



**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SAHABAT PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK  
CABANG PADANGSIDIMPUAN  
PERIODE 2015-2019**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**HENNI MARITO SIREGAR  
NIM. 1740100202**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**



**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SAHABAT PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**HENNI MARITO SIREGAR  
NIM. 1740100202**

**PEMBIMBING I**

**WINDARI, SE., M.A  
NIP.198305102015032003**

**PEMBIMBING II**

**DAMRI BATUBARA, M.A  
NIDN.2019108602**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4.5 Sibitang, Padangsidempuan 22733  
Tel (0634) 22080 Fax (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **HENNI MARITO SIREGAR**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Henni Marito Siregar** yang berjudul "**Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**WINDARI, SE., M.A**  
**NIP.198305102015032003**

**PEMBIMBING II**

**DAMRI BATUBARA, M.A**  
**NIDN.2019108602**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Henni Marito Siregar  
NIM : 17 401 00202  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi: Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 17 Juni 2022

Saya yang Menyatakan,



Henni Marito Siregar  
NIM. 17 401 00202

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : HENNI MARITO SIREGAR

NIM : 17 401 00202

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 17 Juni 2022



Henni Marito Siregar

NIM. 17 401 00202





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang, Padangsidimpuan, 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : HENNI MARITO SIREGAR  
NIM : 17 401 00202  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN  
SAHABAT PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA  
TBK CABANG PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Dra. Hj. Replita, M.Si  
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Azwar Hamid, M.A  
NIDN. 2111038601

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si  
NIDN. 2026056902

Azwar Hamid, M.A  
NIDN. 2111038601

H. Aswadi Lubis, SE., M.Si  
NIDN. 2007016301

Adanan Murroh Nasution, M.A  
NIDN. 2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan  
Tanggal : 07 Juni 2022  
Pukul : 09.00 Wib s/d Selesai  
Hasil/Nilai : 70 (B)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,37  
Predikat : (Sangat Memuaskan)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang 22733

Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**PENGESAHAN**


**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap  
Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT Bank  
Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan  
**NAMA** : Henni Marito Siregar  
**NIM** : 17 401 00202

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas  
Dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 30 Januari 2022

Dekan,



  
Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si.  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

Nama : Henni Marito Siregar  
NIM : 1740100202  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan

Permasalahan yang di hadapi saat ini adalah penggunaan *Mobile banking* ini berdampak lebih baik terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan. Karena dilihat dari perkembangan teknologi seharusnya jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan yang menggunakan *Mobile Banking* mengalami peningkatan yang signifikan. Faktanya masih banyak nasabah tabungan sahabat yang belum menggunakan *Mobile Banking*, bahkan hampir setengah dari jumlah nasabah tabungan sahabat itu sendiri. rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.

Teori-teori yang mendukung penelitian ini terdiri dari pengertian bank syariah, dasar hukum bank syariah, produk bank syariah, pengertian *Mobile Banking* , produk-produk *Mobike Banking*, pengertian loyalitas, faktor-faktor yang mempengaruhi loyakititas, pengertian tabungan sahabat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dokumentasi dan wawancara. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *Non Probability Sampling* dengan jumlah sampel 96 orang. Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil uji t Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

**Kata Kunci:** *Mobile Banking*, Loyalitas, Tabungan Sahabat



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan berbekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan rasa penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. Eradi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.Hi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Serta Bapak/Ibu dosen, staf dan seluruh Civitas Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Windari, SE., M.A., selaku Pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, MA., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan terbaik pula dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini. Serta segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu

pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

6. Teristimewa kepada kedua orang tua peneliti, Ayah Sutor Siregar dan Ibu Derliana Tanjung yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu di panjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan kalian dengan firdaus-Nya. Tak lupa abang peneliti Aman Siregar dan kakak tercinta, Kak Sahrani Siregar, S.pd, kak Winda, kak Imelda Siska Siregar, S.Sos, M.Si. Kak Lanni Siregar, S.Keb serta adik tersayang peneliti Ilham Rahim Muda Siregar, segenap keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi dan studi peneliti.
7. Teruntuk sahabat peneliti *What Group Is This?* (Syah Fitri Yana, S.E., Yuli Agustina, S.E., Sri Lestari, S.E, Siti Ulfa Ritonga, S.E., Elisa Rani, Silvi Lestari Irawan, Fatimah Lubis, Ariansyah Matondang, Muhammad Rinaldi, Angga Setiawan, Ahmad Khoiri, Miko Mahendra), serta sahabat dan teman-teman lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini.
8. Teruntuk Ayahanda Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M, Ag yang senantiasa selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
9. Teruntuk rekan PASUMA IAIN Padangsidempuan terkhusus coach Raja Herman Siadari dan coach Rahmat Fazari yang mengajarkan kesabaran dan keseriusan serta kekeluargaan kepada peneliti.

10. Terimakasih kepada kerabat dan seluruh rekan mahasiswa terkhusus mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2017, teristimewa Perbankan Syariah 6 (PS-6) yang telah berjuang bersama-sama dalam mencapai cita-cita dan meraih gelar S.E, KKL Desa Muaramais Madina, teman-teman magang mandiri 2021 Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, keluarga besar Ma'had Al-Jamiah IAIN Padangsidimpuan Angkatan 2017.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya dengan segala kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Padangsidimpuan, 17 Mei 2022

Peneliti,

**Henni Marito Siregar**  
**NIM. 17 401 00202**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	şad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	<i>Fathah</i>	A	A
— =	<i>Kasrah</i>	I	I
— _ و	<i>Dommah</i>	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
‘.....و	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u



### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ء... ؤ... ة... ة...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	a <sup>-</sup>	a dan garis atas
ِ.....	<i>Kasrah dan ya</i>	i <sup>-</sup>	i dan garis bawah
ُ.....	<i>dommah dan wau</i>	u <sup>-</sup>	u dan garis di atas

### C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

#### 1. Ta marbutah hidup

*Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah/t/.

#### 2. Ta marbutah mati

*Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah/h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

## E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻝ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

## F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat*

yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*.

Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: *Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.*

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	
<b>Halaman Pengesahan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri</b>	
<b>Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi</b>	
<b>Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Defenisi Operasional Variabel .....	7
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	11
1. Pengertian Bank Syariah .....	11
2. Loyalitas .....	13
3. Tabungan Sahabat .....	19
4. Mobile Banking .....	20
B. Kerangka Berpikir .....	25
C. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
1. Angket .....	29
2. Dokumentasi .....	30

3. Wawancara .....	31
E. Teknik Analisis Data.....	31
1. Uji Instrumen .....	31
a. Uji Validitas .....	31
b. Uji Reliabilitas .....	32
2. Uji Normalitas.....	33
3. Uji Linearitas .....	33
4. Uji Regresi Linear Sederhana .....	34
5. Uji Hipotesis .....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN .....	36
A. Deskripsi Data Penelitian .....	36
1. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	36
2. Produk Pendanaan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	37
3. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan .....	38
B. Gambaran Umum Responden .....	40
1. Kriteria Responden.....	40
2. Pekerjaan Responden .....	41
3. Domisili/Tempat Tinggal Responden .....	41
C. Uji Instrumen .....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	44
D. Uji Normalitas.....	44
E. Uji Linieritas .....	46
F. Uji Linier Sederhana .....	47
G. Uji Hipotesis .....	50
H. Hasil Penelitian .....	51
I. Keterbatasan Penelitian .....	53
BAB V PENUTUP .....	
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu negara, perbankan saat ini merupakan agen pembangunan (*agent of develoment*). Hal ini disebabkan oleh kegiatan perbankan yang berfungsi sebagai badan penghimpun dan juga penyalur dana dari masyarakat. Fungsi inilah yang lazim disebut sebagai intermediasi keuangan. Disahkannya UU No. 7 tahun 1992 menempatkan sistem Perbankan Islam sebagai salah satu sistem perbankan yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, disebut bahwa bank terdiri atas dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri dari bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>1</sup>

Bank Syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.<sup>2</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan, dimana jumlah nasabah Tabungan Sahabat Muamalat iB pada Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> *Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan.*

<sup>2</sup> Herry Susanto and Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Pustaka Setia (Bandung, 2010), hlm. 105.



