

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS (STUDI PADA NASABAH BNI
KABUPATEN BENGKAYANG)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



VIOLENA MARDASARI

NIM. B1022181058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2023

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Violena Mardasari
NIM	:	B1022181058
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Nasabah BNI Kabupaten Bengkayang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya peneliti sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 04 Juni 2023

Violena Mardasari
B1022181058

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Violena Mardasari
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tanggal Ujian : 02 Mei 2023

Judul Skripsi :

**“PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS (STUDI PADA NASABAH BNI KABUPATEN
BENGKAYANG)”**

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 04 Juni 2023

Violena Mardasari
NIM. B1022181058

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS (STUDI
PADA NASABAH BNI KABUPATEN BENGKAYANG)

Penanggung Jawab Yuridis

VIOLENA MARDASARI

B1022181058

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tgl Ujian Skripsi dan Komperhensif : 02 Mei 2023

No	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Blh/Thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing I	Dr. Erna Listiana, SE, M.Si, CIQaR		
		197407251998022001		
2	Pembimbing II	Ana Fitriana, SE, MM		
		198506182019032011		
3	Penguji 1	Dr. Ramadania, SE, M.Si		
		197509212000032005		
4	Penguji 2	Bintoro Bagus Purmono, SE, MM		
		199205082019031006		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi Dan Komprehensif

Pontianak,
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si.
197407251998022001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Nasabah BNI Kabupaten Bengkayang)”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata-1 pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun material. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Heriyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Erna Listiana., S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak, serta selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah meluangkan waktu dan telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Hj. Juniwati, S.E., M.P. selaku Ketua PPAPK Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Ibu Ana Fitriana, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing II pada Skripsi saya yang berkenan meluangkan waktu dan telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Dr. Ramadania, S.E, M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E, M.M selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh jajaran Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
10. Para Staf Akademik PPAPK, Tata Usaha, Staf Perpustakaan Ekonomi dan Bisnis dan Staf Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak membantu dalam administrasi selama penulis masih melaksanakan masa perkuliahan.
11. Bapak/Ibu/Saudara/i para responden yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
12. Orang tua saya, Along dan T Neny Marsela yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, dan motivasi dalam segala hal di dalam hidup penulis.
13. Teman-teman Manajemen kelas B & teman-teman Konsentrasi Pemasaran angkatan 2018 PPAPK yang telah mengisi hari-hari penulis selama perkuliahan dan berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana. Tetap semangat dan sukses selalu untuk kalian.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah banyak mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam pencapaian kesempurnaan skripsi ini pada masa yang akan datang dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pontianak, 04 Juni 2023

Violena Mardasari
NIM. B1022181058

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS (STUDI PADA NASABAH BNI KABUPATEN
BENGKAYANG)**

Oleh:

VIOLENA MARDASARI

B1022181058

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan dan kepuasan serta dampaknya pada loyalitas (studi pada nasabah BNI Kabupaten Bengkayang). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah nasabah BNI yang ada di Kabupaten Bengkayang, dengan sampel sebanyak 100 orang. Sampel pada penelitian ini adalah responden yang mengisi kuesioner online melalui google form. Data pada penelitian ini adalah data primer, data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada responden yaitu nasabah BANK BNI di Kabupaten Bengkayang. Alat yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah SPSS versi 16 for windows. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan 4 variabel penelitian yaitu layanan *mobile banking*, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, (2) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, (3) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, (4) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (5) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Layanan Mobile Banking, Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas

**THE EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICES ON TRUST AND
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON LOYALTY (STUDY ON BNI
CUSTOMERS, BENGKAYANG DISTRICT)**

By:

VIOLINA MARDASARI

B1022181058

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of mobile banking services on trust and satisfaction and their impact on loyalty (study on bni customers in bengkayang regency). This research is a quantitative research. The population in this study were BNI customers in Bengkayang Regency, with a sample of 100 people. The sample in this study were respondents who filled out online questionnaires via the Google form. The data in this study is primary data, the primary data in this study is data obtained from the results of distributing questionnaires to respondents, namely BNI bank customers in Bengkayang Regency. The tool used to test this research is SPSS version 16 for Windows. The data analysis method used is path analysis with 4 research variables namely mobile banking services, satisfaction, trust, and loyalty. The results of this study state that mobile banking services have a significant effect on trust, (2) mobile banking services have a significant effect on satisfaction, (3) trust has a significant effect on satisfaction, (4) trust has a significant effect on customer loyalty, (5) satisfaction has a significant effect on loyalty. Customer.

