | Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | 1         | 1,04 %     |
| 14. | Fakultas Ilmu Pendidikan                      | 2         | 2,08 %     |
| 15. | Fakultas Ekonomi                              | 6         | 6,25 %     |

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil rekap data yang sudah disajikan diatas dapat kita ketahui frekuensi persebaran responden berdasarkan fakultas terdiri dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan dengan 2 responden, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan 38 responden, Fakultas Ushuluddin Adab dan Humaniora dengan 1 responden, Fakultas Syariah dengan 1 responden, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dengan 23 responden, Fakultas Pertanian dengan 4 responden, Fakultas Hukum dengan 2 responden, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik dengan 8 responden, Fakultas

Kesehatan Masyarakat dengan 2 responden, Fakultas Ilmu Komputer dengan 1 responden, Fakultas Farmasi dengan 3 responden, Fakultas Teknik dengan 1 responden, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan 1 responden, Fakultas Ilmu Pendidikan dengan 2 responden, Fakultas Ekonomi dengan 6 responden.

Berdasarkan data yang sudah disajikan responden paling banyak berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam hal ini disebabkan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis lebih memahami konsep ini, sehingga mereka cenderung lebih tertarik untuk mengisi kuesioner. Dan juga Mahasiswa Ekonomi seringkali memiliki minat khusus terhadap sistem perbankan, termasuk strategi loyalitas yang digunakan oleh bank besar seperti BRI. Keterkaitan ini membuat mereka lebih bersedia berpartisipasi.

### 3. Responden Berdasarkan Universitas

Responden Dalam penelitian ini, sebanyak 96 responden dipilih sebagai sampel untuk memperoleh data yang representatif. Karakteristik responden berdasarkan universitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 4**  
**Data responden Berdasarkan Universitas**

| NO | Universitas   | Responden | Presentase |
|----|---|-----------|------------|
| 1  | Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember | 24        | 25 %       |
| 2  | Universitas Negeri Jember                               | 24        | 25 %       |
| 3  | Universitas Islam Jember                                | 24        | 25 %       |
| 4  | Universitas PGRI Argopuro Jember                        | 24        | 25 %       |

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan dari hasil penyajian data yang sudah dipaparkan pada tabel dapat kita ketahui frekuensi persebaran responden berdasarkan Universitas menunjukkan bahwa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan 24 responden, Universitas Negeri Jember dengan 24 responden, Universitas Islam Jember dengan 24 responden, dan Universitas PGRI Argopuro jember juga dengan 24 responden. Hal ini dilakukan agar dalam membagi jumlah responden sama rata, setiap universitas mendapatkan proporsi yang setara dalam penelitian. Hal ini memastikan bahwa tidak ada universitas yang lebih dominan dalam memberikan data sehingga hasil penelitian lebih adil dan objektif.

### C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik data. Hasil analisis menyajikan rincian statistik seperti mean, maksimum, minimum dan standar deviasi, memberikan gambaran komprehensif tentang data yang dikaji.

**Tabel 4.5**  
**Hasil analisis statistik deskriptif**

|                         | N  | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
|-------------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| ATM                     | 96 | 15,00   | 25,00   | 20,5729 | 2,42680        |
| <i>internet banking</i> | 96 | 10,00   | 25,00   | 20,1979 | 2,68571        |
| <i>mobile banking</i>   | 96 | 10,00   | 25,00   | 20,8542 | 2,89820        |
| loyalitas mahasiswa     | 96 | 9,00    | 25,00   | 20,3854 | 2,90325        |
| Valid N (listwise)      | 96 |         |         |         |                |

Sumber : *Output SPSS*

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa jumlah responden yang valid berjumlah 96. Variabel X1 (ATM) memiliki nilai maksimum 25, minimum 15 dan rata-rata 20,57. Dengan standar deviasi sebesar 2,426, yang lebih rendah dari nilai rata-rata, menunjukkan bahwa penyebaran nilai ATM relatif merata dan penyimpangan data rendah.

Analisis statistik deskriptif variabel X2 (*Internet Banking*) mengindikasikan bahwa nilai maksimum 25, minimum 10, rata-rata 20,19, dan standar deviasi 2,685 yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut memiliki penyimpangan yang minimal dan penyebaran yang merata.

Hasil analisis statistik deskriptif variabel X3 (*Mobile Banking*) menunjukkan nilai maksimum 25, minimum 10, dan rata-rata 20,85. Standar deviasi 2,898 yang lebih rendah dari nilai rata-rata menunjukkan penyimpangan data rendah dan penyebaran nilai merata.

Hasil analisis statistik deskriptif variabel Y (loyalitas) menunjukkan nilai maksimum 25, minimum 9 dan rata-rata 20,38. Dengan standar deviasi 2,903 yang lebih rendah dari nilai rata-rata, menunjukkan distribusi nilai cenderung merata dan variasi data minimal.

## 2. Uji Instrumen Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan agar dapat mengetahui seberapa jauh suatu instrumen bisa menghasilkan data yang valid. Apabila instrumen mempunyai tingkat valid yang cukup tinggi, maka data tersebut bisa

disimpulkan valid dan mewakili variabel yang diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Sebaliknya, tingkat validitasnya rendah, instrumen tersebut dianggap tidak valid karena tidak mewakili variabel yang diteliti dengan baik.<sup>96</sup> Uji validitas dapat dilakukan menggunakan seluruh responden sampel dengan dasar pengambilan keputusan apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka data dinyatakan valid.<sup>97</sup> Berikut peneliti lampirkan uji validitas yang sudah didapatkan:

1) Hasil uji Validitas Variabel ATM (X1)

**Tabel 4. 6**  
**Hasil uji validitas ATM (X1)**

| Pertanyaan | Alpha ( $\alpha$ ) | r hitung | r tabel | keterangan |
|------------|--------------------|----------|---------|------------|
| X1.1       | 0,05               | 0,748    | 0.2006  | Valid      |
| X1.2       | 0,05               | 0,588    | 0.2006  | Valid      |
| X1.3       | 0,05               | 0,737    | 0.2006  | Valid      |
| X1.4       | 0,05               | 0,752    | 0.2006  | Valid      |
| X1.5       | 0,05               | 0,597    | 0.2006  | Valid      |

Sumber : Data diolah peneliti (Lampiran 7)

Berdasarkan  $df -2$  dengan standar 0,05 maka diperoleh r tabel sebesar 0.2006, pada tabel diatas tertulis bahwa pada pernyataan pertama  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dengan nilai  $0,748 > 0,2006$  sehingga data tersebut dikatakan valid. pada pernyataan kedua  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dengan nilai  $0,588 > 0,2006$  sehingga data tersebut dikatakan valid. pada pernyataan ketiga data tersebut dikatakan valid karena  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dengan nilai  $0,737 > 0,2006$ . Pada

<sup>96</sup> Aminatus Zahriyah dkk., "Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS, Mandala Press,"2021 114.

<sup>97</sup> Zahriyah dkk., "Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS"126.

pernyataan keempat data dikatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $0,752 > 0,2006$ . Pada pernyataan terakhir nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $0,597 > 0,2006$  maka dapat ditarik kesimpulan data tersebut valid. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari variabel X1 yaitu *automatic teller machine* (ATM) dikatakan valid.

2) Hasil uji validitas variabel *internet banking* (X2)

**Tabel 4. 7**  
**Hasil uji validitas variabel *internet banking* (X2)**

| Pertanyaan | Alpha ( $\alpha$ ) | r hitung | r tabel | keterangan |
|------------|--------------------|----------|---------|------------|
| X2.1       | 0,05               | 0,715    | 0.2006  | Valid      |
| X2.2       | 0,05               | 0,744    | 0.2006  | Valid      |
| X2.3       | 0,05               | 0,862    | 0.2006  | Valid      |
| X2.4       | 0,05               | 0,775    | 0.2006  | Valid      |
| X2.5       | 0,05               | 0,764    | 0.2006  | Valid      |

Sumber : data diolah peneliti (Lampiran 7)

Berdasarkan  $df$  -2 dengan standar 0,05 maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0.2006, disebutkan pada tabel diatas bahwa pada pernyataan pertama  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $0,715 > 0,2006$  maka dari itu, data tersebut dikatakan valid. pada pernyataan berikutnya data dikatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $0,744 > 0,2006$ . Kemudian, pada pernyataan ketiga juga dikatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $0,862 > 0,2006$ . Pada pernyataan keempat data dikatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $0,775 > 0,2006$ . Pada pernyataan terakhir dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan memperoleh nilai 0,764

$> 0,2006$ . Oleh karena ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan dari variabel X2 yaitu *internet banking* dikatakan valid.

3) Hasil uji validitas variabel *mobile banking* (X3)

**Tabel 4. 8**  
**Hasil uji validitas variabel *mobile banking* (X3)**

| Pertanyaan | Alpha ( $\alpha$ ) | r hitung | r tabel | keterangan |
|------------|--------------------|----------|---------|------------|
| X3.1       | 0,05               | 0,860    | 0.2006  | Valid      |
| X3.2       | 0,05               | 0,859    | 0.2006  | Valid      |
| X3.3       | 0,05               | 0,843    | 0.2006  | Valid      |
| X3.4       | 0,05               | 0,788    | 0.2006  | Valid      |
| X3.5       | 0,05               | 0,869    | 0.2006  | Valid      |

Sumber : data diolah peneliti (Lampiran 7)

Berdasarkan df -2 dengan standar 0,05 maka diperoleh r tabel sebesar 0.2006, tertulis pada tabel diatas bahwa pada pernyataan pertama r hitung  $>$  r tabel dengan nilai  $0,860 > 0,2006$  sehingga data tersebut dikatakan valid. pada pernyataan kedua dikatakan valid karena r hitung  $>$  r tabel dengan nilai  $0,859 > 0,2006$ . pada pernyataan ketiga juga dikatakan valid dikarenakan nilai r hitung  $>$  r tabel dan memperoleh nilai  $0,843 > 0,2006$ . Pada pernyataan keempat data dikatakan valid karena r hitung  $>$  r tabel dengan nilai  $0,788 > 0,2006$ . Pada pernyataan terakhir data tersebut juga dikatakan valid dikarenakan r hitung  $>$  r tabel dengan nilai  $0,869 > 0,2006$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari variabel X3 yaitu *mobile banking* dikatakan valid.

## 4) Hasil uji validitas variabel loyalitas (Y)

**Tabel 4. 9**  
**Hasil uji validitas variabel loyalitas (Y)**

| Pertanyaan | Alpha ( $\alpha$ ) | r hitung | r tabel | keterangan |
|------------|--------------------|----------|---------|------------|
| Y.1        | 0,05               | 0,826    | 0.2006  | Valid      |
| Y.2        | 0,05               | 0,807    | 0.2006  | Valid      |
| Y.3        | 0,05               | 0,854    | 0.2006  | Valid      |
| Y.4        | 0,05               | 0,647    | 0.2006  | Valid      |
| Y.5        | 0,05               | 0,821    | 0.2006  | Valid      |

Sumber : data diolah peneliti (Lampiran 7)

Berdasarkan hasil output yang ditampilkan dalam tabel, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pernyataan pertama dianggap valid dikarenakan memiliki nilai 0,826 yang lebih besar dari 0,2006, yang menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel. Pernyataan kedua juga dinyatakan valid dengan r hitung 0,807 yang lebih besar dari r tabel 0,2006. Untuk pernyataan ketiga, nilai 0,854 menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga dinyatakan valid. Pada pernyataan keempat, nilai r hitung 0,647 juga lebih besar dari r tabel 0,2006, sehingga dianggap valid. Terakhir, pernyataan kelima dinyatakan valid dengan nilai 0,821 yang lebih besar dari 0,2006, yang berarti r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel Y, yaitu loyalitas mahasiswa, dianggap valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data yang diperoleh menunjukkan konsistensi atau keteraturan dalam hasil

pengukurannya. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan kelayakan instrumen yang digunakan sebagai alat ukur pada responden. Pengukuran dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* yang menggunakan skala dari 0 hingga 100. Jika nilai alpha melebihi 70% atau 0,7, maka instrumen tersebut dianggap reliabel.

1) Hasil uji reliabilitas variabel ATM (X1)

**Tabel 4. 10**  
**Hasil uji reliabilitas variabel ATM (X1)**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,717             | 5          |

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan penjelasan dan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel ATM adalah 0,77, yang lebih tinggi dari 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data tersebut dapat dianggap reliabel.

2) Hasil uji reliabilitas variabel *internet banking* (X2)

**Tabel 4. 11**  
**Hasil uji reliabilitas variabel *internet banking* (X2)**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,831             | 5          |

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan penjelasan dan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *internet banking* adalah 0,831, yang lebih besar dari 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel.

- 3) Hasil uji reliabilitas variabel *mobile banking* (X3)

**Tabel 4. 12**  
**Hasil uji reliabilitas variabel *mobile banking* (X3)**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,898             | 5          |

Sumber : *Output SPSS*

Selanjutnya, untuk variabel *mobile banking*, nilai *Cronbach's Alpha* tercatat sebesar 0,898, yang juga melebihi 0,7. Dengan demikian, data ini dapat dianggap reliabel.

