# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Hasil Penelitian

### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### a. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia, Didirikan pada tanggal 1 November 1991 atas inisiatif Majelis Ulama Indonesia, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia, pemerintah Indonesia, serta dukungan masyarakat. Bank ini mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 Mei 1992 dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh kegiatan operasionalnya. Bank Muamalat terus mengembangkan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat, salah satu inovasi penting adalah layanan mobile banking.

Visi Bank Muamalat adalah menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam sepuluh bank besar di Indonesia yang diakui secara regional. Misinya mencakup pembangunan lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan, memberikan layanan profesional dan berkualitas, mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas, serta memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan sesuai prinsip syariah.

Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin terletak di Jalan Ahmad Yani Km. 1, Sungai Baru, Kecamatan Banjarmasin Tengah,

Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Lokasi strategis ini memudahkan masyarakat mengakses layanan perbankan syariah yang tersedia. Cabang ini menyediakan berbagai produk penghimpunan dana, pembiayaan, dan jasa perbankan sesuai prinsip syariah. Selain layanan di kantor cabang, Bank Muamalat juga menyediakan layanan digital melalui aplikasi Muamalat DIN untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Layanan mobile banking Muamalat DIN menyediakan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran QRIS, serta informasi saldo dan pengobatan rekening. Layanan ini memungkinkan transaksi nasabah lebih cepat, aman, dan nyaman. Keberadaan layanan ini menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

## 2. Karakteristik Responden

### a. Berdasarkan jenis kelamin Responden

**Tabel 3. Karakterstik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi(f) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Perempuan | 49 | 51,8% |
| 2 | Laki-Laki | 46 | 48,42% |
| | Total | 95 | 100% |

*Sumber: Data primer yang diolah 2026*

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari total 95 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, sebanyak 49

responden atau 51,58% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sebanyak 46 responden atau 48,42% berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan responden perempuan, namun perbedaannya tidak terlalu signifikan, sehingga distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dianggap seimbang. Dengan kondisi ini, data yang diperoleh dianggap representatif untuk menganalisis pengalaman nasabah, keamanan bertransaksi, dan loyalitas nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

**b. Berdasarkan Usia Responden**

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No | Usia | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | 17-20 tahun | 2 | 2,11% |
| 2 | 21-25 tahun | 37 | 38,95% |
| 3 | 26-30 tahum | 14 | 14,74% |
| 4 | 31-40 tahun | 24 | 25,26% |
| 5 | 41-50 tahun | 14 | 14,74% |
| 6 | 51-55 tahun | 4 | 4,21% |
| | Total | 96 | 100% |

*Sumber : Data primer yang diolah 2026*

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari total 95 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, responden yang berusia 20-25 tahun merupakan kelompok usia yang paling dominan,

yaitu sebanyak 37 orang atau 38,95% dari total responden. Selanjutnya, responden yang berusia 31-35 tahun berjumlah 24 orang atau 25,26%. Responden yang berusia 26-30 tahun dan 36-40 tahun masing-masing berjumlah 14 orang atau 14,74%. Sementara itu, responden yang berusia di atas 40 tahun berjumlah 4 orang atau 4,20%, sedangkan responden yang berusia di bawah 20 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 2 orang atau 2,11% dari total responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia produktif, terutama pada rentang usia 20-35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking Bank Muamalat lebih banyak digunakan oleh nasabah yang berada pada usia produktif karena kelompok usia tersebut umumnya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi dan lebih terbiasa memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi perbankan. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa penggunaan layanan mobile banking telah menjadi bagian penting dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan yang praktis, cepat, dan efisien bagi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