**Tabel. I. 1**  
**Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk Tabungan Sahabat Muamalat iB PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan**

Keterangan	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah Nasabah	893	1.096	1.303	1.389	2.246

*Sumber data: Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan*

Tabel 1 di atas menunjukkan peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan yang menggunakan produk tabungan Sahabat, dimana jumlah nasabah yang menggunakan produk tersebut pada tahun 2015 adalah sebanyak 893 nasabah, kemudian jumlah tersebut meningkat pada tahun 2016 menjadi 1.096 nasabah, pada tahun 2017 sebanyak 1.303, kemudian meningkat lagi sebanyak pada 1.389 pada tahun 2018, dan meningkat lagi pada tahun 2019 sebanyak 2.246. Jumlah nasabah di atas tidak termasuk nasabah *Dormant*. Istilah nasabah *dormant* memiliki arti sebagai nasabah yang tidak melakukan aktivitas transaksi perbankan selama 6 bulan berturut-turut. Dengan kata lain, seluruh jumlah nasabah yang dicantumkan saat ini adalah nasabah yang aktif.

Adapun yang telah sampai kepada industri perbankan, dan tidak terkecuali perbankan syariah adalah perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *E-Banking* atau *Internet Banking*. Yang mana secara sederhana bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 193.

Dengan adanya tuntutan ini, pegawai perbankan dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang digunakan oleh bank dengan baik dan menerapkan sistem dan prosedur yang berlaku di perbankan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan menjaga rahasia data nasabah.<sup>4</sup>

Kemajuan teknologi mencakup dua bentuk yaitu inovasi produk dan inovasi proses. Inovasi produk berkaitan dengan produk-produk baru yang sebelumnya tidak ada atau pengembangan produk-produk sebelumnya.

*Mobile Banking* adalah salah satu produk jasa sebagai wujud dari perkembangan teknologi informasi di perbankan. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* dengan menggunakan SMS. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* antara lain transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran dan pembelian.<sup>5</sup>

Salah satu bank yang menawarkan jasa *Mobile Banking* adalah PT Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidempuan. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan mulai menggunakan *Mobile Banking* pada tahun 2015. *Mobile Banking* hadir dengan beberapa keunggulan seperti fitur yang sederhana membuat *Mobile Banking* melalui

---

<sup>4</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 213.

<sup>5</sup> Maya Angelina Silvia, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking* (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2014), hlm. 4.

ponsel sangat mudah untuk dimengerti, dari sisi keamanan *Mobile Banking* bisa mengurangi resiko penipuan, bank juga merasa untung dengan layanan *Mobile Banking* karena bisa mengurangi biaya dari *tele-Banking* dan produk bank juga bisa dipromosikan lebih mudah melalui iklan layanan *Mobile Banking*.

**Tabel. I. 2**  
**Jumlah Nasabah Tabungan Sahabat Yang Menggunakan *Mobile Banking* PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Padangsidempuan**

Keterangan	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah Nasabah yang memanfaatkan <i>Mobile Banking</i>	647	885	1.118	1.263	2.167

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tabungan sahabat yang memanfaatkan *Mobile Banking* pada PT.Bank Muamalat Tbk. Cabang Padangsidempuan cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

**Tabel. I. 3**  
**Jumlah Nasabah Tabungan Sahabat Yang Menggunakan *Mobile Banking* pada Tahun 2019 PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Padangsidempuan**

Bulan	Jumlah
Januari	150
Februari	162
Maret	164
April	166
Mei	170
Juni	155
Juli	140
Agustus	190
September	198
Oktober	198

November	201
Desember	273

Tabel diatas menunjukkan peningkatan jumlah nasabah Tabungan Sahabat Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan yang menggunakan *Mobile Banking* pada Tahun 2019, dimana jumlah nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* pada bulan Januari adalah sebanyak 150 nasabah, kemudian jumlah tersebut meningkat pada bulan Februari sebanyak 162 nasabah. Pada bulan Maret kembali meningkat menjadi 164, disusul kembali pada bulan April sebanyak 166. Pada bulan Mei juga mengalami peningkatan menjadi 170, namun pada bulan Juni dan Juli mengalami penurunan terus menerus, yaitu pada bulan Juni sebanyak 155 dan bulan Juli menjadi 140, kemudian meningkat lagi pada bulan Agustus sebanyak 190. Pada bulan September dan Oktober mengalami peningkatan dengan jumlah yang sama, yaitu sebanyak 198, begitupun pada bulan November meningkat menjadi 201 dan disusul dengan bulan Desember yang meningkat sebanyak 273.

Permasalahan yang di hadapi saat ini adalah apakah penggunaan *Mobile banking* ini berdampak lebih baik terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan. Karena dilihat dari perkembangan teknologi seharusnya jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan yang menggunakan *Mobile Banking* mengalami peningkatan yang signifikan. Faktanya jumlah nasabah tabungan Sahabat yang menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia

Tbk. Cabang Padangsidempuan masih mengalami Penurunan pada beberapa bulan di tahun 2019. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Menurunnya jumlah nasabah tabungan sahabat yang menggunakan *Mobile Banking* pada bulan Juni dan Juli tahun 2019.
2. Nasabah tabungan Sahabat pada bulan Juni dan Juli tahun 2019 belum begitu tertarik menggunakan *Mobile Banking* karena kurangnya pengetahuan tentang kegunaan yang diberikan aplikasi *Mobile Banking* tersebut.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi di atas, maka penulis membatasi masalah hanya pada pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat setelah pemanfaatan *Mobile Banking* pada tahun 2015-2019.

## **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variable pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel. Variabel yang digunakan pada

penelitian ini dibagi menjadi dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (*Independence Variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas biasanya dinotasikan dengan symbol X. Sedangkan variabel terikat (*Dependent Variabel*) adalah faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya, biasanya dinotasikan dengan symbol Y.

**Tabel. I. 4**  
**Defenisi Operasional Variabel**

No	Jenis Variabel	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1.	(Y) Loyalitas	Kesetiaan nasabah yang dipresentasikan dalam penggunaan dan pemanfaatan yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk.	a. Produk b. Jasa c. Emosional d. Harga e. Biaya	Ordinal
2.	(X) Penggunaan Mobile Banking	Penggunaan suatu teknologi yang akan meningkatkan kinerja individu.	a. Mampu mengembangkan kinerja individu b. Mampu menambah tingkat produktifitas individu. c. Mampu meningkatkan efektivitas kinerja	Ordinal



			individu.	
--	--	--	-----------	--

### **E. Rumusan masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidimpuan.

### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidimpuan.

### **G. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk menambah pengalaman dibidang penelitian dan juga sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan perbankan syariah dimasa yang akan datang.

#### 2. Bagi IAIN Padangsidimpuan

Penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan khususnya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang dapat dijadikan referensi ataupun data pembanding sesuai dengan bidang yang diteliti terutama dalam hal *Mobile Banking*.

#### 3. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidimpuan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padang sidimpuan terkait

dengan kegunaan yang diberikan oleh *Mobile Banking* melalui kinerja yang efektif dan efisien terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat.

#### 4. Bagi peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang bersifat karya ilmiah untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang perbankan.

### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan laporan penelitian yang sistematis, jelas, akurat dan mudah dimengerti.

Bab I Pendahuluan yang didalamnya berisikan latar belakang skripsi, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, yang didalamnya berisikan kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian yang didalamnya berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument dan analisis data.

Bab IV hasil penelitian yang didalamnya deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian, dan pembahasan penelitian.

Bab V penutup yang didalamnya berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban masalah yang dirumuskan dalam pendahuluan skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan ditindaklanjuti dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Pengertian Bank Syariah**

Bank secara etimologi berasal dari bahasa Italia, *banco* yang artinya kepingan papan tempat buku, sejenis meja, kemudian kata ini merujuk pada *counter* atau *money changer* (tempat penukaran uang). Sehingga fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi disektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi atau jual beli) berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan

memberikan jasa pengiriman uang. Bank Islam telah berkembang pesat pada dekade terakhir serta telah menjadi satu *trend* yang sangat penting dalam dunia keuangan dimana produk dan jasa keuangan yang ditawarkan harus sesuai dengan syariah atau hukum islam.

Perkembangan zaman yang begitu cepat telah membentuk pola pikir masyarakat untuk memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan pilihan dan kenyamanannya. Umat islam sebagai umat yang memegang teguh ajaran islam menginginkan adanya lembaga keuangan yang berazaskan pada nilai-nilai islam, karena pada hakikatnya umat islam diwajibkan berpegang teguh kepada Al-qur'an serta ditopang oleh hadist Nabi Muhammad SAW.<sup>6</sup>

Di tetapkannya UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang dalam beberapa pasalnya mengatur tentang perbankan islam, memberikan landasan yang kuat bagi praktik perbankan islam, memberikan landasan yang kuat bagi praktik perbankan islam di Indonesia. Petunjuk operasinal pasal-pasal yang mengatur perbankan dengan sistem bagi hasil dalam UU tersebut, pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah No. 72 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil, menjelaskan beberapa hal penting yang berkaitan dengan bank dengan prinsip bagi hasil yang tidak dijelaskan di dalam UU No. 7.

---

<sup>6</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, 4 ed. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 7.

## 2. Loyalitas

Loyalitas berasal dari defenisi *customer* (pelanggan) yang memberikan pandangan mendalam yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara pelanggan dan bukan hanya menarik pembeli. Defenisi itu berasal dari kata *Custom* yang diartikan sebagai membuat sesuatu menjadi biasa dan mempraktikkan kebiasaan.<sup>7</sup> Pelanggan adalah seseorang yang men jadi terbiasa untu membeli, yang terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode terentu.<sup>8</sup>

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah yang dipresentasikan dalam penggunaan dan pemanfaatan yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Indikasi loyalitas yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku.

Dalam bank, pelanggan disebut sebagai nasabah, karena hampir dapat dipastikan akan melakukan pembelian dalam periode waktu tertentu. Pelanggan sejati dapat tumbuh seiring waktu. Loyalitas merupakan ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk

---

<sup>7</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty: How to Earn It to Keep It* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2003), hlm. 31.

<sup>8</sup> Abdul Manan *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 212



memprediksi pertumbuhan penjualan. Berbeda dari kepuasan, Loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembeli. Pelanggan yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli produk antar lini dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan kebal terhadap produk pesaing.<sup>9</sup> Loyalitas juga dipengaruhi oleh faktor produk, faktor bagi hasil, faktor kualitas pelayanan, dan faktor kepuasan nasabah.

Orang tumbuh menjadi pelanggan loyal secara bertahap. Proses itu dilalui dalam jangka waktu tertentu, dan dengan pengawasan yang dilakukan terhadap setiap pertumbuhan yang terjadi. Bila kepuasan pelanggan tidak dapat diandalkan, maka pengukuran apa yang terkait dengan pembelian ulang? Pengukuran tersebut adalah loyalitas pelanggan. Kondisi pemasaran masa kini di Indonesia, memang menuntut para produsen dan pemasar berlomba memberikan nilai lebih pada produk/jasanya. Kompetisi yang sangat ketat mendorong para pemasar beradu layanan terbaik kepada calon atau *existing* pelanggannya. Loyalitas itu sendiri diartikan sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang,

---

<sup>9</sup> Jill Griffin, *Ibid*, hlm. 33.

meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>10</sup>

Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behavior*) daripada dengan sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan loyal, ia menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembelian nonrandom yang diungkapkan dari waktu ke waktu. Seorang pembeli yang loyal memiliki prasangka spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siap. Pembeliannya bukan hanya merupakan peristiwa acak. Selain itu, loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali.

Loyalitas pelanggan adalah dambaan setiap perusahaan, termasuk bank sebagai penyedia jasa keuangan. Persaingan perbankan sudah semakin ketat dari tahun ke tahun. Setiap bank di Indonesia sudah sangat sadar akan pentingnya kepuasan pelanggan. Terlebih lagi, pelanggan yang sudah tidak puas dengan bank tertentu, dengan mudah untuk pindah ke bank lain. Hasilnya, tingkat loyalitas pelanggan terhadap bank-bank di Indonesia relatif cukup rendah bila diukur melalui suatu survei.

Umumnya terdapat beberapa bahan pertimbangan yang perlu dicermati dalam hal perilaku nasabah : Pertama, menabung

---

<sup>10</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional Dan Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 193.

karena rasa aman, kedua, menabung karena melihat suku bunga yang tinggi, ketiga, nasabah yang percaya kepada salah satu pejabat bank., keempat lokasi bank yang dekat dengan aktivitas yang dilakukan oleh nasabah.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan, terdapat empat belas variabel utama yang menjadi alasan nasabah dalam memilih bank atau membuka tabungan disuatu bank adalah : Aman dan terpercaya (25%), Pelayanan yang memuaskan (17%), Milik Pemerintah (13%), Dekat Kantor (12%), Bunga Tinggi (8%), Bonus & hadiah besar (8%), Produk atau jasanya banyak (7%), Banyak Cabang (5%), Manajemen yang baik (5%), Milik konglomerat (5%), Promosi gencar (1%), Citra baik (1%), Ada Asuransi (1%), dan Minggu Buka (1%). Lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:

- 1) Kualitas Produk, kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus akan mengakibatkan nasabah yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas nasabah.
- 2) Kualitas jasa, selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas jasa.

---

<sup>11</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 49.

- 3) Emosional, emosional di sini lebih diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya. Keyakinan tersebut.<sup>12</sup> Nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.
- 4) Harga, sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Jadi harga di sini lebih diartikan sebagai akibat, atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.<sup>13</sup>
- 5) Biaya, orang berpikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.

Faktor-faktor yang membentuk loyalitas nasabah yaitu “basis *klien*, tingkat retensi nasabah baru, tingkat retensi *klien*, pangsa nasabah (*Share of customer*), jumlah rata-rata nasabah baru, frekuensi pembelian, jumlah pembelian rata-rata, tingkat peralihan (*Attrition rate*)”, yaitu:

---

<sup>12</sup> Basu Swastha and Hani Handoko, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: BPFE, 2004), hlm. 83.

<sup>13</sup> Husen Sobana, *Studi Kelayakan bisnis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm. 113.

