

**PENGARUH RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
BSIMOBILE BANKING  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA IAIN KENDARI)**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
KENDARI**

**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710

[email : iainkendari@yahoo.co.id](mailto:iainkendari@yahoo.co.id) [website : http://iainkendari.ac.id](http://iainkendari.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi penelitian dengan Judul **“PENGARUH RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE BANKING(STUDI KASUS PADA MAHASISWA IAIN KENDARI)”** yang ditulis oleh **DIMAS PRAYOGA** NIM. **18050102005** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Seminar Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Jumat** tanggal **03 Juni 2022** dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

**Dosen Penguji Skripsi**

Ketua	: Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si	(  )
Sekretaris	: Muhammad Imran SE, M.Ak	(  )
Anggota 1	: Muljibir Rahman S.EI, M.E.Sy	(  )
Anggota 2	: Agus Prio Utomo SE, M.Si	(  )

Kendari, 18 April 2022



**Rusdin Muhalling M.EI**  
196310292000031001



**KEMENTRIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710  
Email: febi iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Penelitian yang berjudul **“PENGARUH RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS PADA MAHASISWA IAIN KENDARI)”** yang ditulis oleh Dimas Prayoga, NIM 18050102005, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, untuk selanjutnya mengikuti ujian Seminar Hasil Penelitian.

Kendari, Maret 2022

Pembimbing I

**Dr. Wahyudin Maguni SE, M.SI**  
NIP. 197009182000031001

Pembimbing II

**Muhammad Imran SE, M.Ak**  
NIP. 198611212019031003

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi *Mobile Banking*(Studi Kasus Pada Mahasiswa lain Kendari)” melalui bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI dan Muhammad Imran SE, M.Ak., telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 24 April 2022

**Penulis****Dimas Pravoga**

NIM. 18050102005

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dimas Prayoga  
Nim : 18050102005  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri kendari **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*non exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**“PENGARUH RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE BANKING(STUDI  
KASUS PADA MAHASISWA IAIN KENDARI)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif Ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkala data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 24 April 2022

Yang menyatakan,



Dimas Prayoga

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul **“Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Kendari)”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muahammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah (ketidaktahuan) menuju zaman kebenaran seperti saat ini.

Hasil ini disusun untuk memenuhi persyaratan akhir bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan Studi SI Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan konrtibusi, yakni : Ayah saya dan ibu serta adik-adik saya yang telah membantu baik moral maupu materil dengan iringan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil ini.

1. Kepada Rektor IAIN Kendari yang Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd.yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.
2. Kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI yang telah memberikan dukungan.

3. Kepada Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari Nurjannah S. Kom, M. Pd, yang senantiasa memberikan Motivasi, nasehat serta saran Kepada penulis.
4. Kepada Pembimbing Pertama Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si. yang telah bersedia membantu saya dalam penyusunan ini.
5. Kepada Pembimbing Kedua Muhammad Imran SE, M.AK yang juga telah bersedia membantu saya dalam penyusunan ini.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan bisnis islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penulisan ini, penulis berharap dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya, serta bermanfaat pada penulis khususnya. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam penyusunan proposal ini penulis masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena dari keterbatasan penulis.

Kendari, Maret 2022

Penulis



**DIMAS PRAYOGA**

**18050102005**

## ABSTRAK

**Dimas Prayoga, NIM : 18050102005**, *Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Kendari*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri Kendari melalui Pembimbing I Bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. dan Pembimbing II Muhammad Imran SE, M.Ak

---

Loyalitas merupakan bentuk kesetiaan ataupun keputusan yang di buat konsumen untuk terus mempercayai suatu jasa ataupun kesetiaan nasabah untuk berlangganan. Dalam mobile banking loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi mobile banking untuk bertarnsaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji Pengaruh Risiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking pada mahasiswa IAIN Kendari. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner, data primer sendiri merupakan data yang digunakan berupa data yang ditemukan di lapangan yang dimana data tersebut ditemukan oleh peneliti sendiri dengan cara menyebarkan kuesioner berupa pernyataan-pernyataan yang berguna untuk penelitian yang dilakukan. Kegunaan penelitian ini yakni untuk menjawab rumusan masalah yang buat yakni untuk mengetahui yang pertama apakah risiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? Yang kedua apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? Dan yang ketiga apakah risiko dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Metode ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden mahasiswa IAIN Kendari yang menggunakan mobile banking dengan tehnik *purposive sampling*, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan metode kuesioner dan diolah menggunakan program



SmartPLS 3.0 adapun uji yang digunakan yakni uji validitas, uji reabilitas, uji keefisien determinan (R-Square) dan juga uji hipotesis .