**c. Berdasarkan Pekerjaan Responden**

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No | Pekerjaan | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Ibu Rumah Tangga | 5 | 5,26% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | TNI | 1 | 1,05% |
| 3 | Kuli Bangunan | 3 | 3,16% |
| 4 | Securty | 3 | 3,16% |
| 5 | Karyawan Swasta | 25 | 26,32% |
| 6 | Konten Kreator | 1 | 1,05% |
| 7 | Mahasiswa | 17 | 17,89% |
| 8 | Tambang | 1 | 1,05% |
| 9 | Perawat | 2 | 2,11% |
| 10 | Pegawai Dukcapil | 1 | 1,05% |
| 11 | Pegawai BUMN | 1 | 1,05% |
| 12 | Ojek Online | 3 | 3,16% |
| 13 | Atlet | 1 | 1,05% |
| 14 | Rental Mobil | 1 | 1,05% |
| 15 | Penjual | 4 | 4,21% |
| 16 | Pelukis | 1 | 1,05% |
| 17 | Karyawan MBG | 1 | 1,05% |
| 18 | Montir | 2 | 2,11% |
| 19 | Agen BRIlink | 1 | 1,05% |
| 20 | Tim WO | 1 | 1,05% |
| 21 | Usaha Online Shop | 1 | 1,05% |
| 22 | F&B | 1 | 1,05% |
| 23 | Pegawai | 5 | 5,26% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 24 | Sales | 1 | 1,05% |
| 25 | Pengusaha Kos | 1 | 1,05% |
| 26 | Petani | 1 | 1,05% |
| 27 | Penjahit | 1 | 1,05% |
| 28 | Pegawai Toko | 5 | 5,26% |
| | Total | 95 | 100% |

*Sumber : Data primer yang diolah 2026*

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari total 95 responden dalam penelitian ini, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta merupakan kelompok yang paling dominan yaitu sebanyak 25 orang atau 26,32%. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berstatus pelajar sebanyak 17 orang atau 17,89%. Responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga dan pegawai masing-masing berjumlah 5 orang dengan persentase 5,26%. Responden yang berprofesi sebagai penjual dan pegawai toko masing-masing berjumlah 4 orang dengan persentase 4,21%. Sementara itu, responden yang bekerja sebagai kuli bangunan, security, dan ojek online masing-masing berjumlah 3 orang dengan persentase 3,16%. Sedangkan responden yang bekerja sebagai perawat dan montir masing-masing berjumlah 2 orang dengan persentase 2,11%. Selain itu, terdapat beberapa pekerjaan yang masing-masing hanya memiliki 1 responden dengan persentase 1,05% yaitu TNI, pencipta konten, penambang, pegawai dukcapil, pegawai BUMN, atlet, rental mobil, pelukis, karyawan MBG, agen

BRILink, tim WO, usaha online shop, F&B, sales, pengusaha kos, petani, dan penjahit. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan yang beragam, sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup luas mengenai penggunaan layanan mobile banking Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dari berbagai kalangan profesi.

**d. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

| No | Lama menjadi Nasabah | Frekuensi (F) | Persentase (P) |
|---|---|---|---|
| 1 | >1 Tahun | 40 | 42,11% |
| 2 | 1-3 Tahun | 43 | 45,26% |
| 3 | >3 Tahun | 12 | 12,63% |
| | Total | 95 | 100% |

*Sumber : Data primer yang diolah 2026*

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari total 95 responden dalam penelitian ini, sebanyak 40 responden atau 42,11% telah menggunakan layanan mobile banking Bank Muamalat selama kurang dari 1 tahun. Selanjutnya sebanyak 43 responden atau 45,26% telah menggunakan layanan mobile banking selama 1 hingga 3 tahun, sedangkan 12 responden atau 12,63% telah menggunakan layanan mobile banking selama lebih dari 3 tahun. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna layanan mobile banking dengan pengalaman penggunaan antara 1 hingga 3 tahun, yang

mengindikasikan bahwa sebagian besar nasabah sudah cukup familiar dengan fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Muamalat DIN. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa responden mampu memberikan penilaian yang relevan terkait pengalaman konsumen, keamanan bertransaksi, dan loyalitas konsumen dalam penelitian ini. Dengan demikian, data mengenai lama penggunaan layanan mobile banking menunjukkan bahwa pengguna didominasi oleh nasabah dengan tingkat pengalaman menengah, yang sangat penting untuk dijelaskan dalam konteks evaluasi kualitas layanan dan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

**e. Berdasarkan Frekuensi Penggunaan *Mobile Banking***

**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Mobile Banking**

| No | Frekuensi Penggunaan | Frekuensi (F) | Persentase (P) |
|---|---|---|---|
| 1 | 3-5x | 35 | 36,84% |
| 2 | >5x | 47 | 49,47% |
| 3 | >10x | 13 | 13,68% |
| | Total | 95 | 100% |