Keywords: Mobile Banking Services, Satisfaction, Trust, and Loyalty

RINGKASAN SKRIPSI

Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Nasabah BNI Kabupaten Bengkayang)

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin meningkat, hal ini di buktikan dengan adanya perkembangan teknologi digital yang semakin tidak asing bagi masyarakat di era saat ini, dan semakin upgrade tiap periodenya. Sebagaimana contoh teknologi yang bergerak didunia perbankan, dalam operasionalnya perbankan juga mengikuti tren teknologi dengan menghadirkan inovasi layanan terbaru yaitu menggunakan E-commerce berupa mobile banking. Mobile banking diterapkan dengan tujuan agar mempermudah nasabah dalam menikmati layanan yang dulunya dilakukan secara manual seperti melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening yang sekarang sudah bisa diefisienkan dan dipermudah melalui mobile banking. Terkait dengan ini mutu atau kualitas layanan mobile banking tentunya akan berdampak kepada kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga berdampak pada loyalitas nasabah.

Fenomena teknologi yang semakin hari semakin berkembang membuat setiap industri perbankan harus memiliki strategi agar bisa bersaing dengan bank lain. Seperti yang dilakukan oleh pihak BNI Kabupaten Bengkayang yang sekarang juga sudah menerapkan layanan mobile banking. Layanan mobile banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone atau personal data assistant (PDA). Seluruh jenis transaksi yang dulu manual kini bisa diselesaikan tanpa mengenal ruang dan waktu melalui dunia maya. Semua jenis layanan perbankan bisa dilakukan sendiri oleh nasabah seperti: cek saldo, melihat daftar mutasi, pemindah bukuan (transfer rekening), melakukan pembayaran kartu kredit, tagihan telepon dan handphone, listrik, tagihan air minum PDAM dan sebagainya kecuali yang langsung melibatkan uang tunai seperti penyetoran dan penarikan. Berbicara terkait bank BNI khususnya di Kabupaten Bengkayang, didaerah Bengkayang *M-Banking* sudah mulai diterapkan kepada nasabah yang ada disana hal ini diharapkan bahwasanya dengan adanya inovasi layanan *M-Banking* dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah sehingga berdampak kepada loyalitas pelanggan. Menurut data base terkait penggunaan *M-Banking* yang ada di Indonesia, BNI menjadi 3 top brand dalam penggunaan *M-Banking*.

2. Pertanyaan Penelitian

- a. Apakah layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- b. Apakah layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- c. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?

- d. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- e. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?

3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan mobile banking terhadap kepercayaan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
- e. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?

4. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif berupa asosiatif kausal, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampelnya yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS.

5. Hasil dan Pembahasan

- a. Layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi 0,679 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.
- b. Layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi 0,266 dengan nilai signifikansi 0,019 yang lebih kecil dari 0,05.
- c. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi 0,376 dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05.
- d. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi 0,329 dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05.
- e. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi 0,361 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan variabel mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang. Mobile banking mampu membangun kepercayaan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang, artinya semakin baik layanan mobile banking BNI maka tingkat kepercayaan nasabah juga semakin meningkat.
- b. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan variabel mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang. Mobile banking mampu menciptakan kepuasan pada nasabah BNI Kabupaten bengkayang, artinya semakin baik layanan mobile banking BNI maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.
- c. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang. Kepercayaan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang terhadap layanan mobile banking mampu menciptakan kepuasan juga pada penggunaannya, artinya semakin percaya nasabah BNI terhadap layanan mobile banking BNI maka semakin meningkat juga kepuasan nasabahnya.
- d. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI Kabupaten Bengkayang. Kepercayaan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang mampu menciptakan loyalitas nasabah pula, artinya semakin percaya nasabah terhadap layanan mobile banking BNI maka akan semakin meningkat juga loyalitas nasabahnya.
- e. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI Kabupaen Bengkayang. Kepuasan nasabah BNI Kabupaten Bengkayang mampu menciptakan loyalitas nasabah yang artinya semakin puas nasabah terhadap layanan mobile banking BNI maka semakin meningkat loyalitasnya.