- a) Basis *Klien* merupakan seluruh jumlah nasabah dan *klien* yang aktif, hal ini dapat dihitung dengan menjumlahkan nasabah pertama kali, nasabah berulang, dan *Klien*.
- b) Tingkat retensi nasabah baru adalah persentase nasabah pertama kali yang melakukan pembelian kedua dalam periode waktu tertentu, periode waktu diatur oleh siklus pembelian berulang nasabah biasa.
- c) Tingkat retensi *klien* adalah presentase nasabah yang telah memenuhi sejumlah khusus pembelian berulang selama periode waktu tertentu.
- d) Pangsa nasabah (*share of customer*) merupakan persentase jumlah pembelian nasabah atas kategori produk atau jasa tertentu yang dibelanjakan ke perusahaan.
- e) Jumlah rata-rata nasabah baru per bulan adalah rata-rata jumlah nasabah pertama kali yang membeli dari perusahaan tiap bulannya.
- f) Frekuensi pembelian adalah rata-rata seorang nasabah (*klien*) membeli setiap tahunnya.
- g) Jumlah pemberian rata-rata adalah jumlah rata-rata yang dibayar atas produk dan jasa setiap pembelian.

- h) Tingkat Peralihan (*attrition*) merupakan persentase tahunan rata-rata nasabah yang hilang atau menjadi tidak aktif karena suatu alasan termasuk ketidakpuasan dan pindah lokasi.

### 3. Tabungan Sahabat Muamalat iB

Tabungan Sahabat Muamalat iB merupakan produk Bank Muamalat yang bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat. Kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan atau jasa lainnya. Tabungan ini ditawarkan dengan akad *Wadiah* atau titipan, dimana nasabah tidak diwajibkan menerima bonus atau bagi hasil atas dana yang disimpan.<sup>14</sup> Sebaliknya bank dapat memberikan bonus atau bagi hasil atas dana yang disalurkan.

Akad yang disepakati pada produk ini merupakan akad *Wadiah*, bank juga membebaskan biaya administrasi yang murah atas pembukaan rekening ini, yakni Rp. 15.000,- perbulannya. Kategori pelajar dan mahasiswa merupakan target pasar dan produk tabungan sahabat ini, karena pelajar dan mahasiswa dianggap mampu membayar Rp. 15.000,- perbulannya untuk biaya administrasinya.

Tabungan Sahabat Muamalat iB ini dilengkapi dengan kartu reguler yang berfungsi untuk memberikan keleluasan transaksi

---

<sup>14</sup> Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2018), hlm. 65.

ATM dan debit yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, sehingga tabungan ini dapat dikatakan lengkap dan nyaman. Keuntungan dari produk ini adalah nasabah dapat menikmati program Muamalat Berbagi Rezeki yang menawarkan berbagai keuntungan setiap tahun seperti hadiah, subsidi transaksi elektronik *banking*, dan subsidi belanja dengan kartu debit muamlat.<sup>15</sup>

#### **4. *Mobile Banking***

*Mobile Banking* adalah salah satu produk jasa sebagai wujud dari perkembangan teknologi informasi di perbankan. *Mobile Banking* merupakan merupakan layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* dengan menggunakan SMS. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* antara lain transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran dan pembelian.

*Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *hanphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah

---

<sup>15</sup> “[www.Bankmuamalat.Co.Id](http://www.Bankmuamalat.Co.Id), Diakses Melalui Google Chrome Pada Tanggal 26 Agustus 2020, Pukul 21.20 WIB,” Agustus 2020.

dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.<sup>16</sup> Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Manfaat *mobile banking* bagi mahasiswa antara lain:

- a) Dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun. *Mobile banking* menghemat banyak waktu.
- b) *Mobile banking* melalui HP sangat mudah untuk dimengerti sehingga mahasiswa hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Hal ini juga menghemat pencatatan dari transaksi yang dilakukan.
- c) *Mobile banking* mengurangi risiko penipuan. Mahasiswa pengguna *mobile banking* akan mendapatkan pemberitahuan berupa SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah.

---

<sup>16</sup> Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Jasa Grafindo Persada, 2018), hlm. 50.



Aktivitas tersebut meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya.

d) Mahasiswa juga dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui *mobile banking*. Sedangkan manfaat *mobile banking* yang diperoleh dari pihak bank antara lain:

- 1) *Mobile banking* melalui HP sangat menguntungkan bagi bank karena merupakan fasilitas tambahan yang mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.
- 2) Bank dapat menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*.
- 3) Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk mereka dan layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.
- 4) Berbagai layanan seperti informasi kredit atau debit, informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainnya dapat diakses langsung melalui HP nasabah

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini berkaitan dengan Bank Muamalat Indonesia, *Mobile Banking* dan nasabah Bank Muamalat, maka dalam hal ini peneliti mencantumkan penelitian terdahulu, yang dimana penelitian terdahulu ini

adalah sebagai gambaran tentang kajian penelitian yang telah dilakukan peneliti lain dan juga sebagai bahan referensi tambahan.

Adapun penelitian yang peneliti jadikan sebagai referensi tambahan dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel. II. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Irfan Nurahmadi Harish (2017)	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Depok. (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah)	Dari hasil penelitian diketahui bahwa <i>Mobile Banking</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Depok.
2	Yunita Miftahul Ustantina (2012)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Bank Syariah. (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel persepsi produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderating terhadap loyalitas nasabah, dari keempat variabel tersebut hanya variabel bagi hasil yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3	Yogi Yuliansyah (2017)	Analisis Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan <i>Mobile Banking</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.

4	Lilis Karlina (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri. (Skripsi IAIN Tulungagung)	Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh positif dan signifikan antara nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri.
5	Annisa Iriani (2019)	Minat nasabah dalam penggunaan <i>Mobile Banking</i> pada nasabah Bank Syariah Mandiri kota Palopo. (Skripsi IAIN Palopo)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan <i>Mobile Banking</i> yang berada di Bank Mandiri Syariah kota Palopo sangat berpengaruh terhadap pendapatan bank dan kelancaran dalam bertransaksi.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu

adalah:

1. Irfan Nurahmadi Harish, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tentang *Mobile Banking*, sementara perbedaannya adalah, beliau meneliti pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *Mobile Banking* sementara saya meneliti pengaruh pemanfaatan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah.
2. Yunita Miftahul Ustantina, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tentang loyalitas nasabah, sementara perbedaannya adalah, beliau hanya meneliti factor-faktor yang

mempengaruhi loyalitas nasabah saja, sedangkan saya meneliti loyalitas nasabah yang memanfaatkan *Mobile Banking*.

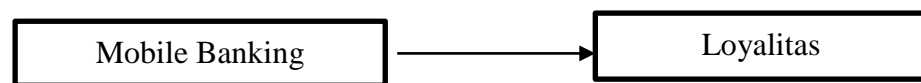
3. Yogi Yuliansyah, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti pengaruh *Mobile Banking*, sementara perbedaannya adalah, beliau meneliti analisis pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan saya meneliti pengaruh *Mobile Banking* terhadap loyalist nasabah.
4. Lilis Karlina, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti di Bank Muamalat, sementara perbedaannya adalah, beliau meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri, sedangkan saya meeliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.
5. Annisa Iriani, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tentang penggunaan *Mobile Banking*, sementara perbedaannya adalah, beliau meneliti Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan saya meneliti tentang pengaruh pemanfaatan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah.

### **1. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa *Mobile Banking* yang merupakan salah satu strategi yang dipercaya untuk menjalankan aktivitas bank muamalat, dengan kehadiran *Mobile Banking* dibutuhkan produk yang dipandang mampu dan menarik minat masyarakat untuk melakukan pembukaan rekening bank muamalat

melalui *Mobile Banking*. Dari hasil analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta penjabaran teori mengenai masing-masing variabel, maka dapat dirumuskan suatu kerangka penelitian sebagai berikut:

**Gambar. 1**  
**Kerangka Pikir**



## 2. Hipotesis

Secara etimologi hipotesis dibentuk dari dua kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* adalah pendapat, hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang akan diuji kebenarannya dan dipakai sebagai pedoman dalam pengumpulan data. Penelitian ini menyajikan tentang perbandingan loyalitas nasabah tabungan sahabat sebelum dan setelah pemanfaatan *Mobile Banking* dari tahun 2015-2019, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan Sahabat.