*Sumber : Data primer yang diolah 2026*

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari total 95 responden, sebanyak 35 responden atau 36,84% menggunakan layanan mobile banking Bank Muamalat sebanyak 3 hingga 5 kali dalam sebulan. Selanjutnya sebanyak 47 responden atau 49,47% menggunakan

layanan tersebut lebih dari 5 kali dalam sebulan, sedangkan 13 responden atau 13,68% menggunakan layanan mobile banking lebih dari 10 kali dalam sebulan. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan layanan mobile banking secara rutin dengan frekuensi lebih dari 5 kali dalam sebulan, yang mengindikasikan bahwa nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin aktif memanfaatkan aplikasi Muamalat DIN untuk berbagai transaksi perbankan. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa cukup nasabah familiar dan nyaman dengan fitur layanan digital yang tersedia, sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap pengalaman nasabah, keamanan bertransaksi, dan loyalitas nasabah dalam penelitian ini.

**3. Uji Instrumen Penelitian**

**a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor item dengan skor total variabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan jumlah responden 95, nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,202. Hasil uji validitas setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Nasabah**

| Item | r hitung | r tabel | Sig. | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| X1.1 | 0,454 | 0,202 | <,001 | Valid |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| X1.2 | 0,486 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.3 | 0,313 | 0,202 | 0,002 | Valid |
| X1.4 | 0,411 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.5 | 0,493 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.6 | 0,611 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.7 | 0,564 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.8 | 0,512 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.9 | 0,501 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.10 | 0,480 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.11 | 0,583 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.12 | 0,465 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.13 | 0,427 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.14 | 0,477 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.15 | 0,486 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X1.16 | 0,557 | 0,202 | <,001 | Valid |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.6, seluruh item pada variabel Pengalaman Nasabah memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,202 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Pengalaman Nasabah dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis berikutnya.

**Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Bertransaksi**

| Item | r hitung | r tabel | Sig. | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| X2.1 | 0,487 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.2 | 0,564 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.3 | 0,595 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.4 | 0,409 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.5 | 0,416 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.6 | 0,570 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.7 | 0,578 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.8 | 0,529 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.9 | 0,589 | 0,202 | <,001 | Valid |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| X2.10 | 0,409 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.11 | 0,360 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.12 | 0,444 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.13 | 0,490 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.14 | 0,589 | 0,202 | <,001 | Valid |
| X2.15 | 0,345 | 0,202 | <,001 | Valid |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.7, seluruh item pada variabel Keamanan Bertransaksi memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,202 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Keamanan Bertransaksi dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis berikutnya.

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah Bank**

| **Item** | **r hitung** | **r tabel** | **Sig.** | **Keterangan** |
|---|---|---|---|---|
| Y1 | 0,527 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y2 | 0,594 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y3 | 0,498 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y4 | 0,554 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y5 | 0,561 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y6 | 0,691 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y7 | 0,543 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y8 | 0,570 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y9 | 0,664 | 0,202 | <,001 | Valid |
| Y10 | 0,543 | 0,202 | <,001 | Valid |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.8, seluruh item pada variabel Loyalitas Nasabah Bank memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,202 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir

pernyataan pada variabel Loyalitas Nasabah Bank dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis berikutnya.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | Jumlah Item | Cronbach Alpha | Standar | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Pengalaman Nasabah | 16 | 0,784 | 0,70 | Reliabel |
| Keamanan Bertransaksi | 15 | 0,777 | 0,70 | Reliabel |
| Loyalitas Nasabah Bank | 10 | 0,771 | 0,70 | Reliabel |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha pada variabel Pengalaman Nasabah sebesar 0,784, Keamanan Bertransaksi sebesar 0,777, dan Loyalitas Nasabah Bank sebesar 0,771. Seluruh nilai tersebut berada di atas standar 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Artinya, item-item dalam setiap variabel memiliki konsistensi internal yang memadai untuk mengukur konstruk penelitian.