7. Rekomendasi

- a. Bagi Perusahaan
Bank BNI harus terus mengembangkan dan mempertahankan layanan mobile bankingnya karena selain memberikan kemudahan kepada nasabah melakukan transaksi mobile banking juga mampu meningkatkan kepercayaan, kepuasan nasabahnya di Kabupaten Bengkayang. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa mobile banking BNI berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah di Kabupaten Bengkayang,
Bank BNI harus terus menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile bankingnya karena tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah mampu meningkatkan loyalitas nasabah BNI di Kabupaten bengkayang. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang.
- b. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel penelitian ini.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	i
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI	ii
LEMBAR YURIDIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.2.1. Pernyataan Masalah	9
1.2.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kontribusi Penelitian	10
1.4.1. Kontribusi Teoritis	10
1.4.2. Kontribusi Praktis	10
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Layanan <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.2. Kepercayaan	17
2.1.3. Kepuasan	19
2.1.4. Loyalitas Nasabah	21
2.2. Kajian Empiris	24
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	38
2.3.1. Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepercayaan	38
2.3.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	39
2.3.4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	40
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Bentuk Penelitian	43
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3. Jenis Data	44
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	44
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	44
3.4. Populasi dan Sampel	44
3.4.1. Populasi	44
3.4.2. Sampel	45
3.5. Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian.....	46
3.6. Metode Analisis Data.....	52
3.6.1. Uji Instrmen Penelitian.....	52
3.6.2. Uji Deskriptif.....	53
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	54
3.6.4. Analisis Jalur (Path Analysis)	55
3.6.5. Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Hasil Penelitian	59
4.1.1. Karakteristik Responden	59
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	67
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i>	67
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	68
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	70
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah.....	71
4.3. Uji Instrumen Data.....	72
4.3.1. Uji Validitas	72
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	73
4.3.3. Uji Deskriptif.....	74
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.1. Uji Normalitas	75
4.4.2. Uji Linearitas	77
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	78

4.4.4. Uji Multikolinieritas	80
4.5. <i>Path Analysis</i>	81
4.5.1. Substruktur Pertama	81
4.5.1.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.5.2. Substruktur Kedua	84
4.5.2.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.5.3. Substruktur Ketiga	87
4.5.3.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.5.4. Koefisien Determinasi Total.....	89
4.6. Pembahasan.....	90
4.6.1. Layanan <i>Mobile Banking</i> (X) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan (Z1).....	90
4.6.2. Layanan <i>Mobile Banking</i> (X) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan (Z2).....	90
4.6.3. Kepercayaan (Z1) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan (Z2)...	91
4.6.4. Kepercayaan (Z1) Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	91
4.6.5. Kepuasan (Z2) Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	92
BAB V PENUTUP.....	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan <i>e-channel</i> yang sudah teraktivasi <i>mobile banking</i>	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert.....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan Bagi yang Sudah Bekerja	62
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan Bagi yang Belum Bekerja.....	62
Tabel 4.7 Tujuan Responden Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI.....	63
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Rentan Waktu Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI	64
Tabel 4.9 Alasan Responden Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI	64
Tabel 4.10 Alasan Responden Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI	65
Tabel 4.11 Rentan Waktu Menggunakan Mobile Banking Lainnya	66
Tabel 4.12 Alasan Menggunakan Mobile Banking Lainnya	66
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Layanan Mobile Banking	64
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	66
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	67
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Deskriptif	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas Substruktur Pertama.....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Substruktur Kedua	76
Tabel 4.22 Hasil Uji Linieritas Substruktur Pertama	77