- 4) Hasil uji reliabilitas variabel loyalitas (Y)

**Tabel 4. 13**  
**Hasil uji reliabilitas variabel loyalitas (Y)**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,851             | 5          |

Sumber : *Output SPSS*

Terakhir, untuk variabel loyalitas, nilai *Cronbach's Alpha*

mencapai 0,851, yang lebih tinggi dari 0,7. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa data tersebut juga reliabel.

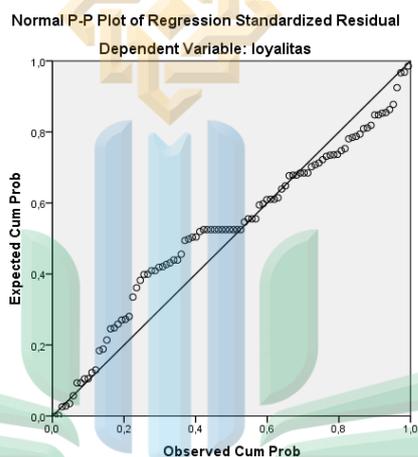
### c. Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Normalitas

Uji distribusi normal dilakukan untuk menilai apakah data mengikuti pola distribusi normal atau tidak. Sebuah dataset dianggap terdistribusi normal jika sebagian besar nilai residual

yang telah distandarisasi mendekati rata-ratanya.<sup>98</sup> Uji normalitas dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa residual mengikuti distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka residual dianggap tidak berdistribusi normal.<sup>99</sup>

**Gambar 4.1**  
**Probability plot**



Sumber : *Output SPSS*

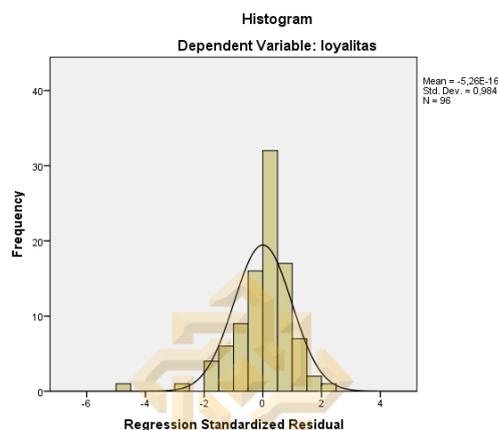
Pada gambar probability plot diatas, data terlihat tersebar di

sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa distribusi data mengikuti distribusi normal.

<sup>98</sup> Zahriyah dkk 70.

<sup>99</sup> Sihabudin dkk., *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*, (2021) 75.

**Gambar 4.2**  
**Histogram**



Sumber : *Output* SPSS

Pada gambar histogram diatas membentuk lonceng sehingga data dikatakan terdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Salah satu cara mendeteksi adanya Multikolinearitas adalah dengan mengidentifikasi multikolinearitas pada data, dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,1 atau VIF kurang dari 10, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas.<sup>100</sup>

<sup>100</sup> Imam Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS” 25 (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2018), 107-108.

**Tabel 4. 14**  
**Hasil uji multikolinearitas**

| Variabel                | Collinearity Statistic |       |
|-------------------------|------------------------|-------|
|                         | Tolerance              | VIF   |
| ATM                     | 0,468                  | 2,136 |
| <i>Internet Banking</i> | 0,401                  | 2,492 |
| <i>Mobile Banking</i>   | 0,400                  | 2,499 |

Sumber : data diolah peneliti (Lampiran 7)

Dilihat pada tabel diatas seluruh data tolerance menunjukkan  $> 0,01$  begitu juga seluruh nilai VIF menunjukkan  $< 10$ , sehingga dapat disimpulkan data tersebut tidak mengandung masalah multikolinearitas .

### 3) Uji Heteroskedastisitas

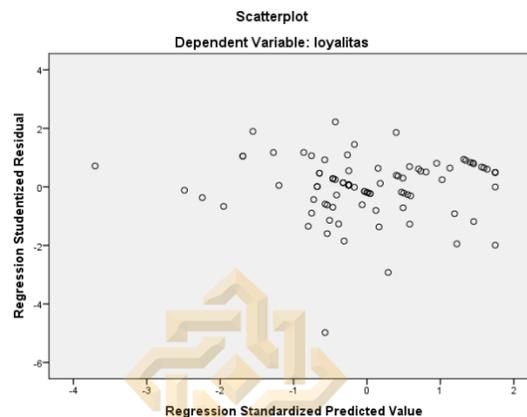
Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan:

a) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang tersusun membentuk pola dalam grafik, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas telah terjadi.

b) Apabila pola terlihat jelas dan titik-titik tersebar baik diatas maupun dibawah nilai 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala terjadinya heteroskedastisitas.

Jika sebuah data memenuhi kriteria yang telah disebutkan diatas, yaitu normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, maka data tersebut dinyatakan sebagai BLUE.

**Gambar 4.3**  
**Hasil uji Scatterplot**



Sumber : *Output SPSS*

Pada scatterplot diatas, tampak bahwa titik-titik tersebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Pola tertentu atau variasi yang konsisten tidak terlihat dalam data tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak ditemukan.

#### **d. Analisis Regresi linier Berganda**

Analisis regresi berganda merupakan suatu metode yang menjelaskan hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Teknik ini digunakan untuk memperkirakan nilai variabel dependen berdasarkan peningkatan atau penurunan pada variabel independen. Selain itu, analisis ini juga bertujuan untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah setiap variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif.<sup>101</sup>

<sup>101</sup> Sihabudin dkk., *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*, CV 59.

**Tabel 4. 15**  
**Hasil uji regresi linier berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                         | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)            | 3,321                       | 1,888      |                           | 1,759 | ,082 |
| ATM                     | ,159                        | ,128       | ,133                      | 1,243 | ,217 |
| <i>Internet banking</i> | ,225                        | ,125       | ,208                      | 1,804 | ,075 |
| <i>mobile banking</i>   | ,444                        | ,116       | ,443                      | 3,843 | ,000 |

Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

Sumber : *Output SPSS*

Dari tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 3,321 + 0,159 X_1 + 0,225 X_2 + 0,444 X_3 + e$$

1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 3,321 menyatakan bahwa jika nilai *automatic teller machine* (ATM) ( $X_1$ ), *internet banking* ( $X_2$ ) dan *mobile banking* ( $X_3$ ), sama dengan nol, maka nilai loyalitas sebesar 3,321.

2) Koefisien  $\beta_1$  bernilai 0,159 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada nilai ATM akan menyebabkan kenaikan loyalitas mahasiswa sebesar 0,159, dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan. Koefisien yang bernilai positif ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh yang diberikan oleh ATM, semakin tinggi tingkat loyalitas mahasiswa.

3) Nilai  $\beta_2$  sebesar 0,225 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada penggunaan internet banking akan meningkatkan

loyalitas mahasiswa sebesar 0,225, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Artinya, semakin sering *internet banking* digunakan, semakin tinggi loyalitas mahasiswa, dengan catatan nilai variabel lainnya tidak berubah.

- 4) Koefisien  $\beta_3$  sebesar 0,444 menyiratkan bahwa kenaikan satu satuan dalam layanan *mobile banking* akan menghasilkan peningkatan loyalitas mahasiswa sebesar 0,444, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Hal ini berarti bahwa semakin besar penggunaan layanan *mobile banking*, semakin tinggi tingkat loyalitas mahasiswa, dengan catatan variabel lain tidak mengalami perubahan.

**e. Uji T**

Uji t atau uji parsial adalah metode untuk menguji koefisien regresi secara individu guna menentukan apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Rumus untuk menentukan nilai t tabel adalah dengan menggunakan  $df = (n-k)$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel. Berdasarkan perhitungan  $df = 96 - 4 = 92$ , nilai t tabel untuk  $df = 92$  dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 1,98609.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini yang pertama, Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

tabel, maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah apabila nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05 atau t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Kemudian, apabila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel atau signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel Y.<sup>102</sup>

**Tabel 4. 16**  
**Hasil uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)     | 3,321                       | 1,888      |                           | 1,759 | ,082 |
| ATM              | ,159                        | ,128       | ,133                      | 1,243 | ,217 |
| internet banking | ,225                        | ,125       | ,208                      | 1,804 | ,075 |
| mobile banking   | ,444                        | ,116       | ,443                      | 3,843 | ,000 |

a. Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

Sumber : *Output SPSS*

Pada tabel diatas menjelaskan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Variabel *Automatic Teller Machine (ATM) (X1)*

Nilai sig pada variabel X1  $0,217 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,243 < t$  tabel 1,98609, maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima, jadi ATM

<sup>102</sup> Zahriyah dkk., "Ekonometrika, Teknik dan Aplikasi dengan SPSS", 68.

tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa

2) Variabel *Internet banking* (X2)

Nilai sig pada variabel X2  $0,075 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,804 < t$  tabel  $1,98609$ , maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima, jadi *internet banking* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa

3) Variabel *mobile banking* (X3)

Nilai sig pada variabel X3  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,843 > t$  tabel  $1,98609$ , maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak, jadi *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa

**f. Uji F**

Uji F bertujuan untuk dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan cara menentukan perbandingan antara nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 5%. Rumus untuk menentukan nilai F tabel adalah dengan menggunakan  $df = (n-k)$ , yang mana n adalah jumlah dari responden, dan k adalah jumlah dari variabel. Berdasarkan perhitungan,  $df = 96 - 4 = 92$ . Pada tabel dengan  $df$  92 dan tingkat signifikansi 0,05, nilai F tabel adalah 2,704.

Keputusan pengujian didasarkan pada kriteria yaitu Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak), yang berarti tidak adanya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>103</sup>

**Tabel 4. 17**  
**Hasil uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 408,347        | 3  | 136,116     | 31,914 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 392,392        | 92 | 4,265       |        |                   |
| Total        | 800,740        | 95 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

b. Predictors: (Constant), *mobile banking*, ATM, *Internet banking*

Sumber : *Output SPSS*

Diketahui dari tabel di tersebut bahwasanya nilai sig. 0,000

$< 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 31,914 > F_{tabel} 2,704$ . Sehingga dapat

disimpulkan bahwa ( $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak), secara simultan variabel

*Automatic Teller Machine (ATM)*, *internet banking*, dan *mobile*

*banking* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel

loyalitas mahasiswa.

<sup>103</sup> Syafrida Hafni Sahir, "Metodologi penelitian", (KBM Indonesia 2021), 52  
[https://books.google.com/books/about/Metodologi\\_Penelitian.html?hl=id&id=PinKEAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Metodologi_Penelitian.html?hl=id&id=PinKEAAAQBAJ)

### g. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi, yang disimbolkan dengan  $R^2$ , adalah ukuran proporsi variabilitas dalam data yang dijelaskan oleh model statistik. Tujuan dari koefisien determinasi ini adalah agar dapat mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen (X) terhadap variasi (perubahan naik-turun) pada variabel dependen (Y) dalam persamaan regresi yang dianalisis<sup>104</sup>.

**Tabel 4. 18**  
**Hasil uji R square**  
Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,714 <sup>a</sup> | ,510     | ,494              | 2,06522                    |

a. Predictors: (Constant), *mobile banking*, ATM, *Internet banking*

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan output yang diperoleh, nilai R Square sebesar 0,510 menunjukkan bahwa pada variabel independen, ATM, *internet banking*, dan *mobile banking*, memberikan pengaruh terhadap variabel dependen, yakni loyalitas mahasiswa, sebesar 49%. Sementara itu, sisa 51% terdapat pengaruh dari faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* memberikan kontribusi sebesar 49% terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

<sup>104</sup> Sihabudin dkk., "Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS"94

## D. Pembahasan

### 1. Pengaruh *Self Service Technology* berupa ATM terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital BRI.

Berdasarkan dari hasil uji parsial pada data yang sudah diolah diperoleh hasil nilai sig pada variabel X1  $0,217 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,243 < t$  tabel  $1,98609$ , maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima, jadi ATM tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

Seiring berkembangnya teknologi telah mengurangi kebutuhan akan uang tunai, karena banyak mahasiswa sekarang lebih sering menggunakan kartu debit, kredit, dan layanan pembayaran digital untuk transaksi mereka. Akibatnya, permintaan untuk ATM untuk penarikan tunai mungkin tidak sebesar sebelumnya. Mahasiswa, terutama generasi muda, lebih cenderung menggunakan layanan digital seperti *mobile banking* dibandingkan dengan ATM tradisional. Akses yang lebih mudah, cepat, dan praktis melalui *smartphone* membuat mereka lebih memilih layanan digital yang bisa diakses setiap kali di butuhkan, tanpa harus ke ATM.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI sejalan dengan TAM yang menekankan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (kegunaan teknologi) sebagai faktor utama dalam penerimaan teknologi. Dalam konteks ini,

mahasiswa lebih memilih layanan digital seperti BRImo dibandingkan ATM karena persepsi kemudahan penggunaan layanan digital lebih tinggi dapat diakses kapan saja tanpa harus pergi ke ATM, memiliki fitur yang lebih lengkap, serta menawarkan keamanan tambahan seperti autentikasi biometrik dan OTP. Dari sisi persepsi kegunaan, layanan digital lebih efektif dan efisien dalam menunjang aktivitas keuangan mahasiswa, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pengelolaan anggaran, yang lebih sesuai dengan gaya hidup mereka yang dinamis dan serba cepat.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat TAM, di mana penerimaan teknologi bergantung pada seberapa mudah dan bermanfaat teknologi tersebut bagi penggunanya. Mahasiswa cenderung lebih loyal terhadap layanan digital karena memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik dibandingkan ATM, yang semakin jarang digunakan seiring berkembangnya teknologi keuangan.