$H_a$  = Terdapat pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan Sahabat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan yang berada di jalan Gatot Subroto/ Jl. Baginda Oloan No. 8 Padangsidimpuan 22718. Waktu penelitian pada bulan November tahun 2020 sampai dengan bulan Mei tahun 2022.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena penelitian ini mengkonfirmasi konsep dan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan fakta dan data yang ditemukan di lapangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Penelitian kali ini adalah tentang pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, obyek, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.<sup>17</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan sahabat

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 5.

Muamalat iB pada Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 2.246 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi.<sup>18</sup> Dalam penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel *Non Probability Sampling*, yaitu teknik sampling dimana sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu.<sup>19</sup> Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan secara tidak random atau *Purposive Sampling*.

*Purposive Sampling* adalah penentuan sampel dari populasi yang berdasarkan kriteria yang dikehendaki oleh penentuan sampel dari populasi yang berdasarkan kriteria yang dikehendaki oleh peneliti dengan memperhatikan ciri-ciri tertentu. Kriteria penentuannya adalah dengan memilih sampel dari nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Mayoritas nasabah adalah dari kalangan Mahasiswa.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka sampel pada penelitian ini adalah:

keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 13.

<sup>19</sup> Afi Parnawi, *Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 84.

$e = \text{Error level (tingkat kesalahan)}$

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} \\ &= \frac{2246}{1 + (2246 \cdot 0,1^2)} \\ &= \frac{2246}{23,46} \\ &= 95,73, \text{ dibulatkan menjadi } 96 \text{ orang.} \end{aligned}$$

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data yang meliputi: <sup>20</sup>

##### 1. Angket (Kuesioner)

Angket (Kuesioner) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket yang digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk membedakan data. Sekaligus mengandung unsur pemeringkatan (rangking) melalui penilaian tertentu. Adapun rumusan angket adalah sebagai berikut: <sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Agus Triyanta, *Hukum Perbankan Syariah*, (Malang: Setara Press, 2016), hlm. 54.

<sup>21</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 139.



**Tabel III. 1**  
**Pengukuran Skala Likert Pernyataan Positif**

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Tabel III. 2**  
**Kisi-Kisi Angket**  
**Mobile Banking (X)**

No	Variabel X	Indikator	No Pernyataan
1.	Mobile Banking	Mampu mengembangkan kinerja individu	1 dan 2
		Mampu mengembangkan kinerja individu	3, 4 dan 5
		Mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu	6, 7 dan 8

**Tabel III. 3**  
**Kisi-Kisi Angket**  
**Loyalitas Y**

No	Variabel Y	Indikator	No Pernyataan
1	Loyalitas	Produk	1, 2, 3, 4 dan 5
		Jasa	6
		Harga	7
		Biaya	8
		Emosional	9, 10, 11 dan 12

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, momen, tulisan atau karya dari seseorang.

Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari nasabah tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpua.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan cara menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga yang berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

## E. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan metode SPSS (*Statistical Package Social Science*) versi 22 sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengolerasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam suatu fakto) dengan skor total faktor (total kesekuruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengolerasikan antara skor item dengan skor total item.<sup>22</sup> Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan aplikasi

---

<sup>22</sup> Drwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Media Kom, 2008), hlm. 28.

SPSS dengan taraf signifikan 0,1, jika berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan nilai signifikan 0,1 maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut (dinyatakan valid)
- 2) Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  dengan nilai signifikan 0,1 maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut (dinyatakan tidak valid)

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara internal reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Sedangkan secara eksternal dapat dilakukan dengan tes-retest (*Stability*), equivalen, dan gabungan keduanya. Reliabel menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha*  $> 0,600$ .

## 2. Uji Normalitas

Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi 23 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov*. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat taraf signifikan 5% atau 0,05 maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,1$  maka berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,1. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi  $>$  dari 0,1.<sup>23</sup>

## 3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan.<sup>24</sup> Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang

---

<sup>23</sup> Dwi Priyatno, *Ibid*, hlm. 16.

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Bandung: Mitra Wacana Media, 2014), hlm. 36.

linier bila signifikan kurang dari 0,1 dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.<sup>25</sup>

#### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel (Y).<sup>26</sup> Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan *Predictor* sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan *Response*.<sup>27</sup> Regresi linier sederhana atau sering disebut dengan singkatan SLR (*Simple Linier Regression*) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif ataupun negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan, data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Adapun persamaan yang digunakan dalam regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 15.

<sup>26</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 105.

<sup>27</sup> Toha Anggoro, *Metode Penelitian* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), hlm.

$$Y = a + Bx$$

Loyalitas (Y) = konstanta (a) + koefisien regresi (B) *mobile banking* (X).

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t (uji secara individu)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan. Pengujian ini menggunakan taraf signifikan 0,1. Untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku, ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.
- 3) Jika nilai Sig.  $< 0,1$  maka hipotesis diterima.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data Penelitian**

##### **1. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk**

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk di Hotel Sahid Jaya, berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H dengan izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34. Saat ini Bank Muamalat telah memiliki 84 kantor cabang diseluruh Indonesia dengan 272 kantor cabang pembantu.

Pelopor bank syariah ini selalu berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan syariah yang kompetitif dan mudah dijangkau bagi masyarakat. Secara garis besar, pengembangan produk bank syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu produk penghimpun

dana, produk penyaluran dana dan produk jasa. Produk penghimpunan dana adalah media bagi bank syariah untuk menghimpun dana dari pihak ketiga, biasanya prinsip operasional produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat adalah prinsip *Wadi'ah* dan *Mudharabah*, diharapkan dengan produk ini bank mendapatkan tambahan dana yang cukup untuk dikelola kembali sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **2. Produk pendanaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk**

Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki produk-produk pendanaan yang diberikan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat, serta bertujuan untuk mobilisasi dana. Bank Muamalat merupakan bank pertama murni syariah yang sangat ketat pengawasannya terhadap nilai-nilai syariah, ditambah dengan larangan Islam untuk menimbun tabungan dan menuntut agar menggunakan sumber dana dengan cara yang produktif yang berimbas pada tercapainya tujuan sosial ekonomi Islam.<sup>28</sup>

Secara garis besar, hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam ditentukan oleh hubungan akad yang terdiri dari lima konsep dasar akad.<sup>29</sup> Bersumber dari kelima konsep inilah kemudian ditemukan produk-produk bank syariah, dimana kelima konsep itu adalah sistem simpanan, bagi hasil, margin keuntungan, sewa dan jasa. Bank

---

<sup>28</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 179.

<sup>29</sup> Kadek Suryani, Kadek Dewi Indah Sri Laksemimi dan Mateus Ximenes, *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. hlm. 124.



Muamalat Indonesia dalam hal ini melakukan tidak dengan prinsip *Riba*, melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam, terutama *Wadi'ah, qardh, mudharabah* dan *ijarah*.

Untuk meningkatkan dana pihak ketiga, produk pendanaan ditawarkan melalui strategi pemasaran Bank Muamalat yang diatur sedemikian rupa, serta akan dilakukan evaluasi berlanjut terhadap produk jika suatu saat produk tersebut tidak diminati pasar, atau tidak memberikan nilai positif bagi bank.<sup>30</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi kajian peneliti adalah produk pendanaan berupa tabungan Sahabat Muamalat Ib.

### **3. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan**

Sejarah berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan secara resmi dibuka oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah sebanyak 16 orang.