Tabel 4.23 Hasil Uji Linieritas Substruktur Kedua.....	78
Tabel 4.24 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.26 Model Jalur Substruktur Pertama.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Award Mobile Banking Tahun 2020-2021.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
Gambar 3. 1 Pengaruh X Terhadap Z1 dan Z2 (Sub Struktur 1).....	56
Gambar 3. 2 Pengaruh X dan Z1 terhadap Z2 (Sub Struktur 2).....	56
Gambar 3. 3 Pengaruh Z1 dan Z2 terhadap Y(Sub Struktur 3).....	57
Gambar 4. 1 Diagram Hasil Analisis Jalur Substruktur Kedua.....	83
Gambar 4. 2 Diagram Hasil Analisis Jalur Substruktur Ketiga.....	85
Gambar 4. 3 Diagram Hasil Analisis Jalur Substruktur Ketiga.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin meningkat, hal ini di buktikan dengan adanya perkembangan teknologi digital yang semakin tidak asing bagi masyarakat di era saat ini, dan semakin *upgrade* tiap periodenya. Sebagaimana contoh teknologi yang bergerak didunia perbankan, dalam operasionalnya perbankan juga mengikuti tren teknologi dengan menghadirkan inovasi layanan terbaru yaitu menggunakan *E-commerce* berupa *mobile banking*. *Mobile banking* diterapkan dengan tujuan agar mempermudah nasabah dalam menikmati layanan yang dulunya dilakukan secara manual seperti melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening yang sekarang sudah bisa diefisienkan dan dipermudah melalui *mobile banking*. Terkait dengan ini mutu atau kualitas layanan *mobile banking* tentunya akan berdampak kepada kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga berdampak pada loyalitas nasabah.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik, dan penggunaan data nasabah. dan menyediakan pelanggan dengan Operasi yang lebih baik, lebih cepat, lebih mudah, lebih berdasarkan kebutuhan (*customer experience*), dengan mempertimbangkan aspek keamanan dan memungkinkan pelanggan untuk menjalankan sepenuhnya secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk melakukan transaksi antara lain pendaftaran, pembukaan rekening, transaksi perbankan (tarik tunai, transfer, pembayaran) dan penutupan rekening. Ini termasuk memperoleh informasi dan transaksi non-perbankan lainnya, termasuk nasihat keuangan, investasi, perdagangan sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan nasabah Bank lainnya.

Fenomena teknologi yang semakin hari semakin berkembang membuat setiap industri perbankan harus memiliki strategi agar bisa bersaing dengan bank lain. Seperti yang dilakukan oleh pihak BNI Kabupaten Bengkayang yang sekarang juga sudah menerapkan layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone* atau *personal data assistant* (PDA). Seluruh jenis transaksi yang dulu manual kini bisa diselesaikan tanpa mengenal ruang dan waktu melalui dunia maya. Semua jenis layanan perbankan bisa dilakukan sendiri oleh nasabah seperti: cek saldo, melihat daftar mutasi, pemindah bukuan (transfer rekening), melakukan pembayaran kartu kredit, tagihan telepon dan *handphone*, listrik, tagihan air minum PDAM dan sebagainya kecuali yang langsung melibatkan uang tunai seperti penyetoran dan penarikan.

Menurut Ronald M Hutabarat (2010) mendefinisikan *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. *Mobile banking* menurut Prawiramulia (2014) adalah aplikasi perbankan yang perlu diunduh dalam perangkat *mobile* (*mobile device*) seperti *smartphone* (*Android*, *Blackberry* dan *iPhone*) di mana memiliki fungsi yang mirip seperti *internet banking* khususnya untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan. Aplikasi ini digunakan jika bertransaksi tidak perlu datang ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) hanya dengan menggunakan *gadget*. Dengan menggunakan *gadget* kita bisa melakukan transfer, pembayaran, mengecek mutase rekening, dan lain-lain. Sejak dioperasikannya sistem *Mobile Banking* maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi. Dalam sistem *Mobile Banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya (*cyber*) dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank. Konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Menanggapi pelayanan *m-banking* ini, BNI Kabupaten Bengkayang berusaha untuk meningkatkan dan