Hal ini sesuai dengan penelitian Anisa Santalia yang menyebutkan bahwa ATM menunjukkan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia.<sup>105</sup>

## **2. Pengaruh *Self Service Technology* berupa *Internet Banking* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital BRI.**

Berdasarkan dari hasil uji parsial diatas yang diperoleh hasil nilai

---

<sup>105</sup> Anisa Santalia, Mufti Alam Adha, dan Sunu Prasetya Adi, "Pengaruh Automatic Teller Machine ( ATM ), Mobile Banking , Keamanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia" 09, no. 02 (2024): 327–40, <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>.

sig pada variabel X2  $0,075 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,804 < t$  tabel  $1,98609$ , maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima, jadi *internet banking* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *internet banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI dapat dijelaskan melalui teori TAM, khususnya melalui konsep *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan). Mahasiswa lebih memilih *mobile banking* yaitu BRImo dibandingkan *internet banking* karena faktor kemudahan akses. *Mobile banking* dapat digunakan langsung melalui aplikasi di *smartphone* tanpa harus membuka *website* bank atau memasukkan login yang lebih kompleks, seperti yang diperlukan dalam *internet banking*. *Perceived Usefulness* juga berperan, karena mahasiswa umumnya hanya membutuhkan layanan dasar seperti transfer, pengecekan saldo, dan pembayaran, yang lebih cepat dan praktis dilakukan melalui BRImo dibandingkan dengan *internet banking* yang memiliki fitur lebih kompleks dan cenderung digunakan untuk transaksi yang lebih luas seperti investasi atau pengelolaan pinjaman.

Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi TAM bahwa teknologi yang lebih mudah diakses dan relevan dengan kebutuhan pengguna lebih diterima dan digunakan, sementara teknologi yang lebih

kompleks atau kurang praktis tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa terhadap layanan digital BRI.

Hal ini sesuai dengan penelitian Lola Angelia Adella yang menyatakan bahwa *E-banking* (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Dari hasil yang menunjukkan tidak adanya pengaruh dalam layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah.<sup>106</sup>

### 3. Pengaruh *Self Service Technology* berupa *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan dari hasil uji parsial diatas yang diperoleh hasil nilai sig pada variabel X3  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,843 > t$  tabel  $1,98609$ , maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak, jadi *mobile banking* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI dapat dijelaskan melalui TAM, khususnya pada aspek *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan).

---

<sup>106</sup> Lola Angelia Adella, & Mulyaningtyas, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan, Peningkatan Fasilitas E-banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada PT. Bni Cabang Hangnadim Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 6(1), 27-33.

*Mobile banking* memiliki antarmuka yang ramah pengguna dan aksesibilitas tinggi, yang sesuai dengan konsep *Perceived Ease of Use* dalam TAM. Mahasiswa dapat dengan mudah menggunakan aplikasi tanpa perlu ke ATM atau kantor cabang, sehingga transaksi lebih cepat dan efisien. Kemudahan ini memperkuat pengalaman positif dalam penggunaan layanan digital.

Dari sisi *Perceived Usefulness*, *mobile banking* menawarkan fleksibilitas tinggi yang sangat penting bagi mahasiswa dengan jadwal yang padat. Kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, sehingga mahasiswa merasa layanan ini benar-benar berguna dalam kehidupan sehari-hari. Dengan manfaat yang dirasakan ini, mahasiswa cenderung lebih loyal terhadap layanan digital BRI karena mereka mendapatkan pengalaman yang lebih baik dibandingkan metode perbankan lainnya.

Kesimpulannya, penelitian ini mengonfirmasi bahwa teknologi yang mudah digunakan, relevan, dan memberikan manfaat nyata akan meningkatkan loyalitas pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam TAM.

Hal ini sesuai dengan analisis yang dilakukan oleh Maharani Rona Makom yang menunjukkan bahwa *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.<sup>107</sup>

---

<sup>107</sup> Maharani Rona Makom, "Analisis Digital Marketing, Citra Merek, dan Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang," *Jurnal Bisnis Mahasiswa* 3, no. 3 (2023): 141–51, <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i3.125>.

#### 4. Pengaruh *Self Service Technology* berupa ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital BRI.

Berdasarkan hasil data yang diolah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai sig.  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $31,914 > F_{tabel} 2,704$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel ATM, *internet banking* dan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

Hasil ini menunjukkan bahwa membangun loyalitas mahasiswa melalui teknologi layanan mandiri yakni ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* tidak dapat dilakukan hanya dengan mengandalkan satu variabel saja. Diperlukan dukungan dari variabel lain. Sebagaimana dijelaskan oleh Khamdan Rifa'i dalam bukunya, terdapat faktor eksternal lain yang juga mempengaruhi loyalitas dari suatu pelanggan, misalnya kebijakan dari pemerintah terkait regulasi atau monopoli pada suatu wilayah. Sebagai contoh, ada pelanggan yang diharuskan tetap loyalitas terhadap suatu produk dikarenakan tidak tersedia produk pesaing di daerah tersebut.<sup>108</sup>

---

<sup>108</sup> Rifa'i, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) ; Membangun Loyalitas Pelanggan." 53

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari rangkaian proses penelitian yang penulis kerjakan terkait analisis *Self Service Technology* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Self service technology* berupa ATM terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI dengan Nilai sig pada variabel X1  $0,217 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,243 < t \text{ tabel } 1,98609$ . Variabel ini tidak berpengaruh dikarenakan banyak mahasiswa sekarang lebih sering layanan pembayaran digital untuk transaksi mereka. Akibatnya, permintaan untuk ATM untuk penarikan tunai mungkin tidak sebesar sebelumnya. Apalagi mahasiswa, terutama generasi muda, lebih cenderung menggunakan layanan digital seperti *mobile banking* dibandingkan dengan ATM tradisional.
2. *Self service technology* berupa *internet banking* terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI dengan nilai sig pada variabel X2  $0,075 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,804 < t \text{ tabel } 1,98609$ , variabel ini tidak berpengaruh dikarenakan mahasiswa lebih cenderung menggunakan *mobile banking* seperti aplikasi BRImo dibandingkan dengan *internet banking*. Sebagai platform yang lebih mudah diakses, BRImo seringkali lebih disukai oleh

mahasiswa daripada *internet banking*, yang mungkin memerlukan login di *website* bank melalui komputer atau perangkat mobile

3. *Self service technology* berupa *mobile banking* terbukti memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI, dengan nilai sig pada variabel X3  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,843 > t$  tabel  $1,98609$ . Variabel ini berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital dikarenakan *Mobile banking* memberikan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Mereka tidak harus terbatas pada waktu atau lokasi tertentu untuk mengakses layanan perbankan. Hal ini sangat menguntungkan bagi mahasiswa yang memiliki jadwal padat dan aktivitas yang tidak menentu. Kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus khawatir mencari ATM atau mengunjungi kantor cabang memperkuat hubungan mereka dengan bank dan meningkatkan loyalitas mahasiswa.
4. *Self service technology* secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $31,914 > F$  tabel  $2,704$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel ATM, *internet banking* dan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI.

## B. Saran

### 1. Bagi Industri Bank Rakyat Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi sekaligus bahan pertimbangan bagi perusahaan, khususnya manajemen, serta para praktisi perbankan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan sistem teknologi layanan mandiri yang disediakan bagi nasabah, khususnya ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* sehingga nasabah merasa puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan oleh BRI.

### 2. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dengan pendekatan yang lebih mendalam, termasuk mempertimbangkan penambahan variabel lain. Langkah ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan rinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital BRI, sekaligus memperkaya khazanah keilmuan di bidang ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah,. Ma'ruf. *Metodologi Pnelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo, 2015.
- Ade, Riani, Replita Replita, Arti Damisa, dan Damri Batubara. "Iain Padangsidimpuan Students' Perceptions of Internet Banking Service Security in Islamic Banking Transactions." *Journal of Sharia Banking* 3, no. 1 (2022): 96–107. <https://doi.org/10.24952/jsb.v3i1.5727>.
- Adella, L. A., & Mulyaningtyas, D. Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan, Peningkatan Fasilitas E-banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada PT. Bni Cabang Hangnadim Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 6(1), 27-33 (2022)..
- Aiman, Ummul, Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Zahara Fadilla Suryadin Hasda, Taqwin, Masita, Mat Ketut Ngurah Ardiawan, dan Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022
- April, Dui, Yani Simangunsong, Muhammad Lathief, dan Ilhamy Nasution. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam)." *Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 4 (2023): 153–73. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>.
- Arnita, Nurjuni, Miti Yarmunida, dan Yenti Sumarni. "Pengaruh Self Service Technology (Sst) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023): 72–80. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784).
- Erra Fazira, dan Dian Indriana Hapsari. "Penerapan Internet Banking dan Mobile Banking pada Kinerja Keuangan Bank Umum Konvensional di Indonesia." *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa* 8, no. 02 (2024): 126–37. <https://doi.org/10.37366/akubis.v8i02.1189>.
- Fadhilah, Nurul, dan Damirah. "Pengaruh Layanan Atm Dan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Binjai." *Banco* 2, no. 11 (2020): 28–47.
- Fahlevi , Mirdha, dan Yusnaidi Yusnaidi. "Tingkat Kepuasan Generasi Z terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah yang Beroperasi di Provinsi Aceh." *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen* 6, no. 2 (2022): 152–60. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6287>.
- Fajri, Chotamul, Adinda Amelya, dan Suworo Suworo. "Pengaruh Kepuasan

Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad.” *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 1 (2022): 369–73. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>.

Fatih, Muhammad Latiful, Nurbaiti, dan Nikmah Dalimunthe. “Analisis Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia dalam Penanganan Permasalahan Pengguna Automatic Teller Machine (ATM).” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi* 2, no. 1 (2023): 213–22. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1099>.

Fatimah, Siti. “Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderas” 7, no. 2 (2024): 74–88.

Fauziannor, Fauziannor. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Berorganisasi di Kampus STIE Pancasetia.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4, no. 8 (2022): 3520–33. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1455>.

Herman, H, R Ramli, “Pengaruh Marketing Mix dan Self Service Technology terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju.” *SEIKO: Journal of ...* 6, no. 2 (2023): 326–33. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/6037%0Ahttps://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/download/6037/4034>.

Husna, Nayla Syafaatal, Luluk Saputri, dan Agung Parmono. “Strategi Digital Marketing untuk Meningkatkan Daya Tarik Konsumen di PT Benih Citra Asia Ajung.” *Jurnal GEMBIRA* 2, no. 1 (2024): 228–37.

Husnul, Nisak Ruwah Ibnatur, Eka Rima Prasetya, Prima SadewaAjimat, dan Listiya Ike Purnomo. *Statistik, Deskriptive*, 2019. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-48986-4\\_2900](https://doi.org/10.1007/978-3-662-48986-4_2900).

Ismulyaty, Sri, Nurmaini, dan May Roni. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo).” *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8, no. 1 (2022): 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>.

Kartono, Keris, Rully Trihantana, dan Ria Kusumaningrum. “Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan dalam Pemanfaatan Self-Service Technologies dibank Syariah.” *Sahid Banking Journal* 1, no. 01 (2022): 28–44. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v1i01.18>.

Larassati, Niken, dan Ahmad Fauzi. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri.” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 202–17.

<https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>.

