

**PENGARUH KEAMANAN, AKSESIBILITAS DAN FITUR LAYANAN  
MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA  
(PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP MARTAPURA)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
AGNI AMALIA MADHANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2024 M/1445**

**PENGARUH KEAMANAN, AKSESIBILITAS DAN FITUR LAYANAN  
MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA  
(PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP MARTAPURA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Agni Amalia Madhani**

**200105020139**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2024 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agni Amalia Madhani  
NIM : 200105020139  
Tempat/Tgl. Lahir : Muara Teweh, 16 April 2002  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 17 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

di tangan  
  
METERAL TEMPEL  
AS4ALX159529879

Agni Amalia Madhani

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Keamanan, Aksesibilitas dan Fitur Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas nasabah dengan Religiusitas sebagai variabel Moderasi Studi pada PT Bank Syariah Indonesia,Tbk KCP Martapura

Ditulis oleh : Agni Amalia Madhani  
N I M : 200105020139  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2020  
Tempat dan tanggal lahir : Muara Teweh, 16 April 2002  
Alamat : Jl A.Yani km 8,200 Manarap Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 07 Mei 2024

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan  
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,

  
Annisa Sayyid, M.S.I  
NIP 198305262011012007

Pembimbing

  
Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy  
NIP 199101282018011001

# PENGESAHAN

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH KEAMANAN, AKSESIBILITAS DAN FITUR LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA (PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP MARTAPURA)", ditulis oleh Agni Amalia Madhani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 29 Mei 2024





Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag  
NIP 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A (Ketua)	1. 
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I (Anggota)	2. 
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy (Anggota)	3. 
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I (Anggota)	4. 

iv

## ABSTRAK

**Agni Amalia Madhani.** 2024. *Pengaruh Keamanan, Aksesibilitas, dan Fitur Layanan terhadap Loyalitas nasabah dengan Religiusitas sebagai variabel Moderasi pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rifqi Hidayat, SHI, M.Sy

**Kata Kunci:** Keamanan, Aksesibilitas, Fitur Layanan, Loyalitas, Religiusitas.

Penelitian ini berdasarkan pada penggunaan layanan mobile banking di bank syariah. Layanan mobile banking juga telah menjadi bagian tak terpisahkan dari layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia. Penggunaan layanan mobile banking memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, aksesibilitas dan fitur layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi studi pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Martapura. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field reseach*) dalam bidang ekonomi perbankan. Jumlah responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang, sedangkan teknik analisis datanya menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan alat analisis data SmartPLS 4.1.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel keamanan (X1), aksesibilitas (X2), fitur layanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas (Y). Variabel keamanan (X1) berpengaruh terhadap religiusitas (Z). Variabel aksesibilitas (X2) dan fitur layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap religiusitas (Z) sedangkan loyalitas (Y) berpengaruh positif terhadap religiusitas (Z). Berbeda halnya dengan variabel religiusitas (Z) tidak dapat memoderasi hubungan antar variabel keamanan (X1), aksesibilitas (X2) dan fitur layanan (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y).

## **MOTTO**

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar,  
Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa  
berusaha”.

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa Karya yang sederhana ini untuk:

(Alm) Bapak dan Ibu tercinta, Kakak-kakakku tersayang,

Yang selalu memberikan doa,  
semangat dan kasih sayang Yang  
tulus dan tiada ternilai besarnya

Terima kasih



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a'	t\}	te (dengan titik di bawah)

ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مكتَب	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

#### IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant } iqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
---	--------------------------	--------------------	-----------------------

2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	و فرعون ذي الؤتاد	ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta&gt;d</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata  
dipisahkan dengan apostrof**

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as\}-s\jubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ هَلَالِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Aksesibilitas dan Fitur Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas nasabah dengan Religiusitas sebagai variabel Moderasi Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Martapura”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.H.Sukarni ,M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid,M.Si dan Bapak Yusuf Assyahri, S.E., M.E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Alm. Ramadhan. Seseorang yang saya sebut ayah. Alhamdulillah penulis sudah berada di tahap ini menyelesaikan skripsi sederhana sebagai perwujudan terakhir saat engkau benar-benar pergi. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah ditempat yang paling mulia disisi Allah.
5. Kepada pintu surgaku, Ibunda Sariyatu, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
6. Kepada tak kalah pentingnya saudara kandung saya Abufikri Madhani, S.Kep., Ners yang juga

memberikan semangat dan dukungan dengan celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.