menjaga kepercayaan nasabah untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menambah nilai bagi nasabahnya. *Mobile banking* atau biasa disebut dengan M-banking adalah layanan perbankan yang disediakan oleh Bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan transaksi perbankan. Di sini sudah dapat dipastikan bahwa media komunikasi 2 arah yang dapat digunakan adalah telepon seluler dan internet. Dengan fasilitas ini, setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya berbagai kemudahan layanan perbankan diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Layanan *mobile banking* hingga saat ini belum banyak digunakan oleh nasabah BNI Kabupaten Bengkayang, karena kurangnya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga nasabah kurang respon terhadap kemudahan yang diberikan BNI Bengkayang melalui penerapan layanan *mobile banking*. Berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan dengan pimpinan BNI Kabupaten Bengkayang penulis memperoleh data nasabah pengguna *mobile banking* yang dibagi dalam tiga triwulan terakhir, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Layanan e-channel yang sudah teraktivasi mobile banking pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Bengkayang

Triwulan	Jumlah Nasabah	Persentase nasabah Pengguna layanan <i>mobile banking</i>
Triwulan I (Oktober s/d Desember 2021)	4.250	33,33%
Triwulan II (Januari s/d Maret 2022)	4.809	30,67%
Triwulan III (April s/d Juni 2022)	5.016	30,00%

Sumber: BNI Cabang Pembantu Kabupaten Bengkayang

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada triwulan I (satu) nasabah BNI cabang pembantu Kabupaten Bengkayang berjumlah 4,250 nasabah, dari jumlah tersebut terdapat 33,33% nasabah yang menggunakan layanan *mobile*

banking, pada triwulan II (dua) nasabah BNI cabang pembantu Kabupaten Bengkayang berjumlah 4.809 nasabah, dari jumlah tersebut terdapat 30,67% yang menggunakan layanan *mobile banking*, kemudian pada triwulan ke III (tiga) nasabah BNI cabang pembantu Kabupaten Bengkayang berjumlah 5.016 nasabah, dari jumlah tersebut terdapat 30,00% yang menggunakan layanan *mobile banking*. Turunnya persentase nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* disebabkan oleh kurangnya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang melatarbelakangi nasabah BNI Bengkayang kurang respon terhadap kemudahan yang diberikan BNI Bengkayang melalui penerapan layanan *mobile banking*.

BNI Kabupaten Bengkayang telah berupaya menggiatkan penggunaan layanan *mobile banking* melalui sosialisasi dan promosi langsung kepada masyarakat. Penerapan layanan *mobile banking* menjadi semakin penting, karena hal ini akan mampu berdampak pada terjadinya peningkatan kepercayaan, kepuasan dan loyalitas, sebagaimana temuan penelitian terdahulu oleh I Gusti Agung Ayu Mas Suariedewi & Ni Wayan Sri Suprpti (2020) dan Indah Mayasary Rinaldy (2017) yang mengungkapkan bahwa penerapan layanan *mobile banking* akan dapat mempengaruhi terjadinya kepercayaan, kepuasan dan loyalitas. Layanan *mobile banking* yang di sediakan BNI Kabupaten Bengkayang untuk saat ini masih belum banyak digunakan oleh nasabah BNI Kabupaten Bengkayang hal ini dipengaruhi oleh kurangnya minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* sehingga menyebabkan kurang respon terhadap kemudahan yang diberikan layanan *M-Banking*, seperti yang diketahui layanan *mobile banking* sangat membantu dalam proses transaksi perbankan, namun meskipun memberikan kemudahan *M-Banking* belum terlalu populer dikalangan masyarakat Kabupaten Bengkayang khususnya nasabah BNI Kabupaten Bengkayang hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor geografi seperti mayoritas nasabah BNI tergolong usia tua kurang mengerti dengan kemajuan teknologi digital, dan kualitas jaringan yang ada disana tergolong kurang stabil karena masih ditemukan beberapa tempat yang tidak ada jaringan internet.