- Latif, Nafa, Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, Abcd Program, Studi Perbankan Syariah. “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–17.
- Lestari, Echa, Armansyah Walian, dan Lemiyana Lemiyana. “Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 4, no. 4 (2024): 471–80. <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1869>.
- Maharani Rona Makom. “Analisis Digital Marketing, Citra Merek, dan Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang.” *Jurnal Bisnis Mahasiswa* 3, no. 3 (2023): 141–51. <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i3.125>.
- Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Anggraini. “Literasi Sistem Tranformasi Digital dalam optimalisasi Layanan Nasabah.” *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat* 2, no. 1 (2024): 406–12. <https://doi.org/10.62085/jms.v2i1.88>.
- Muhammad Fitrah Syamsuddin. “Pengaruh Marketing MIx dan Self Service Technology terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023.
- Muzarkosah, Ifatul, dan Wardatus Syarifah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pengetahuan Produk Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pragaan).” *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8, no. 1 (2022): 1–11. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.5723>.
- Muzdalipah, Musda, dan Mahmudi. “Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta.” *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12, no. 1 (2023): 12. <https://doi.org/10.35906/equili.v12i1.1241>.
- Nasution, L M. *Pengaruh Self Service Technology terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital Sharia Banking*, 2023. <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/9862%0Ahttp://etd.uinsyahada.ac.id/9862/1/1840100002.pdf>.
- Pratiwi, Adik Risa. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

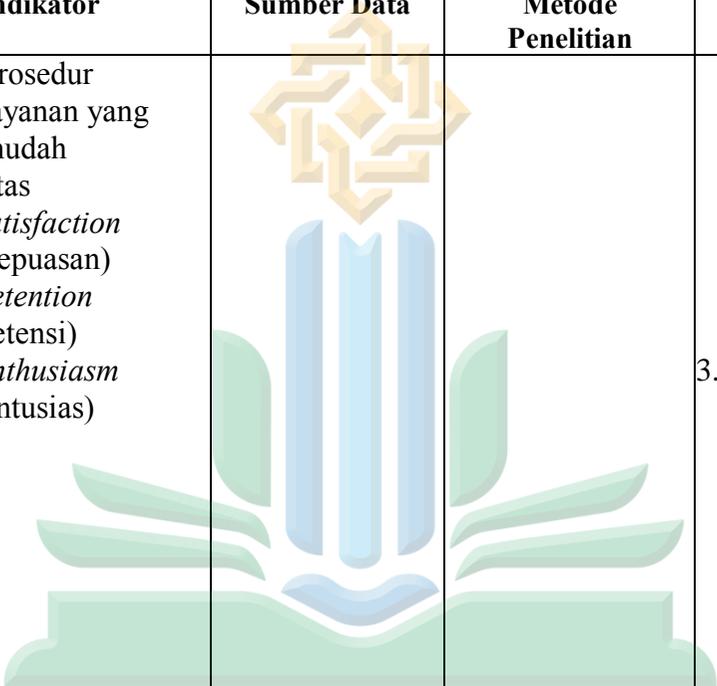
- UIN Raden Mas Said Surakarta).” Skripsi Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta, 2022.
- Putera, Akhmad Darma, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Riduansyah Syafari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.” *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10, no. 2 (2021): 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10952>.
- Putri, Ayunia, dan Doni Marlius. “Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang.” *Jurnal OSF*, 2022, 1–12. [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id).
- Rifa’i, Khamdan. “Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan.” *Zifatama Publisher*, 2019, 1–191. [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku\\_Membangun\\_Loyalitas\\_Pelanggan\\_Oleh\\_Dr.\\_Khamdan\\_Rifa'I%2C\\_SE.%2CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku_Membangun_Loyalitas_Pelanggan_Oleh_Dr._Khamdan_Rifa'I%2C_SE.%2CM.Si.pdf).
- Rusnia, E, T Albertina, V H Sonia, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Syariah terhadap Prediksi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dalam memilih Layanan Perbankan.” *IJM: Indonesian ...* 2 (2024): 71–77. <http://journal.csspublishing.com/index.php/ijm/article/view/880%0Ahttp://journal.csspublishing.com/index.php/ijm/article/download/880/648>.
- Santalia, Anisa, Mufti Alam Adha, dan Sunu Prasetya Adi. “Pengaruh Automatic Teller Machine ( ATM ), Mobile Banking , Keamanan Dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia” 09, no. 02 (2024): 327–40. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>.
- Setiawan, Muhammad Haiqal, Rachman Komarudin, dan Desiana Nur Kholifah. “Pengaruh Kepercayaan, Tampilan dan Promosi terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace.” *Jurnal Infortech* 4, no. 2 (2022): 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>.
- Sihabudin, Danny Wibowo, Sri Mulyono, Jaka Wijaya Kusuma, Irvana Arofah, Besse Arnawisuda Ningsi, Edy Saputra, Ratni Purwasih, dan Syaharuddin. *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS*, 2021.
- Siregar, Sahyu Riyan Pradesyah. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.” *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4, No. 2 (2023) || ISSN 2723-5440 (Online) Pengaruh* 4, no. 2 (2023): 114–28.
- Soeprajogo, Purnama, Magdalena, dan Nina; Ratnaningsih. “Perbandingan Dua Rata-Rata Uji-T.” *Universitas Padjajaran*, 2020, 5–20.

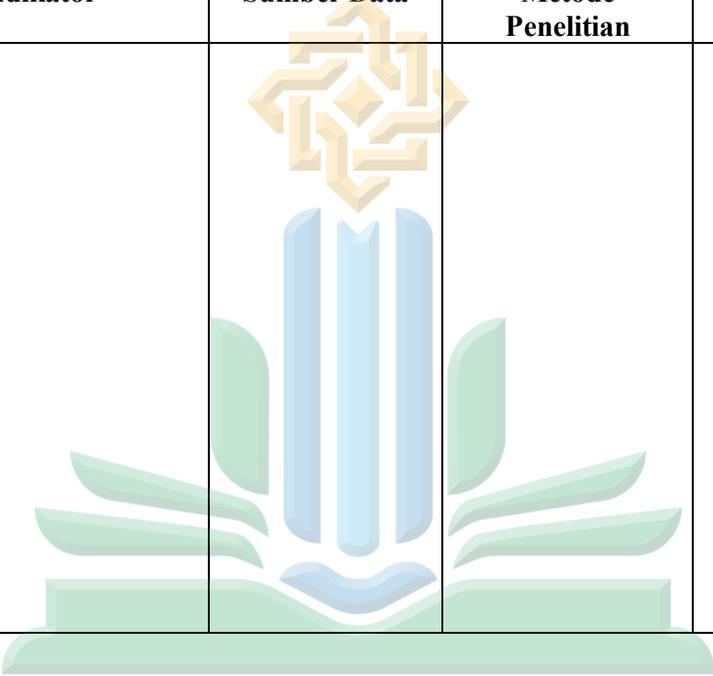
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2013.
- Sukarno, Rezki Arianty Akob dan Zukfikry. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar.” *Jurnal Maksipreneur* 2, no. 9 (2022): 269. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>.
- Sumartik. *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.
- Suprpto, Hari R. E., & Setyawardani, R. D. Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 11(2023). (1), 223-246.
- Syahril, Muh. Akbar Fhad. “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Kartu Automatic Teller Machine.” *Justisi* 7, no. 1 (2021): 52–65. <https://doi.org/10.33506/js.v7i1.1159>.
- Tumbel, Zarah, Rudy S. Wenas, dan Debry Ch. A. Lintong. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Internet Banking terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan.” *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 40–49.
- Ubaidillah dan Pratiwi Anggih Dea “Pengaruh Digital Banking terhadap Pengguna Layanan Digital Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Islam Negeri K H Saiffudin Zuhri Purwokerto.” 2, no. 2 (2023): 129–53. <https://jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb>.
- Wiastrono, Agus, dan Eka Ferra Ramadhani. “Pengaruh Kualitas Layanan Atm dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Kcp ‘Bank Bri Malang.’” *Journal Koperasi Dan Manajemen Journal* 2, no. 1 (2021): 38–48. <http://journal.stiekop.ac.id/index.php/komastie>.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 2022. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>.
- Zahriyah, Aminatus, Suprianik, Agung Parmono, dan Mustofa. *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. Mandala Press. Mandala Press, 2021.

Lampiran 1

MATRIKS PENELITIAN

| Judul Penelitian  | Variabel   | Indikator  | Sumber Data  | Metode Penelitian   | Rumusan Masalah  | Hipotesis Penelitian  |
|---|--|--|--|---|--|---|
| Analisis <i>Self Service Technology</i> Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) | <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)</li> <li><i>Internet Banking</i></li> <li><i>Mobile Banking</i></li> <li>Loyalitas</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)               <ol style="list-style-type: none"> <li>Wujud fisik</li> <li>Pelayanan yang sesuai kebutuhan</li> <li>Fasilitas nyaman dan aman</li> </ol> </li> <li><i>Internet Banking</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>Efisiensi transaksi</li> <li>Kemudahan Pengguna</li> <li>Kelengkapan informasi</li> </ol> </li> <li><i>Mobile Banking</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tampilan mudah dipahami</li> <li>Bukti transaksi yang mudah didapatkan</li> <li>Layanan mutasi yang mutakhir</li> </ol> </li> </ol> | Subyek penelitian : mahasiswa UIN Khas Jember, Universitas Negeri Jember, Universitas Islam Jember, Universitas Dr. Soebandi Jember, dan Universitas PGRI Argopuro Jember yang menggunakan layanan digital BRI | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pendekatan penelitian: kuantitatif</li> <li>Jenis penelitian : deskriptif.</li> <li>Metode pengumpulan data: kuisisioner (angket)</li> <li>Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Apakah <i>self-service technology</i> berupa <i>automatic teller machine</i> (ATM) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) ?</li> <li>Apakah <i>self-service technology</i> berupa <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan secara</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>H1 : “<i>Self service technology</i> berupa <i>automatic teller machine</i> (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)</li> <li>H2 : “<i>Self service technology</i> berupa <i>mobile banking</i> (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank</li> </ol> |

| Judul Penelitian | Variabel | Indikator   | Sumber Data  | Metode Penelitian | Rumusan Masalah  | Hipotesis Penelitian  |
|------------------|----------|---|--|-------------------|--|---|
|                  |          | d. Prosedur layanan yang mudah<br>4. Loyalitas<br>a. <i>Satisfaction</i> (kepuasan)<br>b. <i>Retention</i> (retensi)<br>c. <i>Enthusiasm</i> (antusias) | <br>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI<br>KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ<br>JEMBER |                   | parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) ?<br>3. Apakah <i>self-service technology</i> berupa <i>internet banking</i> berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) ?<br>4. Apakah <i>self service technology</i> | Rakyat Indonesia (Y)“<br>3. H3 : “ <i>Self service technology</i> berupa <i>internet banking</i> (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (Y)“<br>4. H4 : “secara keseluruhan <i>Self service technology</i> berupa <i>Automatic Teller Machine, mobile banking</i> dan <i>internet banking</i> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas |

| Judul Penelitian | Variabel | Indikator | Sumber Data   | Metode Penelitian | Rumusan Masalah   | Hipotesis Penelitian                                       |
|------------------|----------|-----------|---|-------------------|---|--|
|                  |          |           |  |                   | berupa <i>Automatic teller machine, mobile banking, internet banking</i> , berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) ? | mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia.” |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Risma Nur Kholifah  
Nim : 214105010002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "*Analisis Self Service Technology Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI)*" adalah benar-benar karya asli tulisan saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian saya membuat pernyataan ini dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Jember, 07 Januari 2025  
Yang Menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



Risma Nur Kholifah  
214105010002

### Lampiran 3

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, nama saya Risma Nur Kholifah mahasiswi semester 7 Prodi Perbankan Syariah UIN KH. Achmad Siddiq Jember. Saat ini saya sedang Melakukan penelitian yang berjudul “Analisis *Self Service Technology* terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kriteria dalam penelitian ini adalah

1. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
2. Mahasiswa Universitas Negeri Jember
3. Mahasiswa Universitas Islam Jember
4. Mahasiswa Universitas PGRI Argopuro Jember
5. Mempunyai Rekening BRI
6. Pernah menggunakan layanan ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*.