**4. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas yaitu pengujian yang dihgunakan untuk mengetahui nilai atau data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan terhadap residual tidak terstandarisasi dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Kriteria pengambilan keputusan adalah data residual dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

**Tabel 12.** ***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

| Keterangan | Parameter | Sub-Parameter | Unstandardized Residual |
|---|---|---|---|
| N | | | 95 |
| Normal Parametersa,b | Mean | | .0000000 |
| Normal Parametersa,b | Std. Deviation | | 3.85121742 |
| Most Extreme Differences | Absolute | | .086 |
| Most Extreme Differences | Positive | | .042 |
| Most Extreme Differences | Negative | | -.086 |
| Test Statistic | | | .086 |
| Asymp. Sig. (2-tailed)c | | | .082 |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)d | Sig. | | .087 |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)d | 99% Confidence Interval - Lower Bound | | .080 |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)d | 99% Confidence Interval - Upper Bound | | .094 |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai signi sebesar 0,082 dan nilai Monte Carlo Sig sebesar 0,087. Kedua nilai tersebut lebih besar dari

0,05, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Hasil ini didukung oleh grafik Normal P-P Plot yang menunjukkan titik-titik residual cenderung mengikuti garis diagonal.

**b. Uji Multikolonieritas**

Karena penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan dua variabel bebas, maka uji asumsi yang digunakan adalah uji multikolinearitas. Model dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

**Tabel 13. *Coefficients - Collinearity Statistics***

| Model | *B* | Tolerance | VIF |
|---|---|---|---|
| (Constant) | 1.203 | | |
| pengalaman nasabah | 0,225 | 0,611 | 1.636 |
| kemanan bertransaksi | 0,401 | 0,611 | 1.636 |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.11, variabel Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi sama-sama memiliki nilai tolerance sebesar 0,611 dan nilai VIF sebesar 1,636. Nilai tolerance tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas, sehingga kedua variabel bebas dapat digunakan secara bersamaan dalam model regresi.

**c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual

atau kesalahan pengganggu pada setiap pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas, yaitu ketika varians residual bersifat konstan (homoskedastisitas).

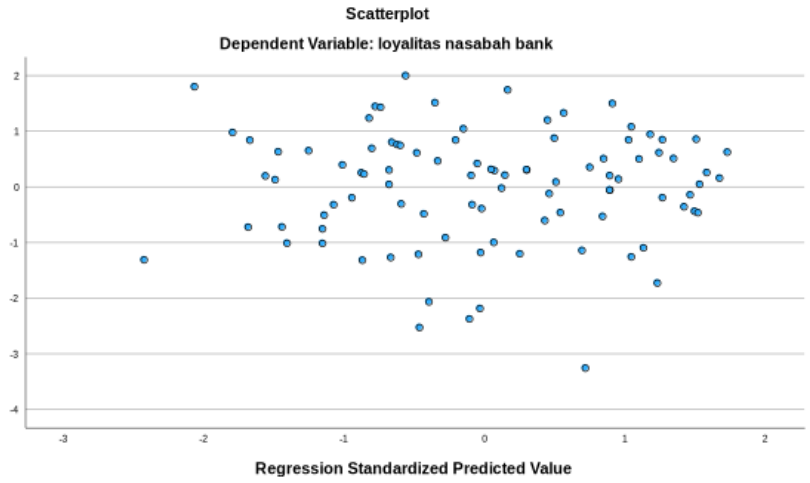
**Tabel 14.** ***Coefficients Uji Heteroskedastisitas (Dependent Variable: abs_res)***

| Model | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| (Constant) | 6.306 | 2.412 | | 2.614 | .010 |
| pengalaman nasabah | -.036 | .042 | -.114 | -.867 | .388 |
| kemanan bertransaksi | -.015 | .045 | -.044 | -.330 | .742 |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.12, nilai signifikansi variabel Pengalaman Nasabah sebesar 0,388 dan Keamanan Bertransaksi sebesar 0,742. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Hal ini juga diperkuat oleh grafik scatterplot yang menunjukkan sebaran titik tidak membentuk pola tertentu, tidak mengumpul pada satu area, dan menyebar di sekitar garis nol.

**Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisita**




*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

**5. Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Output SPSS menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas dimasukkan ke dalam model dengan metode Enter, sehingga persamaan regresi dibentuk berdasarkan nilai koefisien tidak terstandarisasi (B).