Dasar beroperasinya bank adalah kepercayaan, mengingat bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat perusahaan, badan pemerintah dan pihak

swasta, maupun masyarakat baik secara berkelompok atau individu menyimpan dananya. Dengan semakin ketatnya intensitas persaingan diantara pelaku usaha perbankan, maka sangat penting bagi Bank mempertahankan dan meningkatkan hubungan baik dengan nasabahnya secara berkelanjutan. Morgan & Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Untuk mempercayai layanan yang mereka berikan, mereka harus secara positif menyadari kualitas layanan mereka. Anderson & Narus (1990) menekankan bahwa kepercayaan muncul ketika satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain memiliki konsekuensi positif bagi mereka. Ini berarti bahwa kualitas layanan dapat berdampak positif pada kepercayaan, dan diakui bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Gundlach & Murphy (1993).

Pelanggan yang puas dan loyal merupakan peluang untuk menarik pelanggan baru. Mempertahankan semua pelanggan yang sudah ada umumnya lebih menguntungkan daripada mengalihkan pelanggan karena biaya untuk mendapatkan pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Kotler *et al.*, 2006: 132). Kepuasan nasabah dengan pelayanan pada bank tersebut, dengan pengetahuan yang diberikan melalui sosialisasi masyarakat pastinya perlu bimbingan untuk menggunakan jasa bank yang ada di BNI Bengkayang, kepercayaan nasabah dengan jasa yang disediakan BNI Bengkayang akan membuat nasabah menjadi loyal setelah mengetahui fungsi dari layanan *mobile banking* untuk akses yang lebih efisien dan tentunya sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan muncul karena dapat memenuhi harapan konsumen, harapan adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterima pelanggan jika mereka memutuskan untuk menggunakan layanan atau produk. Perusahaan harus berusaha membuat kepuasan nasabah tersebut berkembang menjadi nasabah yang loyal terhadap produk maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2018: 138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap

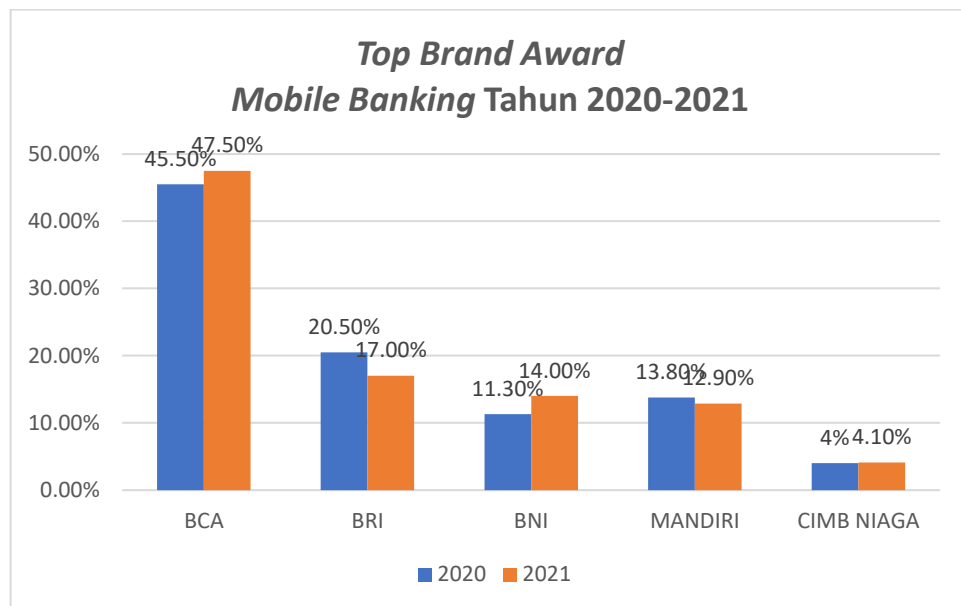
ekspektasi mereka. Penelitian terdahulu oleh Roby Ben Saputra & Alvi Purwanti Alwie (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BANK Riau Kepri Cabang Siak” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cab.Siak.