Saya harap saudara/i dapat mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Partisipasi kalian merupakan bantuan yang sangat besar bagi penelitian ini. Atas Perhatian dan ketersediaan waktu kalian, saya mengucapkan terima kasih telah mengisi kuisisioner ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Lampiran Pengisian Kuisisioner

#### 1. Identitas Responden

- Nama :

- Jenis kelamin :
- Nim :
- Prodi :
- Fakultas :
- Angkatan :
- Universitas :

2. Keterangan

| No. | Alternatif Jawaban  | Skor Jawaban |
|-----|---------------------|--------------|
| 1.  | Sangat Tidak Setuju | 1            |
| 2.  | Tidak Setuju        | 2            |
| 3.  | Netral              | 3            |
| 4.  | Setuju              | 4            |
| 5.  | Sangat Setuju       | 5            |

3. Daftar Pertanyaan

A. Variabel *Automatic Teller Machine* (ATM)

| NO | Indikator/pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Mesin ATM BRI terletak di tempat yang strategis  |     |    |   |   |    |
| 2. | Saya merasa mesin ATM BRI mudah dioperasikan   |     |    |   |   |    |
| 3. | Saya merasa dengan menggunakan ATM BRI mudah melakukan transaksi seperti transfer, pengambilan uang dan cek saldo dalam satu kartu |     |    |   |   |    |
| 4. | Saya merasa tempat mesin ATM BRI ketika melakukan transaksi nyaman dan juga bersih   |     |    |   |   |    |
| 5. | Saya merasa transaksi dengan ATM BRI aman dan terjaga kerahasiaanya  |     |    |   |   |    |

B. Variabel *internet banking*

| NO | Indikator/ Pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Layanan <i>internet banking</i> BRI cepat, efektif dan juga efisien dalam menyelesaikan transaksi perbankan         |     |    |   |   |    |
| 2. | Saya merasa mudah dalam menggunakan <i>website internet banking</i> BRI   |     |    |   |   |    |
| 3. | Saya merasa fitur dalam layanan <i>internet banking</i> mudah dipahami  |     |    |   |   |    |
| 4. | Saya merasa <i>internet banking</i> BRI menyediakan informasi dan laporan keuangan yang saya butuhkan               |     |    |   |   |    |
| 5. | Informasi tentang produk, promosi, atau layanan baru selalu tersedia dan mudah diakses di <i>internet banking</i> . |     |    |   |   |    |

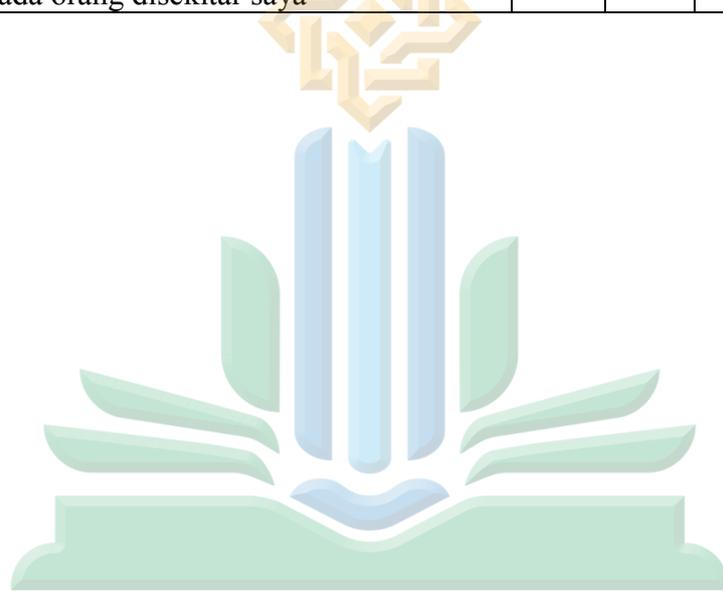
C. Variabel *Mobile banking*

| NO | Indikator/ Pernyataan  | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI menarik dan juga mudah dipahami                              |     |    |   |   |    |
| 2. | Saya merasa bukti transaksi dalam <i>mobile banking</i> BRI mudah didapatkan                             |     |    |   |   |    |
| 3. | Saya merasa pada aplikasi <i>mobile banking</i> layanan mutasi dapat diakses dengan mudah                |     |    |   |   |    |
| 4. | Layanan <i>mobile banking</i> BRI dapat diakses 24 jam sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja |     |    |   |   |    |
| 5. | Saya merasa prosedur dalam melakukan transaksi di <i>mobile banking</i> BRI mudah dilakukan              |     |    |   |   |    |

D. Variabel loyalitas

| NO | Indikator/ Pernyataan  | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya merasa layanan ATM BRI mudah digunakan sehingga saya akan memakai layanan ini kembali |     |    |   |   |    |
| 2. | Saya merasa <i>internet banking</i> BRI memiliki informasi yang lengkap sesuai             |     |    |   |   |    |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | dengan kebutuhan saya sehingga saya akan memakai layanan ini Kembali  |  |  |  |  |  |
| 3. | Saya merasa <i>mobile banking</i> BRI memudahkan transaksi sewaktu-waktu sehingga saya akan memakai layanan ini kembali |  |  |  |  |  |
| 4. | Dengan adanya layanan BRI yang maksimal saya akan terus menggunakan layanan ini   |  |  |  |  |  |
| 5. | Saya akan rekomendasikan layanan ATM, <i>internet banking</i> dan <i>mobile banking</i> kepada orang disekitar saya     |  |  |  |  |  |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

#### Lampiran 4

#### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

| NO | TANGGAL          | KEGIATAN PENELITIAN   |
|----|------------------|---|
| 1  | 07 November 2024 | Menyerahkan surat izin penelitian ke resepsionis rektorat   |
| 2  | 13 November 2024 | Memperoleh surat izin penelitian dari LP2M Uin Khas Jember  |
| 3  | 14 November 2024 | Mulai menyebar kuisisioner secara online pada mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  |
| 4  | 18 November 2024 | Menyerahkan surat izin penelitian pada resepsionis Universitas Islam Jember, Universitas PGRI Argopuro Jember dan Universitas jember          |
| 5  | 19 November 2024 | Mulai menyebar kuisisioner secara online pada mahasiswa Universitas Islam Jember, Universitas PGRI Argopuro Jember dan Universitas jember     |
| 6  | 20 November 2024 | Penyebaran kuisisioner pada mahasiswa Uin Khas Jember sudah mencapai target   |
| 7  | 25 November 2024 | Penyebaran kuisisioner pada mahasiswa Universitas Islam Jember, Universitas PGRI Argopuro Jember dan Universitas jember sudah mencapai target |
| 8  | 02 Desember 2024 | Tabulasi dan pengolahan data pada SPSS  |
| 9  | 13 Desember 2024 | Meminta surat selesai penelitian ke Uin Khas Jember, Universitas Islam Jember, Universitas PGRI Argopuro Jember dan Universitas jember        |

J E M B E R

**Lampiran 5**

**DATA RESPONDEN**

| NO | Nama                    | Jenis Kelamin | Nim          | Program Studi              | Fakultas  | Tahun Angkatan | Universitas     |
|----|-------------------------|---------------|--------------|----------------------------|-----------|----------------|-----------------|
| 1  | Soybeh                  | Perempuan     | 202101060026 | Tadris Bahasa Inggris      | FTIK      | 2020           | UIN Khas Jember |
| 2  | Linda Wahyu             | Perempuan     | 212105010071 | Perbankan Syariah          | FEBI      | 2021           | UIN Khas Jember |
| 3  | Az Zahra Nuril Firdaus  | Perempuan     | 212105010068 | Perbankan Syariah          | FEBI      | 2021           | UIN Khas Jember |
| 4  | Vipta Riani Okta Vianti | Perempuan     | 212105010074 | Perbankan Syariah          | FEBI      | 2021           | UIN Khas Jember |
| 5  | Ifadatul Ais            | Perempuan     | U20191130    | Ilmu Al-Quran dan Tafsir   | FUAH      | 2019           | UIN Khas Jember |
| 6  | Amanda Eka Putri Nafila | Perempuan     | 222105030089 | Akuntansi Syariah          | FEBI      | 2022           | UIN Khas Jember |
| 7  | Sinta Nurhidayah        | Perempuan     | 222105030058 | Akuntansi Syariah          | FEBI      | 2022           | UIN Khas Jember |
| 8  | Nafisah                 | Perempuan     | 221101030029 | Manajemen Pendidikan Islam | FTIK      | 2022           | UIN Khas Jember |
| 9  | Robi'atul Arofa         | Perempuan     | 205102020012 | Hukum Ekonomi Syariah      | F.SYARIAH | 2020           | UIN Khas Jember |
| 10 | Bilva Izzun Nisa        | Perempuan     | 212105010084 | Perbankan Syariah          | FEBI      | 2021           | UIN Khas Jember |

|    |                         |           |              |                   |      |      |                 |
|----|-------------------------|-----------|--------------|-------------------|------|------|-----------------|
| 11 | Rika amelia             | Perempuan | 221105020031 | Ekonomi syariah   | FEBI | 2022 | UIN Khas Jember |
| 12 | Fadilatul najah afrylia | Perempuan | 212105010097 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 13 | Ummah Habibah           | Perempuan | 212105010099 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 14 | Rifqiyah Humaidillah    | Laki-laki | 213105010002 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 15 | Dina Nailul Izza        | Perempuan | 222105010065 | Perbankan syariah | FEBI | 22   | UIN Khas Jember |
| 16 | Alviatus Soleha         | Perempuan | 212105010062 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 17 | Yuni cahya kurniasih    | Perempuan | 212105010087 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 18 | Risa Astutik            | Perempuan | 212105010085 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 19 | Nur Roviqoh             | Perempuan | 222105030056 | Akuntansi Syariah | FEBI | 2022 | UIN Khas Jember |
| 20 | Ummi Sa'idah            | Perempuan | 212105010098 | Perbankan Syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 21 | Anugrah Arif ivandi     | Laki laki | 221105010010 | Perbankan Syariah | FEBI | 2022 | UIN Khas Jember |
| 22 | Elmida                  | Perempuan | 211105020011 | Ekonomi Syariah   | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 23 | Fica Aulia              | Perempuan | 212105010038 | Perbankan Syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |
| 24 | Iga ilya dewi           | Perempuan | 212105010080 | Perbankan syariah | FEBI | 2021 | UIN Khas Jember |

|    |                          |           |               |                          |           |      |                          |
|----|--------------------------|-----------|---------------|--------------------------|-----------|------|--------------------------|
| 25 | HaniFatul Hasanah        | Perempuan | 2403806131030 | manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2024 | Universitas Islam Jember |
| 26 | Via Mahsunah             | Perempuan | 2103402071024 | Pendidikan Matematika    | FKIP      | 2021 | Universitas Islam Jember |
| 27 | Miftah Rahmatillah       | Perempuan | 2303806131027 | Manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember |
| 28 | Nia Fitriyanti           | Perempuan | 2403806131001 | manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2024 | Universitas Islam Jember |
| 29 | Moh aldi prayoga         | Laki laki | 2103401051039 | Agribisnis               | Pertanian | 2021 | Universitas Islam Jember |
| 30 | Ahmad Muzammil           | Laki-Laki | 2103403031047 | Ilmu Hukum               | Hukum     | 2021 | Universitas Islam Jember |
| 31 | Siti Mualifah            | Perempuan | 2203806131006 | Manajemen Bisnis Syariah | FEBI      | 2022 | Universitas Islam Jember |
| 32 | Luluk novita             | Perempuan | 2103806131007 | Manajemen Bisnis Syariah | FEBI      | 2021 | Universitas Islam Jember |
| 33 | Reza Resita Rahmi        | Perempuan | 2303806121017 | Ekonomi syariah          | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember |
| 34 | Liana Azizah             | Perempuan | 2103402081016 | Pendidikan Biologi       | FKIP      | 2021 | Universitas Islam Jember |
| 35 | Muhammad Anisul Muttaqin | laki laki | 2203401011041 | agroteknologi            | Pertanian | 2022 | Universitas Islam Jember |
| 36 | Hamdiah Nurul Hidayati   | Perempuan | 2103806121003 | Ekonomi Syariah          | FEBI      | 2021 | Universitas Islam Jember |
| 37 | Rani lailiyah            | Perempuan | 2103806121012 | Ekonomi syariah          | FEBI      | 2021 | Universitas Islam Jember |

|    |                               |           |               |                          |           |      |                           |
|----|-------------------------------|-----------|---------------|--------------------------|-----------|------|---------------------------|
| 38 | Dimas kurniawan               | Laki laki | 2203806131021 | Manejemen bisnis syariah | FEBI      | 2022 | Universitas Islam Jember  |
| 39 | Hamdiah Nurul Hidayati        | Perempuan | 2103806121003 | Ekonomi syari'ah         | FEBI      | 2021 | Universitas Islam Jember  |
| 40 | Rahmawati                     | Perempuan | 2203806131008 | Manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2022 | Universitas Islam Jember  |
| 41 | Indriani fadilah              | Perempuan | 2303806131005 | Manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember  |
| 42 | Ahyana Sri Ratu Risqi Sabrina | Perempuan | 2303806131020 | Manajemen Bisnis Islam   | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember  |
| 43 | Siti Nur Holisa               | Perempuan | 2303806131012 | Manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2023 | Universitas Islam jember  |
| 44 | mawadatul hifniyah            | Perempuan | 2103806121001 | ekonomi syariah          | FEBI      | 2021 | Universitas Islam jember  |
| 45 | Warda Jennah                  | Perempuan | 2303806131011 | Manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember  |
| 46 | Mochammad Andrean Hadi Ananda | laki laki | 2103806121009 | Ekonomi Syariah          | FEBI      | 2021 | Universitas Islam Jember  |
| 47 | Nadia Safitri                 | Perempuan | 2303806131014 | Manajemen bisnis syariah | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember  |
| 48 | Siti wahdatul hasanah         | Perempuan | 2303806131024 | Manejemen bisnis syariah | FEBI      | 2023 | Universitas Islam Jember  |
| 49 | Nabila Kardini                | Perempuan | 221510601085  | Agribisnis               | Pertanian | 2022 | Universitas Negeri Jember |
| 50 | Hidayatul                     | Perempuan | 220910202116  | Administrasi             | FISIP     | 2022 | Universitas               |