Berdasarkan analisa data yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa risiko berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dan risiko dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI Mobile Banking.

Kata Kunci : *BSI Mobile, Risiko, Kualitas Layanan, Loyalitas*



## ABSTRACT

**Dimas Prayoga, NIM : 18050102005, *The Effect of Risk and Service Quality on Customer Loyalty in BSI Mobile Banking Users Case Study on Students of IAIN Kendari.*** Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor I Mr. Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. and supervisor II Muhammad Imran SE, M.Ak

---

Loyalty is a form of loyalty or decisions made for consumers to continue to trust a service or trust customers to subscribe. In mobile banking, customer loyalty is customer loyalty to continue using the mobile banking application for transactions.

This study aims to see and examine the influence and quality of service on customer loyalty BSI Mobile Banking users at IAIN Kendari students. The source of data used in this research is primary data in the form of questionnaires, primary data itself is data used in the form of data found in the field where the data was found by the researchers themselves by distributing questionnaires in the form of statements that are useful for the research carried out. The purpose of this research is to answer the formulation of the problem that is made, namely to find out first, is it risky to customer loyalty? Second, does service quality affect customer loyalty? And the third is whether risk and service quality affect customer loyalty.

This method uses a quantitative method, with a sample of 100 respondents from IAIN Kendari students who use mobile banking with purposive sampling technique, while data collection is used using a questionnaire method and processed using the SmartPLS 3.0 program. , the determinant coefficient test (R-Square) and also the hypothesis .

Based on data analysis, it can be concluded that risk has a significant positive effect on customer loyalty, service quality has a significant positive effect on customer loyalty and risk and service

quality simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty using BSI Mobile Banking.

**Keywords :** *BSI Mobile, Risk, Service Quality, Loyalty*



**DAFTAR ISI**

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Definisi Operasional .....	9
1.7. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
2.2. Unsur Kebaruan.....	19
2.3. Landasan Teori .....	23
2.3.1 Teori Risiko .....	23
2.3.2 Teori Kualitas Layanan .....	31
2.3.3 Teori Loyalitas Nasabah.....	40
2.4. Grand Theory.....	44
2.5. Kerangka Pikir.....	45
2.6. Hipotesis .....	49