Loyalitas nasabah merupakan aset yang tak ternilai harganya bagi perusahaan. Nasabah yang loyal akan memberikan keuntungan yang lebih baik pada perusahaan. Loyalitas adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimana yang akan datang. Oliver dalam Huriyati (2005: 129) mendefinisikan loyalitas nasabah merupakan prioritas dan upaya terdepan yang dapat diupayakan oleh perusahaan untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Ishaq (2014) dalam Jeremiah & Djurwati (2019) menyatakan bahwa loyalitas adalah sebuah proses, dan pada akhir proses tersebut kepuasan mempengaruhi persepsi kualitas dan mempengaruhi loyalitas dan niat pelanggan terhadap suatu perilaku tertentu adalah sebuah kemungkinan. Hasil penelitian Hairunnisa, Sri Widyastuti & Supriadi Thalib (2020) dengan judul “Pengaruh Mobile Banking Service Dan Digital Marketing Terhadap Consumer Loyalty Melalui Brand Trust Pada PT BANK Negara Indonesia Cabang Cibinong” menunjukkan bahwa *mobile banking service* berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty di Bank BNI Cabang Cibinong.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Izma Fazlun Jannah Inayatillah Djakfa & Azimah Dianah (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh” Hasil penelitian uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas desain website, kualitas informasi website, akurasi, kecepatan dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan *digital banking* di BNI Syariah, secara parsial variabel kualitas desain website dan kualitas informasi website tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna digital banking BNI Syariah. Sedangkan variabel *accuracy*, *speed*, dan *security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking* pada BNI Syariah.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Indah Mayasary Rinaldy, Permana Honeyta Lubus, Sorayanti Utami (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah *Mobile Banking* BNI di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan efek langsung pada kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, komitmen pelanggan, nilai pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Pontianak merupakan salah satu provinsi yang memiliki lebih dari 3,2 juta nasabah dan telah membuka 146 outlet di seluruh Kalimantan yang terdiri dari 19 kantor cabang, 61 kantor cabang pembantu, dan 66 kantor kas yang didukung dengan 8 BNI layanan gerak, 1.312 mesin ATM, dan 2.827 Agen yang siap melayani transaksi keuangan nasabah BNI. Berbicara terkait bank BNI khususnya di Kabupaten Bengkayang, di daerah Bengkayang *M-Banking* sudah mulai diterapkan kepada nasabah yang ada disana hal ini diharapkan bahwasanya dengan adanya inovasi layanan *M-Banking* dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah sehingga berdampak kepada loyalitas pelanggan. Menurut data base terkait penggunaan *M-Banking* yang ada di Indonesia, BNI menjadi 3 top brand dalam penggunaan *M-Banking* hal ini dibuktikan dengan data sebagai berikut:



Gambar 1.1 Top Brand Award Mobile Banking Tahun 2020-2021

Sumber: www.topbrand-award.com

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa BNI menjadi top 3 dalam penggunaan *M-Banking* mengalahkan bank pesaingnya yaitu Mandiri dan CIMB Niaga. Hal ini diduga adanya kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap layanan *M-banking* khususnya bank BNI sehingga berdampak pada loyalitas nasabah. Namun berbeda halnya dengan fenomena yang terjadi di BNI Kabupaten Bengkayang, dimana kurangnya minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* sehingga menyebabkan kurang respon terhadap kemudahan yang diberikan *M-banking*. Hal ini juga yang menjadi daya tarik bagi penulis untuk melakukan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Nasabah Bank BNI Kabupaten Bengkayang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang, diketahui bahwa teknologi semakin berkembang maka persaingan pada industri perbankan pun akan semakin sulit. Hal yang dapat dilakukan agar bisa bersaing adalah dengan melakukan strategi pemasaran, penggunaan layanan *mobile banking* salah satu alternatif yang sekarang banyak diberlakukan pada era globalisasi. Kurangnya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga nasabah kurang respon terhadap kemudahan yang diberikan BNI Bengkayang melalui penerapan layanan *mobile banking*. BNI Kabupaten Bengkayang telah berupaya menggiatkan penggunaan layanan *mobile banking* melalui sosialisasi dan promosi langsung kepada masyarakat. Penerapan layanan *mobile banking* menjadi semakin penting, karena hal ini akan mampu berdampak pada terjadinya peningkatan kepercayaan, kepuasan dan loyalitas semakin ketatnya intensitas persaingan diantara pelaku usaha perbankan, maka sangat penting bagi Bank mempertahankan dan meningkatkan hubungan baik dengan nasabahnya secara berkelanjutan. Penelitian ini bermaksud menguji pengaruh layanan *mobile banking*, terhadap kepercayaan dan kepuasan serta dampaknya pada loyalitas nasabah Bank BNI di Kabupaten Bengkayang.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan pernyataan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
2. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
5. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah BNI di Kabupaten Bengkayang?

1.4 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dimaksudkan dapat memperdalam wawasan dan pemahaman penulis terhadap kajian empiris terkait layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan dan kepuasan serta dampaknya pada loyalitas nasabah. Dan sebagai tambahan penelitian yang berkaitan dengan pemasaran.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat serta masukan bagi seluruh pegawai Bank BNI di Kabupaten Bengkayang dalam meningkatkan kualitas *internet banking*.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

Kabupaten Bengkayang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di sebelah utara Propinsi Kalimantan Barat. Pemerintah Kabupaten Bengkayang

terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1999 tentang pembentukan daerah tingkat II Bengkayang, secara resmi mulai tanggal 20 April 1999, Kabupaten Bengkayang terpisah dari Kabupaten Sambas. Selanjutnya, pada tanggal 27 April 1999 Menteri dalam Negeri dan Otonomi Daerah mengangkat Bupati Bengkayang pertama. Dengan adanya pemekaran wilayah ini dari Kecamatan Bengkayang menjadi Kabupaten Bengkayang membuat Kabupaten Bengkayang memiliki 17 kecamatan, 122 desa, dan 2 kelurahan definitif.

Perluasan wilayah, termasuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, merupakan strategi yang dapat diterapkan ketika wilayah pelayanan terlalu luas dan kinerja pemerintah menurun. Tujuan utama pemekaran adalah untuk mensejahterakan kabupaten perluasan dan kabupaten induk, sehingga indikator kesejahteraan lokal adalah pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan tingkat kemiskinan yang rendah. Dengan adanya pemekaran Bank BNI prospek atau mengambil peluang untuk mendirikan kantor cabang pembantu dari Singkawang, pada tahun 2008 pertama kali Bank BNI dari cabang Singkawang berdiri di Bengkayang karena perubahan status dari Kecamatan Bengkayang menjadi Kabupaten Bengkayang, pada saat itu Bank BNI hanya memiliki 4 karyawan saja, sampai saat ini Bank BNI berada di Kabupaten Bengkayang sekitar 14 tahun, dengan jumlah karyawan 18 orang masing-masing dengan jabatannya yaitu pemimpin kantor cabang pembantu, unit pemasaran, frontliner, teller, *customer service*, dan satpam. Kemudian untuk layanan *digital banking* yang tersedia di Bank BNI Kabupaten Bengkayang yaitu ATM, *sms banking*, *internet banking*, dan *BNI direct*.

Untuk visi-misi yang ada di Bank BNI Kabupaten Bengkayang mereka menggunakan visi-misi yang umum dilakukan oleh Bank BNI, yaitu:

1. Visi BNI adalah menjadi lembaga keuangan yang memberikan layanan dan kinerja unggul secara berkelanjutan.
2. Misi BNI adalah memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah sebagai mitra bisnis terbaik, memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan mitra bisnis global, dan meningkatkan nilai investasi investor. kondisi terbaik untuk suatu tempat. Kami bangga dengan pekerjaan dan

pencapaian kami, meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat, dan membantu kami menerapkan kepatuhan industri dan tata kelola perusahaan yang baik.

BNI Kabupaten Bengkayang juga telah menerapkan penggunaan *digital banking* melalui penerapan *mobile banking*, *mobile banking* mengacu pada sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum tentang produk dan jasa bank melalui perangkat *mobile* dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Seluruh jenis transaksi yang dulu manual kini bisa diselesaikan tanpa mengenal ruang dan waktu melalui dunia maya. Semua jenis layanan perbankan bisa dilakukan sendiri oleh nasabah seperti: cek saldo, melihat daftar mutasi, pemindah bukuan (transfer rekening), melakukan pembayaran kartu kredit, tagihan telepon dan *handphone*, listrik, tagihan air minum PDAM dan sebagainya kecuali yang langsung melibatkan uang tunai seperti penyetoran dan penarikan.