Pimpinan I di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan pada periode tahun 2003-2004 yaitu bapak Hasmal

---

<sup>30</sup> Zahra Hayati, Universitas Negeri Padang, *Artikel, Teori-Teori Pengambilan Keputusan*, 2019, hlm. 2.

Sunadi. Periode 2004-2008 PT Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan dipimpin oleh bapak Dedi Muliya. Periode tahun 2008-2009 dipimpin oleh bapak Armansyah Mirja, kemudian pada periode tahun 2010 dipimpin oleh bapak Fauzi, periode selanjutnya sampai sekarang dipimpin oleh bapak Helmi.

Jumlah karyawan pada cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang, sedangkan jumlah karyawan kantor cabang dan kantor Cabang Pembantu Padangsidempuan (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang. Jumlah ATM sebanyak 10 unit, diantaranya 2 unit di cabang, 2 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Prapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, 1 unit di Sibolga.

PT Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidempuan, awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bisokop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan. Lokasi ini sangat mudah dijangkau, karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan, tepatnya di Jalan Baginda Oloan no. 8 di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres Kota Padangsidempuan, Pengadilan Negeri kota Padangsidempuan, serta perkantoran lainnya.

Kemunculan bank dengan prinsip syariah ini sangat membuahkan hasil yang baik, lokasi kantor Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan diharapkan akan menumbuhkan minat masyarakat

menggunakan layanan jasa Bank Muamalat Indonesia dan merasa nyaman dengan adanya layanan bank secara murni *Shar'e* khususnya di kota Padangsidimpuan. Saat ini Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan terdiri dari 1 kantor cabang yang berada di kota Padangsidimpuan dan 4 kantor cabang pembantu yang terletak di Panyabungan, Rantau Prapat, Sibuhuan dan Sibolga.

1. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan

a. Visi

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## B. Gambaran Umum Responden

Nasabah Tabungan Sahabat Muamalat iB pada kantor cabang Padangsidempuan merupakan pihak yang menjadi responden pada penelitian ini, sementara teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik sampling dimana sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penyebaran angket dilakukan terhadap nasabah tabungan sahabat yang didominasi oleh kalangan mahasiswa. Gambaran umum mengenai responden yang meliputi jenis kelamin, pekerjaan dan alamat nasabah dapat dilihat melalui tabel-tabel berikut:

### 1. Kriteria Responden

Jumlah seluruh responden pada penelitian ini berjumlah 96 responden. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan kriteria jenis kelamin Pria dan Wanita :

**Tabel IV. 1**  
**Kriteria Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentasi (%)</b>
Pria	36	37,5%
Wanita	60	62,5%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2022*

Hasil data diatas menunjukkan bahwa seluruh responden didominasi oleh wanita. Responden wanita lebih banyak 24 orang atau setara dengan 25% dari responden pria.

## 2. Pekerjaan Responden

Peneliti mengklasifikasikan responden berdasarkan pekerjaan, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV. 2**  
**Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentasi (%)</b>
Pelajar	31	32,3%
Mahasiwa	28	29,2%
Wiraswasta	25	26%
PNS/Honorer	12	12,5%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2022*

Nasabah tabungan Sahabat Muamalat iB yang menjadi responden pada penelitian ini berdasarkan tabel IV. 2 adalah bekerja sebagai pelajar dengan 32,3% dari seluruh kategori pekerjaan. PNS/Honorer menjadi pekerjaan yang paling sedikit dengan persentasi sebanyak 12,5%.

## 3. Domisili/Tempat Tinggal Responden

Deskripsi responden berdasarkan domisili/tempat tinggal responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV. 3**  
**Domisili/Tempat Tinggal Responden**

<b>Domisili</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentasi</b>
Padangsidempuan	23	24%
Tapanuli Selatan	18	19%
Mandailing Natal	16	17%
Padang Lawas	13	13,5%
Padang Lawas Utara	11	11%
Pasaman/Sumbar	7	7,2%
Sibolga/Tapteng	5	5,2%
Labusel	3	3,1%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2022*

Nasabah yang berasal dari kota Padangsidempuan berdasarkan tabel IV. 3 diatas merupakan nasabah yang menjadi responden terbanyak dengan persentasi 24%.

### C. Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk taraf signifikansi 10% atau 0,1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

31

Adapun  $r_{hitung}$  untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *pearson correlation*, sedangkan  $r_{tabel}$  menggunakan taraf signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = n (jumlah sampel) - 2 jadi  $df = 96 - 2 = 94$ , maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,1689$ . Hasil uji validitas sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Rahmat, *Statistika Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 163.

**Tabel VI. 1**  
**Hasil Uji Validitas *Mobile Banking***

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X.1	0,749	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 96 - 2 = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$	Valid
X.2	0,561		Valid
X.3	0,848		Valid
X.4	0,711		Valid
X.5	0,673		Valid
X.6	0,169		Valid
X.7	0,529		Valid
X.8	0,848		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari seluruh item pernyataan menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,1689, sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid dan digunakan untuk uji selanjutnya.

**Tabel IV. 2**  
**Hasil Uji Validitas *Loyalitas***

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0,664	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 96 - 2 = 94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$	Valid
Y.2	0,435		Valid
Y.3	0,586		Valid
Y.4	0,675		Valid
Y.5	0,673		Valid
Y.6	0,447		Valid
Y.7	0,661		Valid
Y.8	0,208		Valid
Y.9	0,395		Valid
Y.10	0,502		Valid
Y.11	0,704		Valid
Y.12	0,560		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,1689. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 12 dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat dikatakan *reliable*. Nilai reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,787	8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,783	12

Sumber: Data Diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha Mobile Banking* yaitu  $0,787 > 0,60$ . Dengan demikian variabel penggunaan *Mobile Banking* dapat dikatakan *reliable*.

Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Loyalitas* yaitu  $0,783 > 0,60$ . Dengan demikian variabel *Loyalitas* dapat dikatakan *reliable*.

## D. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.



<sup>32</sup>Dalam melakukan uji normalitas, peneliti menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,1. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan  $> 0,1$ . Begitu juga sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan  $< 0,1$ . Hasil uji normalitas sebagai berikut:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,02886270
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,033
	Negative	-,055
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.4 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikan penggunaan *Mobile Banking* dan *Loyalitas*

<sup>32</sup> Riska Franita, *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS*, (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2016), hlm. 55.

sebesar  $0,200 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa data penggunaan *Mobile Banking* dan *Loyalitas* normal.

### E. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai signifikansi (*Deviation for Linearity*)  $> 0,1$ . Hasil uji linearitas sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Mobile Banking	Between Groups	(Combined)	2151,260	22	97,785	5,417	,000
		Linearity	1926,891	1	1926,891	106,753	,000
		Deviation from Linearity	224,369	21	10,684	,592	,911
	Within Groups		1317,646	73	18,050		
	Total		3468,906	95			

Sumber: Data Diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.5 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi keputusan guru dan literasi keuangan syariah pada *Deviation from Linearity* sebesar  $0,911 > 0,1$ , sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear antara penggunaan *Mobile Banking* dengan *Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat*.

## F. Uji Regresi Linier sederhana

Regresi linier sederhana berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X (*Mobile Banking*) terhadap variabel Y (Loyalitas). Dengan regresi linier sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS versi 23.

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,036	2,252		8,008	,000
	Mobile Banking	,896	,083	,745	10,838	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data Diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Dari hasil tabel IV.6 *coefficients* di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients B* menyatakan nilai regresi dengan  $a = 18,036$  dan  $b = 0,896$ . Sehingga bentuk persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 18,036 + 0,896X$$

Tampak pada persamaan di atas menunjukkan angka yang signifikan pada variabel independennya yaitu variabel literasi keuangan syariah. Interpretasi dari persamaan di atas yaitu, konstanta sebesar, 18,036 artinya jika variable penggunaan *Mobile Banking* (X) nilainya 0, maka Loyalitas (Y) nilainya positif, yaitu sebesar 18,036 satuan.

Koefisien regresi variable penggunaan *Mobile Banking* (X) sebesar 0,896 satuan, artinya jika literasi keuangan syariah mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka Loyalitas (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,896 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara penggunaan *Mobile Banking* dengan Loyalitas, semakin tinggi penggunaan *Mobile Banking* maka semakin tinggi pula Loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

#### 1. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi.<sup>33</sup> Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Adapun hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Setiawan dan Dwi Endah Kusrini, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 64.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 <sup>a</sup>	,555	,551	4,050

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data Diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel IV.7 diperoleh nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,555 atau (55,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (*Mobile Banking*) terhadap variabel dependen (*Loyalitas*) sebesar 0,555 atau (55,5%). Sisa sebesar 0,44,5 atau (44,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Dalam arti lain bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi penggunaan *Mobile Banking* pada tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

2. Koefisien Korelasi (R)

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 <sup>a</sup>	,555	,551	4,050

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data Diolah, SPSS Tahun 2022

Dari hasil uji koefisien korelasi pada tabel IV.8 di atas, diperoleh nilai R sebesar 0,745. Berdasarkan tabel kriteria interpretasi terhadap

koefisien korelasi, nilai tersebut berada pada tingkat hubungan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel *Mobile Banking* (X) terhadap variabel Loyalitas (Y) memiliki hubungan yang tinggi dan bentuk hubungan yang positif. Hubungan yang positif artinya ketika penggunaan *Mobile Banking* meningkat maka Loyalitas nasabah tabungan sahabat pada Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan juga akan meningkat.

## G. Uji Hipotesis

### 3. Uji t (Uji Secara Individu)

Uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 10% dengan derajat kebebasan atau  $df = (n - k - 1)$ . Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut:

a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah tabungan sahabat pada Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah tabungan sahabat pada Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

c. Jika nilai Sig.  $< 0,1$  maka hipotesis diterima.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,036	2,252		8,008	,000
Mobile Banking	,896	,083	,745	10,838	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data Diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel IV.9 di atas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel literasi keuangan syariah sebesar 8,008 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (96-1-1) = 94$ . Hasil yang diperoleh untuk nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 1,661 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sedangkan nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,000 < 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan terdapat bahwa pengaruh yang signifikan antara penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan.

## H. Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan Nasabah Tabungan sahabat pada Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS versi 23, adapun pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,555 atau (55,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel penggunaan *Mobile Banking* terhadap variabel loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan sebesar 0,555 atau (55,5%) sedangkan sisanya sebesar 0,445 atau (44,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel penggunaan *Mobile Banking* sebesar 10,838 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n - k - 1)$ ,  $df = (96 - 1 - 1) = 94$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar = 1,661 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sedangkan nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,000 < 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Aisyah Nazmi, dengan judul, “Pengaruh Tingkat pemanfaatan *Mobile Banking* Terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Aceh, bahwasanya pemanfaatan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, berdasarkan hasil uji statistik secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwasanya semakin baik tingkat pemanfaatan *Mobile Banking* seorang nasabah maka akan semakin baik pula terhadap loyalitas nasabah pada bank tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan jurnal penelitian Ryan Maulana, dengan judul, “Pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap minat



nasabah dalam bertransaksi menggunakan teknologi *Acceptance Model*. penggunaan *Mobile Banking* terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan teknologi *Acceptance Model*”, bahwasanya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel penggunaan *Mobile Banking* (X) terhadap variabel minat nasabah(Y) .

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Irfan Nurahmadi Harish bahwasanya, terdapat hal yang cukup baik bahwasanya *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di bank syariah, hal ini di tunjukkan dengan signifikan  $\leq 0,1$ , yaitu sebesar 0,013. Artinya peningkatan kualitas *Mobile Banking* dapat meningkatkan kepuasan terhadap bank syariah. Dengan judul “Pengaruh”. Kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Depok”

Penggunaan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan, hal tersebut membuktikan bahwasanya nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan menggunakan *Mobile Banking*.

#### **I. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, di antaranya sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 1 variabel X yaitu penggunaan *Mobile Banking* yang merupakan salah satu faktor yang

mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak berdasarkan keadaan sesungguhnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa variabel penggunaan *Mobile Banking* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $10,838 > t_{tabel}$  1,661, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,1$  maka Hal diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat tbk Cabang Padangsidempuan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi semua pihak. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi IAIN Padangsidempuan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan IAIN Padangsidempuan juga ikut mensosialisasikan perbankan syariah ke tengah-tengah masyarakat.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini dimaksudkan agar peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitiannya mengenai penggunaan *Mobile Banking*.

## 3. Pihak Perbankan Syariah

Pihak perbankan syariah supaya lebih intensif dalam melakukan sosialisasi untuk meningkatkan literasi keuangan syariah masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan. *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Prenada Media, 2017.
- Adiwarman Karim. *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*. 4th ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Afi Parnawi. *Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research)*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Anggoro, Toha. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Bandung: Mitra Wacana Media, 2014.
- Ascarya. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Jasa Grafindo Persada, 2018.
- Bungin, Burhan. *Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Kencana, 2005), Hlm 105*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Perbankan Konvensional Dan Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: How to Earn It to Keep It*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2003.
- Husen Sobana. *Studi Kelayakan Bisnis*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada media group, 2011.
- Kadek Suryani, and Kadek Dewi Indah Sri Laksemmini. *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media, 2018.

- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), Hlm 49., n.d.*
- Philip Kotler, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Priyatno, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Media Kom, 2008.
- Rahmat. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Riska Franita. *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2016.
- Setiawan, and Dwi Endah Kusri. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- Silvia, Maya Angelina. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking*. Makassar: Universitas Hasanuddin, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Susanto, Herry, and Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Pustaka Setia. Bandung, 2010.
- Suwiknyo, Dwi. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Swastha, Basu, and Hani Handoko. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Syafi'i, Muhammad. *Muhammad Syafi'i, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik (Jakarta: Gema Insani, 2018), Hlm 65*. Jakarta: Gema Insani, 2018.
- Syofian Siregar. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

*Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan, n.d.*

“[Www.Bankmuamalat.Co.Id](http://www.bankmuamalat.co.id), Diakses Melalui Google Chrome Pada Tanggal 26 Agustus 2020, Pukul 21.20 WIB,” Agustus 2020.

Zahra Hayati. *Teori-Teori Pengambilan Keputusan*. Padang: Prenada Media, 2019.

## **CURRICULUM VITAE**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Henni Marito Siregar  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Tempat / Tanggal Lahir : Sihaborgoan Dalam, 09 Agustus 1998  
 Anak Ke : 6 (enam) dari 7 (tujuh) Bersaudara  
 Kewarganegaraan : Indonesiaan  
 Agama : Islam  
 Alamat Lengkap : Desa Sihaborgoan Dalam, Kecamatan Barumun Tengah, Kabupaten Padang Lawas  
 Telepon / HP : 0822-7796-5509  
 E-mail : [hennisiregar09@gmail.com](mailto:hennisiregar09@gmail.com)

### **B. PENDIDIKAN**

SD : MIN SIHABORGOAN DALAN (2005-2011)  
 SMP : SMPN 1 BARUMUN TENGAH (2011-2014)  
 SMA : MAN 2 PADANG LAWAS (2014-2017)  
 PERGURUAN TINGGI : IAIN PADANGSIDIMPUAN (2017-2022)

### **C. KETERAMPILAN / KEMAMPUAN**

1. Mampu mengoperasikan Microsoft Word
2. Mampu mengoperasikan Microsoft Exel
3. Mampu membuat Power Point

### **D. PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Paduan Suara Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan
2. Wadah Kreatifitas Seni dan Budaya (WKSBB)
3. UKM Volly IAIN Padangsidimpuan
4. IPPNU Tapanuli Selatan
5. PMII Padangsidimpuan-Tapanuli Selatan



## KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Oleh karena itu, di sela-sela kesibukan saudara/saudari, saya memohon dengan hormat kesediaan untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasinya untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terimakasih.