7. Terimakasih juga kepada rekan-rekan penulis yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan, *see you on top, guys.*
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berjuang dan berusaha keras sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat

memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 16 April 2002

Penulis,

(Agni Amalia Madhani)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	11
E. Definisi Operasional .....	12
F. Penelitian Terdahulu .....	15
G. Sistematika Pembahasan .....	26
<b>BAB II KEAMANAN, AKSESIBILITAS, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI .....</b>	<b>28</b>
A. Keamanan.....	28
B. Aksesibilitas .....	34
C. Fitur Layanan.....	38
D. Loyalitas Nasabah (Pelanggan) .....	40
E. Religiusitas .....	46
F. Kerangka Konseptual.....	52
G. Hipotesis.....	54

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	57
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel .....	58
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	61
E. Data dan Sumber Data .....	61
F. Metode Pengumpulan Data .....	62
G. Instrumen Skala Penelitian .....	63
H. Teknik Analisis Data.....	65
I. Uji Hipotesis .....	72
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN.....</b>	<b>75</b>
A. Penyajian Data.....	75
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran-saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN. ....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual.....	52
Tabel 3.1 Skala Likert .....	63
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian .....	50
Tabel 4.2 Output Outer Loading .....	65
Tabel 4.3 Discriminant Validity.....	66
Tabel 4.4 Construct Reliability and Validity .....	67
Tabel 4.5 Construct Reliability and Validity .....	69
Tabel 4.6 Kolinearitas Model .....	70
Tabel 4.7 R Square.....	71
Tabel 4.8 <i>Output Path Coefficients</i> .....	73
Tabel 4.9 Hasil Path Coefficients X1 terhadap Y.....	74
Tabel 4.10 Hasil Path Coefficients X2 terhadap Y.....	74
Tabel 4.11 Hasil Path Coefficients X3 terhadap Y.....	75
Tabel 4.12 Hasil Path Coefficients X1 terhadap Z.....	76
Tabel 4.13 Hasil Path Coefficients X2 terhadap Z.....	76
Tabel 4.14 Hasil Path Coefficients X3 terhadap Z .....	77
Tabel 4.15 Hasil Path Coefficients X3 terhadap Z.....	78
Tabel 4.16 Hasil Path Coefficients moderasi X1 terhadap Y .....	78
Tabel 4.17 Hasil Path Coefficients moderasi X2 terhadap Y .....	79
Tabel 4.18 Hasil Path Coefficients moderasi X2 terhadap Y .....	79
Tabel 4.19 Uji Hipotesis .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia .....	51
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan .....	52
Gambar 4.4 Integritas Sistem dan Data .....	53
Gambar 4.5 Data Pribadi Aman .....	53
Gambar 4.6 Keamanan Dalam Bertransaksi .....	54
Gambar 4.7 Kenyamanan Dalam Bertransaksi .....	54
Gambar 4.8 Kemudahan Akses .....	55
Gambar 4.9 Pemahaman Penggunaan .....	56
Gambar 4.10 Kelengkapan Informasi .....	56
Gambar 4.11 Pengoperasian Layanan .....	57
Gambar 4.12 Kemudahan Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking .....	57
Gambar 4.13 Keragaman Jenis Layanan .....	58
Gambar 4.14 Keberagaman Fitur Layanan .....	58
Gambar 4.15 Inovasi Produk .....	59
Gambar 4.16 Kesetiaan Merk .....	60
Gambar 4.17 Pembelian Ulang .....	60
Gambar 4.18 Prioritas Terhadap Merk .....	61
Gambar 4.19 Rekomendasi Kepada Orang Lain .....	61
Gambar 4.20 Aspek Peribadatan atau Praktek Agama .....	62
Gambar 4.21 Aspek Pengalaman dan Penghayatan .....	62
Gambar 4.22 Pengetahuan Hukum Agama .....	63
Gambar 4.23 Pengalaman dan Konsekuensi .....	63
Gambar 4.24 Model Struktural .....	71