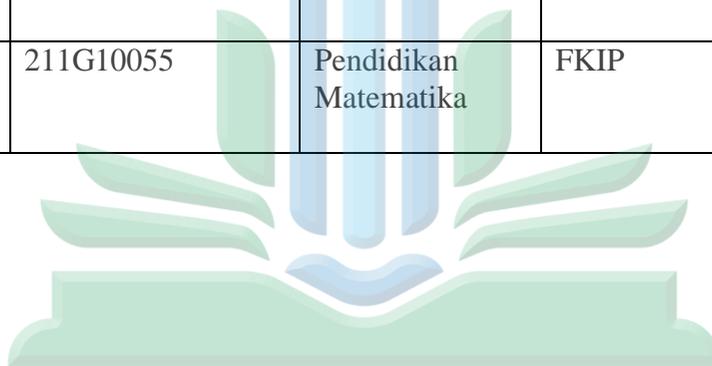
|    |                                |           |              |  |                         |      |                              |
|----|--------------------------------|-----------|--------------|--|-------------------------|------|------------------------------|
|    | Andini                         |           |              | Bisnis                                       |                         |      | Negeri Jember                |
| 51 | Haneysha<br>Wrisaba<br>Ningrum | Perempuan | 220910201115 | Ilmu<br>Administrasi<br>Negara               | FISIP                   | 2022 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 52 | Wanda Madya                    | Perempuan | 182110102002 | Gizi   | Kesehatan<br>Masyarakat | 2018 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 53 | Nasya<br>Falasarika            | Perempuan | 230210402049 | Pendidikan<br>Bahasa dan<br>Sastra Indonesia | FKIP                    | 2023 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 54 | Verni Dwi<br>Febrianti         | Perempuan | 240710101133 | Ilmu Hukum                                   | Hukum                   | 2024 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 55 | Firdaus Eka<br>Febryanti       | Perempuan | 240211920102 | PPG CG -<br>Bahasa<br>Indonesia              | FKIP                    | 2024 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 56 | Roro<br>Mamdudah               | Perempuan | 230910202069 | Ilmu<br>Administrasi<br>Bisnis               | FISIP                   | 2023 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 57 | Arlena<br>Nurvadilah           | Perempuan | 220910201004 | Ilmu<br>Administrasi<br>Negara               | FISIP                   | 2022 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 58 | Arya Wildana<br>Sastra         | Laki laki | 222410103060 | informatika                                  | ilmu<br>komputer        | 22   | Universitas<br>Negeri Jember |
| 59 | hanifa putri                   | perempuan | 222210101079 | farmasi                                      | farmasi                 | 2022 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 60 | Alvira Dwi<br>Aulia            | perempuan | 200210104121 | pendidikan ipa                               | FKIP                    | 2020 | Universitas<br>Negeri Jember |
| 61 | Camila Nur<br>Anastasya        | Perempuan | 232210101061 | Farmasi                                      | Farmasi                 | 2023 | Universitas<br>Negeri Jember |

|    |                            |           |              |                       |                      |      |                                  |
|----|----------------------------|-----------|--------------|-----------------------|----------------------|------|----------------------------------|
| 62 | Christi Naulitua Br. Malau | Perempuan | 210910302090 | Sosiologi             | FISIP                | 2021 | Universitas Negeri Jember        |
| 63 | Naurah                     | Perempuan | 21-057       | Pendidikan Matematika | FKIP                 | 2021 | Universitas Negeri Jember        |
| 64 | Marchella                  | Perempuan | 200910101124 | Hi                    | FISIP                | 2020 | Universitas Negeri Jember        |
| 65 | Sella Choiria Nisfutama    | Perempuan | 182210101122 | Farmasi               | Farmasi              | 2018 | Universitas Negeri Jember        |
| 66 | Ekarina Meita              | Perempuan | 241910201028 | Teknik Elektro        | Teknik               | 2024 | Universitas Negeri Jember        |
| 67 | Meiske                     | Perempuan | 222110101024 | Kesehatan Masyarakat  | Kesehatan Masyarakat | 2022 | Universitas Negeri Jember        |
| 68 | Alicia                     | Perempuan | 211510301028 | Ilmu Tanah            | Pertanian            | 2021 | Universitas Negeri Jember        |
| 69 | Asma Diani Hanifatun Nisa' | Perempuan | 230210101034 | Pendidikan Matematika | FKIP                 | 2023 | Universitas Negeri Jember        |
| 70 | Sophie Puspitasari         | Perempuan | 221810401034 | Biologi               | MIPA                 | 2022 | Universitas Negeri Jember        |
| 71 | Sasa                       | Perempuan | 200910302038 | sosiologi             | FISIP                | 2020 | Universitas Negeri Jember        |
| 72 | Shofiyatul Himmah Mukhtar  | Perempuan | 230903101082 | Perpajakan            | FISIP                | 2023 | Universitas Negeri Jember        |
| 73 | Arinda Lintang Nirmala     | Perempuan | 221110103    | Pendidikan sejarah    | FKIP                 | 2022 | Universitas PGRI Argopuro Jember |

|    |                     |           |           |                     |                 |           |                                  |
|----|---------------------|-----------|-----------|---------------------|-----------------|-----------|----------------------------------|
| 74 | Holifatul mutmainah | Perempuan | 221I10003 | Pendidikan sejarah  | FKIP            | 2022      | Universitas PGRI Argopuro jember |
| 75 | Zakiyatul arofah    | Perempuan | 221I10017 | Pendidikan sejarah  | FKIP            | 2022      | Universitas PGRI Argopuro jember |
| 76 | Yoga                | Laki-laki | 221d10334 | Pendidikan ekonomi  | FKIP            | 2022      | Universitas PGRI Argopuro jember |
| 77 | Risalatul Muawanah  | Perempuan | 211I10034 | Pendidikan sejarah  | FKIP            | 2021      | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 78 | Adisti Dwi Fauziah  | Perempuan | 221C10053 | Pendidikan Biologi  | FKIP            | 2022      | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 79 | imam Mahmudi        | laki-laki | 221B10277 | Bimbingan konseling | Ilmu pendidikan | 2021      | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 80 | Sa'adah             | Perempuan | 221I10064 | Pendidikan sejarah  | FKIP            | 2022/2023 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 81 | Akhfan nurul ilmy   | Laki laki | 231I10033 | Pendidikan sejarah  | Ilmu pendidikan | 2023      | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 82 | Haninah             | Perempuan | 241M10058 | Manajemen           | Ekonomi         | 2024      | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 83 | Reza                | laki-laki | 231D10175 | Pendidikan          | Ekonomi         | 2023      | Universitas                      |

|    |                       |           |              |                       |         |      |                                  |
|----|-----------------------|-----------|--------------|-----------------------|---------|------|----------------------------------|
|    | Alfianandra           |           |              | Ekonomi               |         |      | PGRI Argopuro Jember             |
| 84 | Raihan                | Laki laki | 241M10059    | Manajemen             | Ekonomi | 2024 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 85 | Nina hijjah           | Perempuan | 241M10055    | Manajemen             | Ekonomi | 2024 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 86 | Cindy Avika           | Perempuan | 221I10008    | Pendidikan Sejarah    | FKIP    | 2022 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 87 | Afifatul Farida       | Perempuan | 231C10012    | Pendidikan biologi    | FKIP    | 2023 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 88 | Cindi Agustin         | Perempuan | 241M10038    | Manajemen             | Ekonomi | 2024 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 89 | Naelar Rahmah Agustin | Perempuan | 221I10013    | Pendidikan sejarah    | FKIP    | 2022 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 90 | Salsabila Putri Asvia | Perempuan | 230803102025 | Administrasi Keuangan | Ekonomi | 2023 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 91 | Muthiya nur Fudiyah   | Perempuan | 221E10322    | PG paud               | FKIP    | 2022 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 92 | Siska Puspitasari     | Perempuan | 231i10045    | Pendidikan Sejarah    | FKIP    | 2023 | Universitas PGRI Argopuro        |

|    |               |           |           |                       |      |      |                                  |
|----|---------------|-----------|-----------|-----------------------|------|------|----------------------------------|
|    |               |           |           |                       |      |      | Jember                           |
| 93 | Nur Inayah    | Perempuan | 221D0180  | Pendidikan ekonomi    | FKIP | 2022 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 94 | Rofi'ah       | Perempuan | 231H10119 | PPKN                  | FKIP | 2023 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 95 | Siti arisa    | Perempuan | 211G10054 | Pendidikan matematika | FKIP | 2021 | Universitas PGRI Argopuro Jember |
| 96 | Siti Nur Aini | Perempuan | 211G10055 | Pendidikan Matematika | FKIP | 2021 | Universitas PGRI Argopuro Jember |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Lampiran 6

**TABULASI DATA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

| <i>Automatic Teller Machine (ATM) (X1)</i> |             |             |             |             |             |                 | <i>Internet Banking (X2)</i> |             |             |             |             |                 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| <b>NO</b>                                  | <b>X1.1</b> | <b>X1.2</b> | <b>X1.3</b> | <b>X1.4</b> | <b>X1.5</b> | <b>TOTAL X1</b> | <b>X2.1</b>                  | <b>X2.2</b> | <b>X2.3</b> | <b>X2.4</b> | <b>X2.5</b> | <b>TOTAL X2</b> |
| 1  | 5           | 5           | 5           | 3           | 4           | 22              | 4                            | 4           | 5           | 5           | 4           | 22              |
| 2  | 5           | 5           | 5           | 4           | 3           | 22              | 5                            | 5           | 5           | 5           | 4           | 24              |
| 3  | 5           | 5           | 5           | 5           | 3           | 23              | 5                            | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              |
| 4  | 3           | 4           | 3           | 2           | 3           | 15              | 5                            | 5           | 5           | 4           | 3           | 22              |
| 5  | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 24              | 5                            | 5           | 5           | 5           | 4           | 24              |
| 6  | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 22              | 4                            | 5           | 5           | 5           | 5           | 24              |
| 7  | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 19              | 4                            | 4           | 3           | 4           | 4           | 19              |
| 8  | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 19              | 4                            | 4           | 4           | 3           | 4           | 19              |
| 9  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 10   | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 24              | 4                            | 4           | 5           | 4           | 4           | 21              |
| 11   | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              | 5                            | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              |
| 12   | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              | 5                            | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              |
| 13   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 14   | 4           | 4           | 5           | 3           | 4           | 20              | 5                            | 5           | 4           | 5           | 5           | 24              |
| 15   | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 19              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 16   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 17   | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 24              | 4                            | 4           | 5           | 5           | 5           | 23              |
| 18   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 5           | 21              |
| 19   | 2           | 3           | 4           | 3           | 4           | 16              | 4                            | 3           | 4           | 4           | 3           | 18              |

|                            |      |      |      |      |      |          |                                |     |     |     |     |         |
|----------------------------|------|------|------|------|------|----------|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|---------|
| 20                         | 5    | 5    | 4    | 4    | 2    | 20       | 3                              | 3   | 3   | 3   | 3   | 15      |
| 21                         | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 19       | 4                              | 4   | 4   | 5   | 4   | 21      |
| 22                         | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 22       | 4                              | 5   | 4   | 4   | 4   | 21      |
| 23                         | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 18       | 4                              | 3   | 4   | 4   | 4   | 19      |
| 24                         | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 24       | 5                              | 3   | 3   | 3   | 3   | 17      |
| <b>Mobile Banking (X3)</b> |      |      |      |      |      |          | <b>Loyalitas Mahasiswa (Y)</b> |     |     |     |     |         |
| NO                         | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | TOTAL X3 | Y.1                            | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | TOTAL Y |
| 1                          | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 21      |
| 2                          | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 21       | 5                              | 5   | 5   | 2   | 4   | 21      |
| 3                          | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                              | 5   | 5   | 5   | 5   | 25      |
| 4                          | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 3   | 19      |
| 5                          | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 6                          | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                              | 5   | 5   | 5   | 5   | 25      |
| 7                          | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 19       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 8                          | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 19       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 9                          | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 10                         | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 24       | 5                              | 5   | 5   | 4   | 4   | 23      |
| 11                         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 12                         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                              | 5   | 5   | 5   | 5   | 25      |
| 13                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 14                         | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 21       | 3                              | 5   | 5   | 4   | 5   | 22      |
| 15                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 16                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 17                         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 4                              | 4   | 4   | 4   | 5   | 21      |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 |

**TABULASI DATA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM JEMBER**

| <i>Automatic Teller Machine (ATM) (X1)</i> |      |      |      |      |      |          | <i>Internet Banking (X2)</i> |      |      |      |      |          |
|--|------|------|------|------|------|----------|------------------------------|------|------|------|------|----------|
| NO   | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | TOTAL X1 | X2.1                         | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | TOTAL X2 |
| 1  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 2  | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 15       | 3                            | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       |
| 3  | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 3                            | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       |
| 4  | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 23       | 5                            | 5    | 5    | 4    | 4    | 23       |
| 5  | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 21       | 4                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 6  | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 24       | 4                            | 5    | 5    | 5    | 5    | 24       |
| 7  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 4                            | 5    | 5    | 5    | 5    | 24       |
| 8  | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 19       | 4                            | 3    | 4    | 4    | 4    | 19       |
| 9  | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 21       | 4                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 10   | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 18       | 3                            | 4    | 3    | 3    | 3    | 16       |
| 11   | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 20       | 4                            | 5    | 5    | 4    | 4    | 22       |
| 12   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 19       | 3                            | 4    | 5    | 4    | 5    | 21       |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 18 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 16 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 19 |
| 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 21 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 |