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Beri tanda centang ( ✓ ) pada kolom dan isi kolom yang tersedia yang sesuai dengan penilaian saudara/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

Nama	:		
Alamat	:		
Jenis kelamin	Pr	: <input type="checkbox"/> Lk	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	Pelajar	: <input type="checkbox"/> Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/>
		Wiraswasta	
Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Tahun	:	<input type="checkbox"/> Bulan	<input type="checkbox"/>
Lama Menjadi Nasabah Tabungan Sahabat Tahun	:	<input type="checkbox"/> Bulan	<input type="checkbox"/>

### B. Cara Pengisian Kuesioner

Beri tanda centang ( ✓ ) pada kolom yang tersedia yang sesuai dengan penilaian bapak/ibu/saudara/saudari pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### DAFTAR PERNYATAAN

#### Penggunaan *Mobile Banking* (X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Mengetahui produk Tabungan Sahabat dari <i>Mobile Banking</i>					
2	Mengajak keluarga dan teman menggunakan <i>Mobile Banking</i>					
3	Dengan penggunaan <i>Mobile Banking</i> akses transaksi lebih efisien					
4	Bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> lebih mudah					
5	Mengetahui keunggulan-keunggulan menabung di Tabungan sahabat melalui <i>Mobile Banking</i>					
6	Jarang bertransaksi di <i>Mobile Banking</i>					
7	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> lebih menghemat biaya dan waktu					
8	Bertransaksi pada produk Tabungan Sahabat lebih mudah dengan <i>Mobile Banking</i>					

#### Loyalitas (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Mengetahui keunggulan dari Tabungan Sahabat					
2	Tertarik menggunakan Tabungan Sahabat di Bank					

	Muamalat					
3	Mengajak keluarga dan teman membuka Tabungan sahabat di Bank Muamalat					
4	Tetap menggunakan produk Tabungan Sahabat meskipun ada penawaran dari produk lain					
5	Tidak tertarik membuka Tabungan Sahabat					
6	Memiliki rekening lebih dari satu di Bank Muamalat					
7	Produk-produk yang ditawarkan cukup menguntungkan					
8	Ada hubungan emosional antara pegawai bank dengan nasabah					
9	Mengetahui keunggulan-keunggulan produk Tabungan Sahabat melalui <i>Mobile Banking</i>					
10	Mengetahui aplikasi <i>Mobile Banking</i> dari Tabungan Sahabat					
11	Transaksi di Tabungan Sahabat lebih murah dibanding produk lainnya					
12	pelayanan di bank Muamalat totalitas					

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET *MOBILE BANKING* (X)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian yang ditinjau dari aspek soal-soal kami.
2. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Saudara/Saudari dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir:

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
a. Mampu mengembangkan kinerja individu	1 dan 2			
b. Mampu menambah tingkat produktifitas individu	3, 4, dan 5			
c. Mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu	6, 7, dan 8			

Catatan:

.....

.....

.....

**Padangsidimpuan, Februari 2022**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.**  
**NIDN. 2013018301**

**LEMBAR VALIDASI**  
**LOYALITAS (Y)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian yang ditinjau dari aspek soal-soal kami.
2. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Saudara/Saudari dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir:

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
a. Produk	1, 2, 3, 4, dan 5			
b. Jasa	6			
c. Harga	7			
d. Biaya	8			
e. Emosional	9, 10, 11, dan 12			

Catatan:

.....

.....

.....

**Padangsidimpuan, Februari 2022**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.**  
**NIDN. 2013018301**

## KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Oleh karena itu, di sela-sela kesibukan saudara/saudari, saya memohon dengan hormat kesediaan untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasinya untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terimakasih.

### **B. IDENTITAS RESPONDEN**

Beri tanda centang ( ✓ ) pada kolom dan isi kolom yang tersedia yang sesuai dengan penilaian saudara/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

Nama	:	
Alamat	:	
Jenis kelamin	:	<input type="checkbox"/> Lk <input type="checkbox"/>
	Pr	
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> Mahasiswa <input type="checkbox"/>
	Pelajar	
		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/>
	Wiraswasta	
Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Tahun	:	<input type="checkbox"/> Bulan <input type="checkbox"/>
Lama Menjadi Nasabah Tabungan Sahabat Tahun	:	<input type="checkbox"/> Bulan <input type="checkbox"/>

### **B. Cara Pengisian Kuesioner**

Beri tanda centang ( ✓ ) pada kolom yang tersedia yang sesuai dengan penilaian bapak/ibu/saudara/saudari pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

- S : Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### DAFTAR PERNYATAAN

#### Penggunaan *Mobile Banking* (X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Mengetahui produk Tabungan Sahabat dari <i>Mobile Banking</i>					
2	Mengajak keluarga dan teman menggunakan <i>Mobile Banking</i>					
3	Dengan penggunaan <i>Mobile Banking</i> akses transaksi lebih efisien					
4	Bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> lebih mudah					
5	Mengetahui keunggulan-keunggulan menabung di Tabungan sahabat melalui <i>Mobile Banking</i>					
6	Jarang bertransaksi di <i>Mobile Banking</i>					
7	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> lebih menghemat biaya dan waktu					
8	Bertransaksi pada produk Tabungan Sahabat lebih mudah dengan <i>Mobile Banking</i>					

#### Loyalitas (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Mengetahui keunggulan dari Tabungan Sahabat					
2	Tertarik menggunakan					

	Tabungan Sahabat di Bank Muamalat					
3	Mengajak keluarga dan teman membuka Tabungan sahabat di Bank Muamalat					
4	Tetap menggunakan produk Tabungan Sahabat meskipun ada penawaran dari produk lain					
5	Tidak tertarik membuka Tabungan Sahabat					
6	Memiliki rekening lebih dari satu di Bank Muamalat					
7	Produk-produk yang ditawarkan cukup menguntungkan					
8	Ada hubungan emosional antara pegawai bank dengan nasabah					
9	Mengetahui keunggulan-keunggulan produk Tabungan Sahabat melalui <i>Mobile Banking</i>					
10	Mengetahui aplikasi <i>Mobile Banking</i> dari Tabungan Sahabat					
11	Transaksi di Tabungan Sahabat lebih murah dibanding produk lainnya					
12	pelayanan di bank Muamalat totalitas					



**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET *MOBILE BANKING* (X)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian yang ditinjau dari aspek soal-soal kami.
2. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Saudara/Saudari dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir:

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
a. Mampu mengembangkan kinerja individu	1 dan 2			
b. Mampu menambah tingkat produktifitas individu	3, 4, dan 5			
c. Mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu	6, 7, dan 8			

Catatan:

.....

.....

.....

**Padangsidimpuan, Februari 2022**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.**  
**NIDN. 2013018301**

**LEMBAR VALIDASI**  
**LOYALITAS (Y)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian yang ditinjau dari aspek soal-soal kami.
2. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Saudara/Saudari dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir:

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
a. Produk	1, 2, 3, 4, dan 5			
b. Jasa	6			
c. Harga	7			
d. Biaya	8			
e. Emosional	9, 10, 11, dan 12			

Catatan:

.....

.....

.....

**Padangsidimpuan,    Februari 2022**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.**  
**NIDN. 2013018301**