**Tabel 15. Model Summary Regresi Linear Berganda**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .726a | .526 | .516 | 3.89285 |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh nilai R sebesar 0,726 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi dengan Loyalitas Nasabah termasuk dalam

kategori kuat. Nilai R Square sebesar 0,526 menunjukkan bahwa 52,6% variasi Loyalitas Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi, sedangkan 47,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Adapun nilai Adjusted R Square sebesar 0,516 menunjukkan kemampuan model setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel penelitian.

**Tabel 16. ANOVA Regresi Linear Berganda**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1550.162 | 2 | 775.081 | 51.146 | <,001b |
| 1 | Residual | 1394.196 | 92 | 15.154 | | |
| 1 | Total | 2944.358 | 94 | | | |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

**Tabel 4.14 ANOVA Regresi Linear Berganda** menunjukkan apakah variabel Pengalaman Nasabah ($X_1$) dan Keamanan Bertransaksi ($X_2$) secara bersamaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

- Nilai F hitung = 51,146 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05). Artinya pengaruh kedua variabel ini terhadap loyalitas nasabah signifikan, atau bisa dikatakan nyata dan bukan karena kebetulan.
- Sum of Squares Regression = 1550,162 menunjukkan seberapa besar variasi loyalitas nasabah yang bisa dijelaskan oleh pengalaman dan keamanan bertransaksi.
- Sum of Squares Residual = 1394,196 menunjukkan variasi loyalitas nasabah yang tidak bisa dijelaskan oleh kedua variabel ini, atau dipengaruhi faktor lain.

- Total Sum of Squares = 2944,358 adalah total variasi loyalitas nasabah secara keseluruhan.

Semakin baik pengalaman nasabah dan semakin aman transaksi yang dirasakan, maka loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat akan semakin tinggi. Kedua faktor ini secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

**Tabel 17. *Coefficients* Regresi Linear Berganda**

| Model | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| (Constant) | 1.203 | 3.937 | | .305 | .761 |
| pengalaman nasabah | .225 | .068 | .302 | 3.293 | .001 |
| kemanan bertransaksi | .401 | .074 | .498 | 5.424 | <,001 |

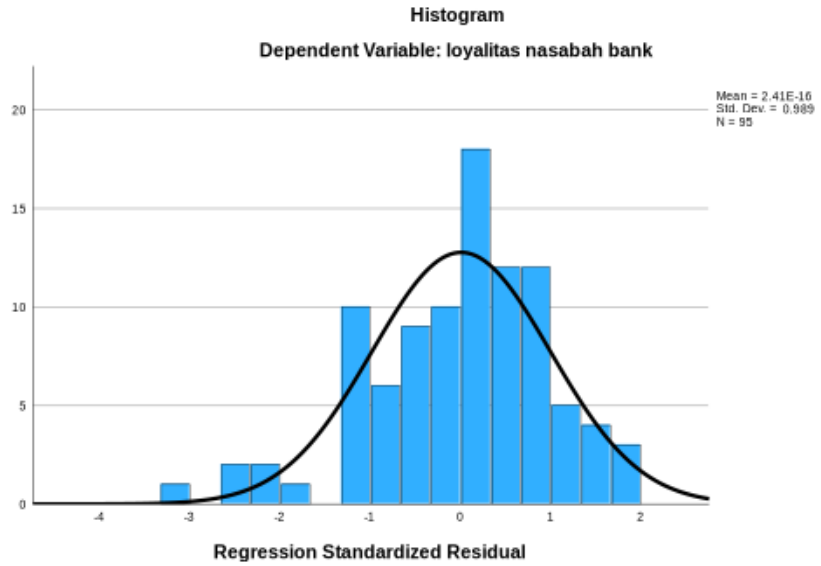
*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.15, persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 1{,}203 + 0{,}225X1 + 0{,}401X2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta bernilai positif sebesar 1,203. Koefisien Pengalaman Nasabah sebesar 0,225 berarti apabila Pengalaman Nasabah meningkat satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka Loyalitas Nasabah Bank meningkat sebesar 0,225. Koefisien Keamanan Bertransaksi sebesar 0,401 berarti apabila Keamanan Bertransaksi meningkat satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka Loyalitas Nasabah Bank meningkat sebesar 0,401. Dengan demikian, kedua variabel bebas memiliki arah pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank.

**Gambar 3. Histogram Regression Standardized Residual**




*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji t (Parsial)

Uji t di gunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Kriteria pengambilan Keputusan Adalah hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan jumlah 95 responden dan jumlah variabel bebas 2, derajat kebebasan residual adalah 92..