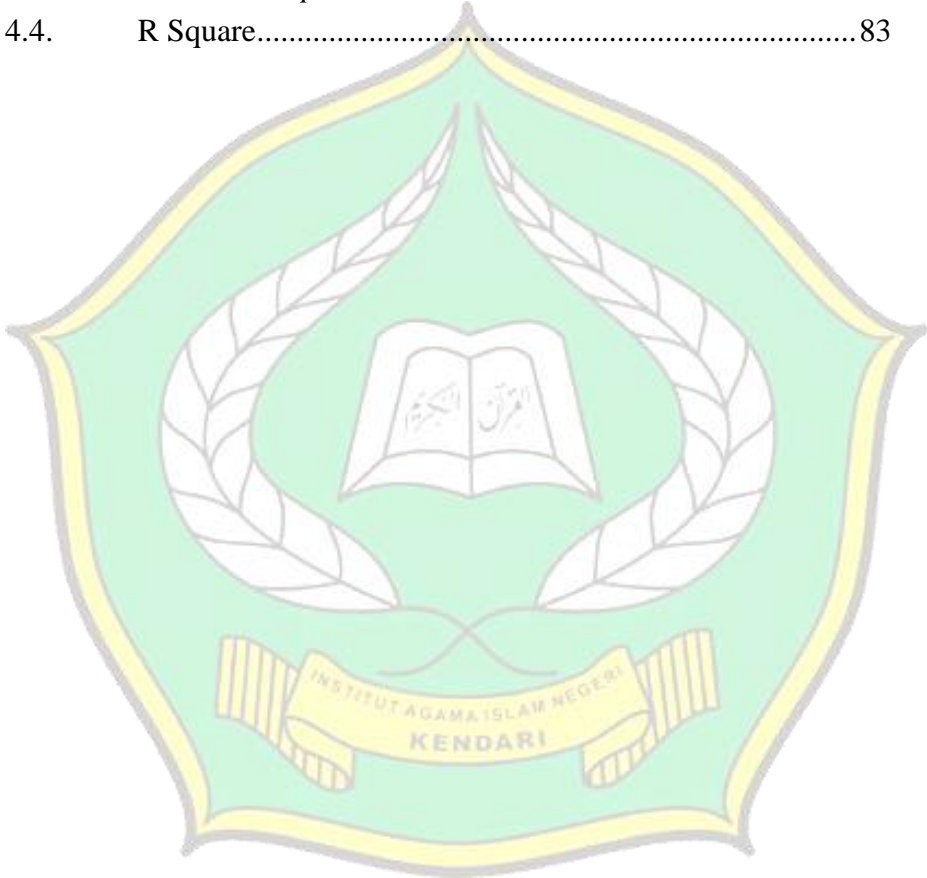
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	52
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	52
3.3. Populasi dan Sample.....	52
3.4. Data dan Sumber Data.....	56
3.5. Variabel Penelitian .....	57
3.6. Desain Penelitian .....	57
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.8. Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1. Hasil.....	64
4.1.1. Profil Responden .....	64
4.1.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	68
4.1.3. Evaluasi Model Analisis Data .....	72
4.1.3.1. Model <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	73
4.1.3.2. Evaluasi Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> )... ..	73
4.1.3.3. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ....	83
4.2. Pembahasan .....	88
4.2.1. Pengaruh Variabel Risiko Terhadap Loyalitas .....	88
4.2.2. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas .....	90
4.2.3. Pengaruh Risiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas .....	92
4.3. Implikasi Penelitian .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan .....	95
5.2. Saran Dan Rekomendasi.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>
Lampiran 1 : Data penelitian.....	104
Lampiran 2 : Output SmartPLS 3.0.....	137
Biografi Penulis.....	146

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1.	Penggunaan BSI Mobile .....	64
4.2.	Jenis Kelamin Responden.....	65
4.3.	Jenis Program Studi Responden .....	66
4.4.	Lama Menggunakan Layanan BSI Mobile.....	67
4.5.	Deskripsi Variabel Risiko (X1) .....	69
4.6.	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2).....	70
4.7.	Deskripsi Variabel Loyalitas (Y).....	71
4.8.	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> .....	74
4.9.	Hasil Uji Validitas Risiko (X1) .....	75
4.10.	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2).....	76
4.11.	Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y) .....	77
4.12.	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	78
4.13.	Hasil Analisis <i>Cross Loading</i> .....	79
4.14.	Hasil Analisis <i>Composite Reability</i> .....	80
4.15.	<i>Cronbach Alpha</i> .....	82
4.16.	<i>Koefisien Determinan</i> .....	83
4.17.	<i>Path Koefisien</i> .....	84
4.18.	Risiko (X1) Terhadap Loyalitas (Y).....	85
4.19.	Loyalitas (X2) Terhadap Loyalitas (Y) .....	86
4.20.	Risiko (X1) dan Loyalitas Layanan (X2) Terhadap Loyalitas (Y).....	87

## Daftar Grafik

Grafik	Judul Grafik	Halaman
4.1.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	78
4.2.	<i>Composite Reability</i> .....	81
4.3.	<i>Cronbach Alpha</i> .....	82
4.4.	R Square.....	83



## Daftar Bagan

Bagan	Judul Bagan	Halaman
2.1.	Kerangka Fikir .....	48
3.1.	Desain Penelitian .....	58
3.2.	Hubungan Antar Variabel.....	58
3.3.	Model Struktural Hubungan Antar Variabel .....	60