**Mobile Banking (X3)**

**Loyalitas Mahasiswa (Y)**

| NO | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | TOTAL X3 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | TOTAL Y |
|----|------|------|------|------|------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
| 1  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 2  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 15       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 15      |
| 3  | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 17       | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 21      |
| 4  | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 24      |
| 5  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 6  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 25      |
| 7  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 25      |
| 8  | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 24       | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 22      |
| 9  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 21       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 20      |
| 10 | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 16       | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 19      |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 14 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 19 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 16 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 9  |
| 17 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |

**TABULASI DATA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JEMBER**

| <i>Automatic Teller Machine (ATM) (X1)</i> |      |      |      |      |      |          | <i>Internet Banking (X2)</i> |      |      |      |      |          |
|--|------|------|------|------|------|----------|------------------------------|------|------|------|------|----------|
| NO   | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | TOTAL X1 | X2.1                         | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | TOTAL X2 |
| 1  | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 21       | 4                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 2  | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 17       | 2                            | 1    | 1    | 3    | 3    | 10       |
| 3  | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 21       | 4                            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 4  | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 18       | 3                            | 4    | 3    | 3    | 3    | 16       |
| 5  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 6  | 2    | 5    | 4    | 3    | 2    | 16       | 3                            | 3    | 4    | 3    | 3    | 16       |

|                            |             |             |             |             |             |                 |                                |            |            |            |            |                |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
| 7                          | 2           | 4           | 3           | 4           | 4           | 17              | 5                              | 3          | 5          | 4          | 4          | 21             |
| 8                          | 3           | 5           | 4           | 4           | 5           | 21              | 5                              | 5          | 5          | 5          | 5          | 25             |
| 9                          | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 17              | 4                              | 4          | 3          | 3          | 4          | 18             |
| 10                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 11                         | 5           | 3           | 3           | 4           | 4           | 19              | 4                              | 4          | 4          | 3          | 3          | 18             |
| 12                         | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 24              | 4                              | 4          | 5          | 4          | 4          | 21             |
| 13                         | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 19              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 14                         | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 19              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 15                         | 3           | 4           | 5           | 4           | 5           | 21              | 3                              | 5          | 4          | 3          | 3          | 18             |
| 16                         | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 24              | 5                              | 3          | 5          | 5          | 5          | 23             |
| 17                         | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              | 5                              | 5          | 5          | 5          | 5          | 25             |
| 18                         | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 24              | 5                              | 5          | 4          | 5          | 3          | 22             |
| 19                         | 3           | 5           | 5           | 4           | 3           | 20              | 4                              | 3          | 4          | 4          | 4          | 19             |
| 20                         | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              | 5                              | 5          | 5          | 5          | 5          | 25             |
| 21                         | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 25              | 5                              | 5          | 5          | 5          | 5          | 25             |
| 22                         | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 21              | 3                              | 5          | 5          | 5          | 5          | 23             |
| 23                         | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 17              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 3          | 19             |
| 24                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 19              | 3                              | 4          | 4          | 4          | 3          | 18             |
| <b>Mobile Banking (X3)</b> |             |             |             |             |             |                 | <b>Loyalitas Mahasiswa (Y)</b> |            |            |            |            |                |
| <b>NO</b>                  | <b>X3.1</b> | <b>X3.2</b> | <b>X3.3</b> | <b>X3.4</b> | <b>X3.5</b> | <b>TOTAL X3</b> | <b>Y.1</b>                     | <b>Y.2</b> | <b>Y.3</b> | <b>Y.4</b> | <b>Y.5</b> | <b>TOTAL Y</b> |
| 1                          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 5                              | 4          | 5          | 5          | 4          | 23             |
| 2                          | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 10              | 3                              | 2          | 3          | 2          | 4          | 14             |
| 3                          | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 21              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 4                          | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 16              | 4                              | 4          | 3          | 4          | 4          | 19             |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 6  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 7  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 8  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 9  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |

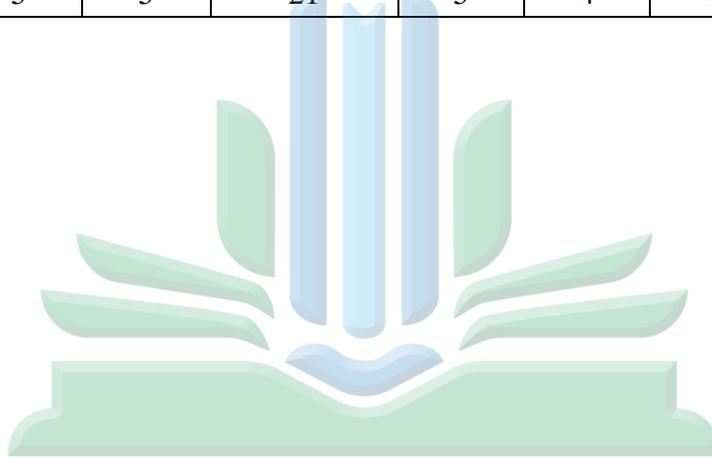
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

**TABULASI DATA MAHASISWA UNIVERSITAS PGRI ARGOPURO JEMBER**

| <i>Automatic Teller Machine (ATM) (X1)</i> |             |             |             |             |             |                 | <i>Internet Banking (X2)</i> |             |             |             |             |                 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| <b>NO</b>                                  | <b>X1.1</b> | <b>X1.2</b> | <b>X1.3</b> | <b>X1.4</b> | <b>X1.5</b> | <b>TOTAL X1</b> | <b>X2.1</b>                  | <b>X2.2</b> | <b>X2.3</b> | <b>X2.4</b> | <b>X2.5</b> | <b>TOTAL X2</b> |
| 1  | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 21              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 2  | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 24              | 4                            | 4           | 5           | 5           | 4           | 22              |
| 3  | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 22              | 5                            | 3           | 4           | 2           | 4           | 18              |
| 4  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 5  | 4           | 4           | 4           | 3           | 5           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 6  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 7  | 4           | 2           | 5           | 4           | 5           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 8  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 3           | 4           | 3           | 4           | 18              |
| 9  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 10   | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 22              | 4                            | 5           | 4           | 5           | 4           | 22              |
| 11   | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 18              | 3                            | 4           | 3           | 4           | 3           | 17              |
| 12   | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 20              | 5                            | 3           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 13   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 14   | 4           | 4           | 5           | 3           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 3           | 3           | 18              |
| 15   | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 19              | 3                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 19              |
| 16   | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 21              | 4                            | 4           | 4           | 5           | 4           | 21              |
| 17   | 4           | 4           | 4           | 2           | 5           | 19              | 4                            | 3           | 3           | 4           | 4           | 18              |
| 18   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 19   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |
| 20   | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                            | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              |

|                            |             |             |             |             |             |                 |                                |            |            |            |            |                |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
| 21                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 22                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 23                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 3                              | 4          | 4          | 4          | 3          | 18             |
| 24                         | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 21              | 4                              | 4          | 3          | 4          | 4          | 19             |
| <b>Mobile Banking (X3)</b> |             |             |             |             |             |                 | <b>Loyalitas Mahasiswa (Y)</b> |            |            |            |            |                |
| <b>NO</b>                  | <b>X3.1</b> | <b>X3.2</b> | <b>X3.3</b> | <b>X3.4</b> | <b>X3.5</b> | <b>TOTAL X3</b> | <b>Y.1</b>                     | <b>Y.2</b> | <b>Y.3</b> | <b>Y.4</b> | <b>Y.5</b> | <b>TOTAL Y</b> |
| 1                          | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 19              | 4                              | 3          | 3          | 3          | 4          | 17             |
| 2                          | 5           | 5           | 4           | 3           | 4           | 21              | 4                              | 5          | 4          | 4          | 5          | 22             |
| 3                          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 2          | 4          | 4          | 2          | 16             |
| 4                          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 5                          | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 21              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 6                          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 7                          | 4           | 5           | 4           | 3           | 5           | 21              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 8                          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 3          | 3          | 18             |
| 9                          | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 10                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 3                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 19             |
| 11                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 3          | 3          | 18             |
| 12                         | 4           | 3           | 4           | 3           | 4           | 18              | 4                              | 3          | 5          | 4          | 3          | 19             |
| 13                         | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 22              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 5          | 21             |
| 14                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 15                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |
| 16                         | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 21              | 5                              | 5          | 4          | 4          | 4          | 22             |
| 17                         | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 19              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 5          | 21             |
| 18                         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 20              | 4                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 20             |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 21 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## Lampiran 7

### 1. Hasil analisis statistik deskriptif

|                     | N  | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
|---------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| ATM                 | 96 | 15,00   | 25,00   | 20,5729 | 2,42680        |
| internet banking    | 96 | 10,00   | 25,00   | 20,1979 | 2,68571        |
| mobile banking      | 96 | 10,00   | 25,00   | 20,8542 | 2,89820        |
| loyalitas mahasiswa | 96 | 9,00    | 25,00   | 20,3854 | 2,90325        |
| Valid N (listwise)  | 96 |         |         |         |                |

### 2. Uji validitas Variabel *Automatic teller machine* (ATM) (X1)

#### Correlations

|         |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | TOTALX1 |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| X1.1    | Pearson Correlation | 1      | ,287** | ,458** | ,438** | ,290** | ,748**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |        | ,005   | ,000   | ,000   | ,004   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X1.2    | Pearson Correlation | ,287** | 1      | ,364** | ,343** | ,108   | ,588**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,005   |        | ,000   | ,001   | ,297   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X1.3    | Pearson Correlation | ,458** | ,364** | 1      | ,445** | ,265** | ,737**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,009   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X1.4    | Pearson Correlation | ,438** | ,343** | ,445** | 1      | ,370** | ,752**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,001   | ,000   |        | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X1.5    | Pearson Correlation | ,290** | ,108   | ,265** | ,370** | 1      | ,597**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,004   | ,297   | ,009   | ,000   |        | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| TOTALX1 | Pearson Correlation | ,748** | ,588** | ,737** | ,752** | ,597** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |         |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 3. Uji Validitas Variabel *internet banking* (X2)

Correlations

|         |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | TOTALX2 |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| X2.1    | Pearson Correlation | 1      | ,402** | ,563** | ,398** | ,441** | ,715**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X2.2    | Pearson Correlation | ,402** | 1      | ,569** | ,481** | ,390** | ,744**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X2.3    | Pearson Correlation | ,563** | ,569** | 1      | ,576** | ,614** | ,862**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X2.4    | Pearson Correlation | ,398** | ,481** | ,576** | 1      | ,517** | ,775**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X2.5    | Pearson Correlation | ,441** | ,390** | ,614** | ,517** | 1      | ,764**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| TOTALX2 | Pearson Correlation | ,715** | ,744** | ,862** | ,775** | ,764** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |         |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 4. Uji Validitas *Mobile banking* (X3)

Correlations

|         |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | X3.5   | TOTALX3 |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| X3.1    | Pearson Correlation | 1      | ,746** | ,651** | ,572** | ,663** | ,860**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X3.2    | Pearson Correlation | ,746** | 1      | ,675** | ,525** | ,679** | ,859**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X3.3    | Pearson Correlation | ,651** | ,675** | 1      | ,552** | ,687** | ,843**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X3.4    | Pearson Correlation | ,572** | ,525** | ,552** | 1      | ,652** | ,788**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| X3.5    | Pearson Correlation | ,663** | ,679** | ,687** | ,652** | 1      | ,869**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000    |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |
| TOTALX3 | Pearson Correlation | ,860** | ,859** | ,843** | ,788** | ,869** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |         |
|         | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 5. Uji Validitas Variabel Loyalitas mahasiswa (Y)

Correlations

|        |                     | Y.1    | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | TOTALY |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y.1    | Pearson Correlation | 1      | ,572** | ,707** | ,413** | ,582** | ,826** |
|        | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|        | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.2    | Pearson Correlation | ,572** | 1      | ,666** | ,330** | ,605** | ,807** |
|        | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,001   | ,000   | ,000   |
|        | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.3    | Pearson Correlation | ,707** | ,666** | 1      | ,407** | ,603** | ,854** |
|        | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   |
|        | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.4    | Pearson Correlation | ,413** | ,330** | ,407** | 1      | ,434** | ,647** |
|        | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,001   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|        | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.5    | Pearson Correlation | ,582** | ,605** | ,603** | ,434** | 1      | ,821** |
|        | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|        | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| TOTALY | Pearson Correlation | ,826** | ,807** | ,854** | ,647** | ,821** | 1      |
|        | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|        | N                   | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 6. Uji Reliabilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) (X1)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,717             | 5          |

## 7. Uji Reliabilitas *Internet Banking* (X2)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,831             | 5          |

## 8. Uji Reliabilitas *Mobile Banking* (X3)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,898             | 5          |

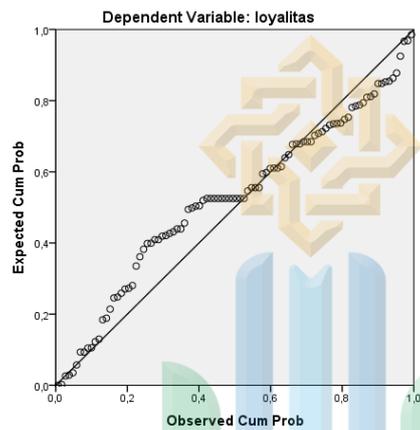
## 9. Uji Reliabilitas Loyalitas Mahasiswa (Y)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,851             | 5          |

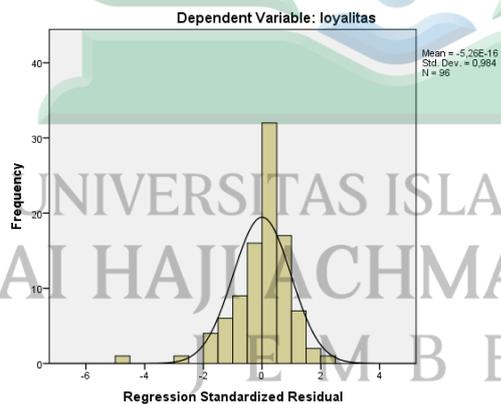
## 10. Uji Normalitas probability plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## 11. Uji Normalitas Histogram

Histogram



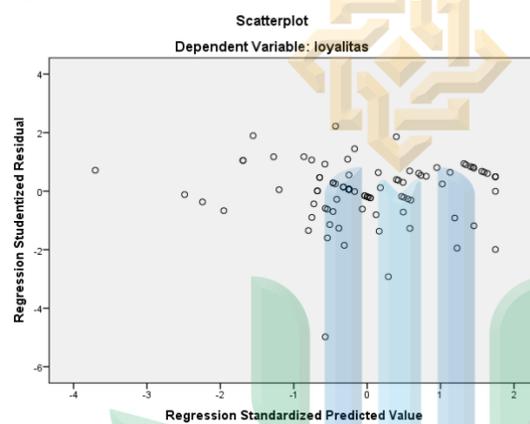
## 12. Uji multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)       | 3,321                       | 1,888      |                           | 1,759 | ,082 |                         |       |
|       | ATM              | ,159                        | ,128       | ,133                      | 1,243 | ,217 | ,468                    | 2,136 |
|       | Internet banking | ,225                        | ,125       | ,208                      | 1,804 | ,075 | ,401                    | 2,492 |
|       | mobile banking   | ,444                        | ,116       | ,443                      | 3,843 | ,000 | ,400                    | 2,499 |

a. Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

### 13. Uji heteroskedastisitas scatterplot



### 14. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)       | 3,321                       | 1,888      |                           | 1,759 | ,082 |
|       | ATM              | ,159                        | ,128       | ,133                      | 1,243 | ,217 |
|       | Internet banking | ,225                        | ,125       | ,208                      | 1,804 | ,075 |
|       | mobile banking   | ,444                        | ,116       | ,443                      | 3,843 | ,000 |

a. Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

### 15. Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)       | 3,321                       | 1,888      |                           | 1,759 | ,082 |
|       | ATM              | ,159                        | ,128       | ,133                      | 1,243 | ,217 |
|       | Internet banking | ,225                        | ,125       | ,208                      | 1,804 | ,075 |
|       | mobile banking   | ,444                        | ,116       | ,443                      | 3,843 | ,000 |

a. Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

## 16. Uji F

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 408,347        | 3  | 136,116     | 31,914 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 392,392        | 92 | 4,265       |        |                   |
|       | Total      | 800,740        | 95 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: loyalitas mahasiswa

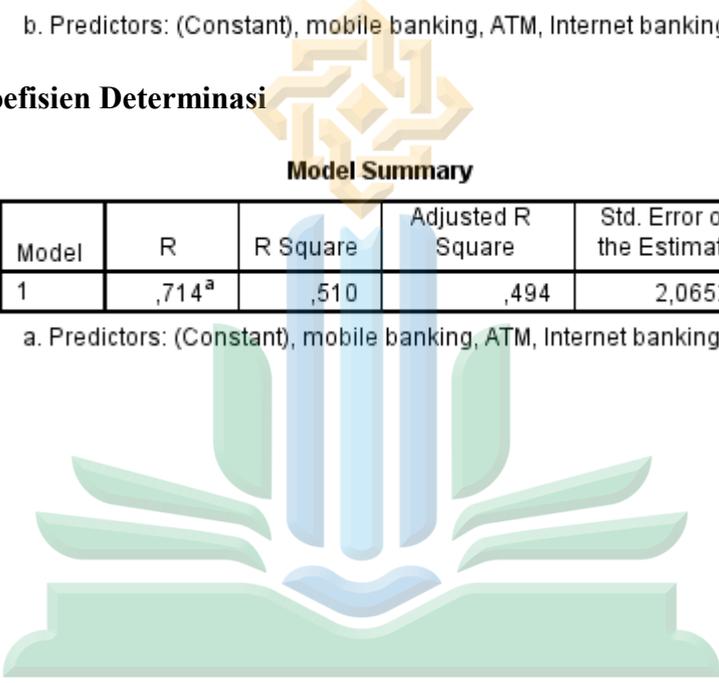
b. Predictors: (Constant), mobile banking, ATM, Internet banking

## 17. Koefisien Determinasi

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,714 <sup>a</sup> | ,510     | ,494              | 2,06522                    |

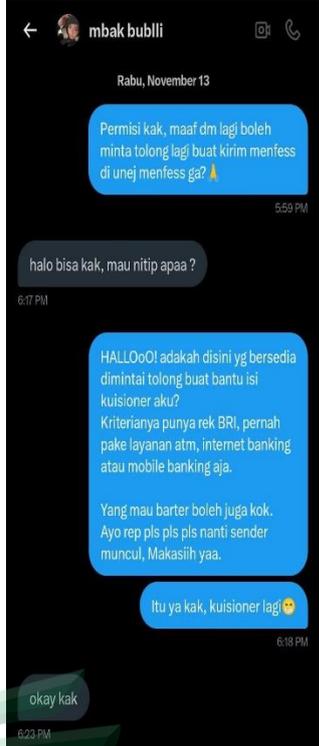
a. Predictors: (Constant), mobile banking, ATM, Internet banking



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# Lampiran 8

# DOKUMENTASI





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1964/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 05 November 2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Jl. Mataram No.1, Karang Miuwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68136

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Risma Nur Kholifah  
NIM : 214105010002  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

A. Q. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Nurhi Widayawati Islami Rahayu



g.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-164/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 05 November 2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Universitas Islam Jember  
Jl. Kyai Mojo No.101, Kaliwates Kidul, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember,  
Jawa Timur 68133

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Risma Nur Kholifah  
NIM : 214105010002  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Nurul Widyawati Islami Rahayu



17.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaiwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1264/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 05 November 2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Universitas Jember  
Jl. Kalimantan Tegalboto No.37, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari,  
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Risma Nur Kholifah  
NIM : 214105010002  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



7.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-164/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 05 November 2024  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Rektor Universitas PGRI Argopuro Jember  
Jl. Jawa No.10, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember,  
Jawa Timur 68121

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Risma Nur Kholifah  
NIM : 214105010002  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Nurul Widyawati Islami Rahayu



4



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)  
Jl. Mataram 1 Mangli, Kaliwates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68136 Telp: (0331) 487550  
Fax. (0331) 427005, 68136, email : [lp2m@uinkhas.ac.id](mailto:lp2m@uinkhas.ac.id), website : <http://www.uinkhas.ac.id>



Nomor : B-1055/Un.22/L.2/11/2024  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

11 Nopember 2024

Yth. **Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember**  
di

Tempat

Dengan hormat,

Memperhatikan Surat Permohonan mahasiswa perihal Permohonan Ijin Penelitian tertanggal 8 Nopember 2024, bersama ini kami sampaikan bahwa agar sedapatnya nama berikut :

Nama : Risma Nur Kholifah  
Nim : 214105010002  
Semester: Tujuh (VII)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Prodi : Perbankan Syariah

Diizinkan untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Self Service Technology Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI)*" sejak tanggal 11 Nopember s/d 25 Nopember 2024.

Demikian surat permohonan ini, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabiro;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : p7DnFW





**UNIVERSITAS PGRI ARGOPURO (UNIPAR) JEMBER**  
**STATUS : TERAKREDITASI "BAIK SEKALI"**

Sekretariat: Kampus I Jl. Jawa No 10 Telp./Fax. (0331) 335823  
Kampus II Jl. Kaliurang No. 3-A Jember Kode Pos 68121  
Website: [www.unipar.ac.id](http://www.unipar.ac.id) email : unipar.jbr@gmail.com

Nomor : 717/PT.106/C.4/XI/2024  
Lampiran :-  
Perihal : Balasan Surat tentang Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. : Sdr. Risma Nur Kholifah  
di-

Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Universitas Islam Negeri Khas Haji Achmad Siddiq Nomor: B-1264/UN.22/7.a/PP.00.9/11/2024 perihal Permohonan Izin Penelitian tertanggal 5 November 2024, maka dengan ini kami menerima dan mengizinkan Saudara untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Self Service Technology terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Universitas PGRI Argopuro Jember.

Demikian surat pemberitahuan ini kami buat, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 19 November 2024  
Wakil Rektor I,



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
UNIPAR  
Abdurrahman Ma'is, S.T., S.Pd., M.Pd.  
NIS. 19830829 201208 3 032



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)  
Jl. Mataram 1 Mangli, Kaliwates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Faks. (0331) 427005, 68136, email : [lp2m@uinhas.ac.id](mailto:lp2m@uinhas.ac.id), website : <http://www.uinhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR: B-1174/Un.22/L.2/12/2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I, M.S.I.  
NIP : 198106092009121004  
Jabatan : Ketua LP2M UIN KHAS Jember  
Unit Kerja : UIN KHAS Jember

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Risma Nur Kholifah  
Nim : 214105010002  
Semester : Tujuh (VII)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN KHAS Jember  
Prodi : Perbankan Syariah

Telah Selesai melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Self Service Technology Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI)*" sejak tanggal 11 Nopember s/d 25 Nopember 2024.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jember, 11 Desember 2024  
Ketua,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabiro;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : nSt9xz





**UNIVERSITAS PGRI ARGOPURO (UNIPAR) JEMBER**  
**STATUS : TERAKREDITASI "BAIK SEKALI"**

Sekretariat: Kampus I Jl. Jawa No 10 Telp./Fax. (0331) 335823  
Kampus II Jl. Kaliurang No. 3-A Jember Kode Pos 68121  
Website: [www.unipar.ac.id](http://www.unipar.ac.id) email : unipar.jbr@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 751/PT.106/C.4/XII/2024

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asrorul Mais, S.T., S.Pd., M.Pd.  
NIS : 19830829 201208 3 032  
Jabatan : Wakil Rektor I  
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Argopuro Jember

Menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Risma Nur Kholifah  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Khas Haji Achmad Siddiq

Telah melaksanakan penelitian tentang Analisis Self Service Technology terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Universitas PGRI Argopuro Jember, terhitung sejak tanggal 25 November 2024 sampai dengan 6 Desember 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 Desember 2024  
Wakil Rektor I,

**Asrorul Mais, S.T., S.Pd., M.Pd.**  
NIS. 19830829 201208 3 032

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Ahmad Halid, S.Pd.i., M. Pd.i  
NIDN : 0702028202  
Jabatan : Rektor Universitas Islam Jember  
Alamat : Jl. Kyai Mojo No.101, Kaliwates Kidul, Kec. Kaliwates,  
Kabupaten Jember

Menerangkan bahwa

Nama : Risma Nur Kholifah  
Nim : 214105010002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layana Digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) sejak tanggal 19 November 2024 sampai dengan 02 Desember 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Desember 2024

Rektor,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Dr. Ahmad Halid, S.Pd.i., M. Pd.i



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Risma Nur Kholifah  
NIM : 214105010002  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Judul : analisis self service technology terhadap loyalitas mahasiswa pengguna layanan digital bank rakyat indonesia (BRI)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 Desember 2024  
Operator DrillBit  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



### SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Risma Nur Kholifah

NIM : 214105010002

Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 05 Januari 2025  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

  
Ana Pratiwi, M.S.A

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BIODATA PENULIS



### A. Data Diri :

Nama : Risma Nur Kholifah  
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 27 Desember 2002  
NIM : 214105010002  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Alamat : Dusun Gunung Raung, Desa Kajarharjo,  
Kecamatan Kalibaru, Kabupaten  
Banyuwangi  
No Tlp : 085648885869  
Email : [rismanurkholifah633@gmail.com](mailto:rismanurkholifah633@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN 2 Kajarharjo  
SMP : SMP An-Nur Kalibaru  
SMA : MA An-Nur Kalibaru  
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji  
Achmad Siddiq Jember