**Tabel 18. Ringkasan Hasil Uji t**

| Hubungan Variabel | B | t hitung | Sig. | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Pengalaman Nasabah (X1) -> Loyalitas (Y) | 0,225 | 3,293 | 0,001 | Berpengaruh positif dan signifikan |
| Keamanan Bertransaksi (X2) -> Loyalitas (Y) | 0,401 | 5,424 | <,001 | Berpengaruh positif dan signifikan |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

**Tabel 19. Perbandingan t Hitung dan t Tabel**

| Variabel | T Hitung | T Tabel | Perbandingan | Keputusan |
|---|---|---|---|---|
| Pengalaman Nasabah (X1) | 3,293 | 1,986 | 3,293>1,986 | $H_0$ ditolak, Ha diterima |
| Keamanan Bertransaksi ($X_2$) | 5,424 | 1,986 | 5,424 > 1,986 | $H_0$ ditolak, Ha diterima |

Nilai t tabel diperoleh dari tabel distribusi t dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan (df) sebesar 92 yang dihitung menggunakan rumus df = n − k − 1, yaitu 95 − 2 − 1 = 92. Berdasarkan tabel distribusi t, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,986.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Pengalaman Nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 3,293 dengan signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Pengalaman Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Selanjutnya, Keamanan Bertransaksi memiliki nilai t hitung sebesar 5,424 dengan signifikansi <0,001. Nilai tersebut juga lebih kecil dari 0,05, sehingga Keamanan Bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank.

**b. Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Kriteria pengambilan keputusan adalah model dinyatakan signifikan apabila nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 20. Ringkasan Hasil Uji F**

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Regression | 1550.162 | 2 | 775.081 | 51.146 | <,001 |
| Residual | 1394.196 | 92 | 15.154 | | |
| Total | 2944.358 | 94 | | | |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.19, diperoleh nilai F hitung sebesar 51,146 dengan nilai signifikansi <0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Dengan demikian, model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

**Tabel 21. Perbandingan F Hitung dan F Tabel**

| Variabel | F Hitung | F Tabel | Perbandingan | Keputusan |
|---|---|---|---|---|
| Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi terhadap Loyalitas Nasabah(Y) | 51,146 | 3,10 | 51,146>3,10 | $H_{03}$ ditolak, $H_{a3}$ diterima |

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 51,146, sedangkan nilai F tabel sebesar 3,10 pada taraf signifikansi 5% dengan df1 = 2 dan df2 = 92. Karena nilai F hitung lebih besar daripada F tabel (51,146 > 3,10) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka $H_0$ ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, variabel Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi secara simultan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin melalui layanan mobile banking.

**c. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai yang digunakan dalam interpretasi adalah R Square dan Adjusted R Square.

**Tabel 22. Koefisien Determinasi**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0,726 | 0,526 | 0,516 | 3,89285 |

*Sumber: Output SPSS diolah, 2026*

Nilai R sebesar 0,726 menunjukkan hubungan yang kuat antara Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi dengan Loyalitas Nasabah Bank. Nilai R Square sebesar 0,526 berarti bahwa 52,6% variasi Loyalitas Nasabah Bank dapat dijelaskan oleh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi. Sisanya sebesar 47,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,516 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas dan jumlah sampel, model masih mampu menjelaskan 51,6% variasi loyalitas nasabah.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalatat Kantor Cabang Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,225 dengan signifikansi 0,001. Arah koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap bank. Pengalaman nasabah dapat terbentuk dari kemudahan layanan, kenyamanan proses transaksi, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kesan positif selama berinteraksi dengan bank.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska Puspita Sari (2022), yang menunjukkan bahwa variabel pengalaman pengguna dalam layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas pengguna. Hal ini menguatkan temuan bahwa pengalaman nasabah yang baik serta rasa aman dalam bertransaksi menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas nasabah pada layanan mobile banking.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin melalui layanan mobile banking. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kualitas interaksi digital, maka semakin tinggi tingkat loyalitas mereka. Demikian pula, semakin kuat persepsi keamanan yang dirasakan nasabah terhadap

perlindungan data dan transaksi, maka loyalitas nasabah juga akan meningkat.

Implikasi dari hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas nasabah tidak hanya bergantung pada penyediaan layanan digital semata, tetapi juga pada optimalisasi pengalaman pengguna dan sistem keamanan transaksi. Oleh karena itu, Bank Muamalat perlu memperkuat pengembangan fitur aplikasi Muamalat DIN yang lebih responsif, stabil, dan mudah digunakan, serta meningkatkan sistem keamanan seperti autentikasi, perlindungan data, dan deteksi risiko transaksi. Upaya ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dan mempertahankan loyalitas dalam jangka panjang.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, terutama terkait perlindungan data pribadi, keaslian transaksi, serta sistem autentikasi yang kuat, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking Bank Muamalat. Hal ini menegaskan bahwa faktor keamanan menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital perbankan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa pihak bank perlu memperkuat sistem keamanan transaksi digital secara berkelanjutan, baik dari sisi teknologi maupun edukasi kepada nasabah. Peningkatan fitur

keamanan seperti verifikasi berlapis, enkripsi data, serta notifikasi transaksi real-time menjadi langkah strategis untuk meningkatkan rasa aman pengguna. Dengan demikian, peningkatan keamanan tidak hanya menjaga perlindungan data, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

**2. Pengaruh Keamanan Bertransaksi terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keamanan Bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,401 dengan signifikansi <0,001. Nilai koefisien ini lebih besar dibandingkan koefisien Pengalaman Nasabah, sehingga Keamanan Bertransaksi menjadi variabel yang memiliki kontribusi parsial lebih kuat dalam model regresi. Nilai Beta standar Keamanan Bertransaksi sebesar 0,498 juga lebih tinggi dibandingkan Beta Pengalaman Nasabah sebesar 0,302.

Keamanan dalam transaksi merupakan faktor penting karena layanan perbankan berhubungan langsung dengan dana, data pribadi, dan kepercayaan nasabah. Apabila nasabah merasa proses transaksi aman, terlindungi, dan memiliki risiko yang rendah, maka rasa percaya terhadap bank akan meningkat. Kepercayaan tersebut kemudian dapat memperkuat loyalitas, karena nasabah merasa lebih nyaman untuk terus menggunakan layanan bank yang sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dias Ega Saputri (2023), yang menemukan bahwa keamanan bertransaksi

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah dalam bertransaksi digital, maka semakin kuat pula tingkat loyalitas mereka terhadap layanan perbankan yang digunakan.

Secara empiris, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, terutama terkait perlindungan data pribadi, keaslian transaksi, serta sistem autentikasi yang kuat, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking Bank Muamalat. Hal ini menegaskan bahwa faktor keamanan menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital perbankan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa pihak bank perlu memperkuat sistem keamanan transaksi digital secara berkelanjutan, baik dari sisi teknologi maupun edukasi kepada nasabah. Peningkatan fitur keamanan seperti verifikasi berlapis, enkripsi data, serta notifikasi transaksi real-time menjadi langkah strategis untuk meningkatkan rasa aman pengguna. Dengan demikian, peningkatan keamanan tidak hanya menjaga perlindungan data, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

**3. Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat kantor Cabang Banjarmasin**

Secara simultan, Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 51,146 dengan signifikansi <0,001. Dengan demikian, loyalitas nasabah tidak hanya terbentuk dari pengalaman layanan yang menyenangkan, tetapi juga dari keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan aman dan dapat dipercaya.

Nilai R Square sebesar 0,526 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas mampu menjelaskan 52,6% variasi Loyalitas Nasabah Bank. Angka ini menunjukkan kontribusi yang cukup besar, karena lebih dari separuh perubahan loyalitas dapat dijelaskan oleh pengalaman dan keamanan transaksi. Namun, masih terdapat 47,4% variasi loyalitas yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas layanan, kepuasan nasabah, citra bank, biaya administrasi, fitur layanan digital, lokasi, promosi, maupun faktor hubungan jangka panjang dengan bank

Secara keseluruhan, hasil pengujian memperlihatkan bahwa model penelitian memiliki dasar statistik yang kuat. Instrumen penelitian valid dan reliabel, residual berdistribusi normal, tidak ditemukan gejala multikolinearitas, serta tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas. Oleh karena itu, hasil regresi dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini.