

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Bisnis Islam



Oleh :

KHOTIMATUNNISA

NIM : 1908203084

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2022 M

ABSTRAK

KHOTIMATUNNISA. NIM: 1908203084, “PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)”, 2023.

Pesatnya perkembangan teknologi juga memberikan dampak pada dunia perbankan, perbankan melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan kepada nasabahnya dengan menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* menjadi salah satu fasilitas perbankan untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Hampir semua perbankan di Indonesia memiliki aplikasi *mobile banking*, salah satunya yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan aplikasi *mobile banking* yang diluncurkannya adalah BRImo (BRI *mobile*). Penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Ciawigebang yang menggunakan aplikasi BRImo, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik yang terdiri dari uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2). Proses pengujian tersebut dibantu dengan menggunakan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan hipotesis pertama diterima, yaitu variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang dengan pengaruh parsial sebesar 32,3%. Hipotesis kedua diterima, yaitu variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan loyalitas nasabah pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang dengan pengaruh parsial sebesar 19%. Hipotesis ketiga diterima, yaitu variabel persepsi kemanfaatan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang dengan pengaruh sebesar 51%.

Kata kunci: *BRImo; Persepsi Kemanfaatan; Keamanan; Loyalitas Nasabah; Mobile Banking*

ABSTRACT

KHOTIMATUNNISA. NIM: 1908203084, “INFLUENCE OF PERCEPTION OF USEFULNESS AND SECURITY OF MOBILE BANKING ON CUSTOMER LOYALTY (Study on BRImo Users in Ciawigebang District)”, 2023.

The rapid development of technology also has an impact on the banking world, banks are innovating by utilizing technology to provide services to their customers by using mobile banking. Mobile banking is one of the banking facilities to facilitate its customers in making transactions. Almost all banks in Indonesia have mobile banking applications, one of which is PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. with the mobile banking application it launched is BRImo (BRI mobile). This study is to determine whether or not there is an effect of perceived usefulness and security of mobile banking on customer loyalty in using the BRImo application.

The approach used in this research is a quantitative approach with this type of research is comparative causal research. The population in this study is the people of Ciawigebang District who use the BRImo application, with a sample size of 100 people. The data analysis technique in this study is descriptive analysis and statistical analysis consisting of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test (partial), F test (simultaneous), and determination coefficient test (R^2). The testing process is assisted by using SPSS version 22.

The results showed that the first hypothesis was accepted, namely the perceived usefulness variable had a positive and significant effect on customer loyalty of BRImo users in Ciawigebang District with a partial effect by 32.3%. The second hypothesis is accepted, namely the security variable has a positive and significant effect on customer loyalty for BRImo users in Ciawigebang District with a partial effect by 19%. The third hypothesis is accepted, namely the perceived usefulness and security variables have a positive and significant effect on the loyalty of BRImo user customers in Ciawigebang District with an effect by 51%.

Keywords: *BRImo; Perceived usefulness; Security; Customer Loyalty; Mobile Banking.*

المخلص

خوتيماتونيسا. ١٩٠٨٢٠٣٠٨٤ ، "تأثير فائدة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتصورات الأمان على ولاء العملاء (دراسة عن مستخدمي بريمو في منطقة Ciawigebang)" ، ٢٠٢٣ .

كان للتطور السريع للتكنولوجيا أيضًا تأثير على عالم البنوك ، حيث تبني البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات لعملائها باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي إحدى التسهيلات المصرفية التي تسهل على العملاء إجراء المعاملات. تمتلك جميع البنوك في إندونيسيا تقريبًا تطبيقات مصرفية عبر الهاتف المحمول ، أحدها هو PT. بنك راكيات اندونيسيا (برسيرو) Tbk. معكان التطبيق المصرفي عبر الهاتف المحمول الذي أطلقه هو BRIImo (BRI متحرك). يهدف هذا البحث إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير أم لا لتصورات مزايا وأمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على ولاء العملاء في استخدام تطبيق BRIImo.

النهج المستخدم في هذا البحث هو نهج كميهذا النوع من البحث هو بحث سببي مقارنة السكان في هذه الدراسة هم سكان مقاطعة Ciawigebang الذين يستخدمون تطبيق BRIImo ، مع عينة إجمالية من ١٠٠ شخص. كانت تقنيات تحليل البيانات في هذه الدراسة عبارة عن تحليل وصفي وتحليل إحصائي يتكون من اختبار الصدق ، واختبار الموثوقية ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار t (الجزئي) ، واختبار F (المتزامن) ، واختبار معامل التحديد (R^2). يتم المساعدة في عملية الاختبار باستخدام الإصدار ٢٢ من SPSS.

أظهرت النتائج قبول الفرضية الأولى ، أي أن متغير الفائدة المدرك كان له تأثير إيجابي وهام على ولاء العملاء باستخدام BRIImo في منطقة Ciawigebang بتأثير جزئي بنسبة ٣٢,٣٪ . تم قبول الفرضية الثانية ، وهي أن متغير الأمان له تأثير إيجابي وهام على ولاء العملاء باستخدام BRIImo في منطقة Ciawigebang بتأثير جزئي بنسبة ١٩٪ . تم قبول الفرضية الثالثة ، وهي أن الفوائد المتصورة ومتغيرات الأمان لها تأثير إيجابي وهام على ولاء العملاء باستخدام BRIImo في منطقة Ciawigebang بتأثير ٥١٪ .

الكلمات الدالة: بريمو. تصور الفائدة ؛ حماية ؛ ولاء العميل ؛ المصرفية عبر الهاتف المحمول

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN *MOBILE*
***BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

Oleh :

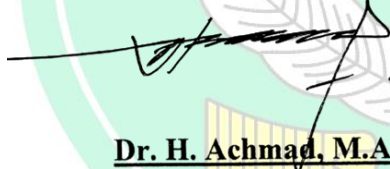
KHOTIMATUNNISA

NIM : 1908203084

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. H. Achmad, M.Ag

NIP. 196702081993031003



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM

NIP. 198404222011012018



Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekkh Nurjati Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Khotimatunnisa**, NIM: **1908203084** dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.**

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. H. Achmad, M.Ag
NIP. 196702081993031003



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 198404222011012018

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,


Dr. Hartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)”, oleh **Khotimatunnisa, NIM: 1908203084**, telah diajukan dalam Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Sidang
Munaqasyah,

Ketua Sidang,
Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang,
Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I,
Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 198103082006042001

Penguji II,
Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 197309302007102001



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Khotimatunnisa

NIM : 1908203084

Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 21 April 2001

Alamat : Desa Kapandayan, Dusun Kliwon, Blok Pamijen
RT/RW 009/005 Kecamatan Ciawigebang, Kabupaten
Kuningan

Degan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apa pun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 27 Mei 2023

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '20 RIBU RUPIAH' and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '9DC4DAJX005198751' is printed at the bottom of the stamp.

KHOTIMATUNNISA

NIM. 1908203084

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wasyukrulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat yang telah Engkau limpahkan dan memberikan kekuatan pada hamba-Mu ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi contoh dan suri tauladan bagi seluruh umat.

Kupersembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku tercinta sebagai tanda hormat, bakti dan rasa terima kasihku kepada bapak dan mamah yang telah memberikan dukungan baik berupa kasih sayang, doa, materi dan motivasi yang tidak dapat kubalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dan persembahan ini. Semoga ini merupakan langkah awal untuk membahagiakan kalian, karena kusadari sampai saat ini belum bisa memberikan yang lebih untuk kalian yang selalu memotivasi dan menasehati aku untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi dikemudian hari. Insya Allah bapak dan mamah akan selalu ada dalam setiap doa setiap langkahku dan suatu saat nanti kalian akan menjadi orang yang paling berperan dalam kesuksesanku, baik di dunia maupun di akhirat.

Untuk kakak-kakakku tersayang terima kasih telah menjadi penyemangat dan seseorang yang menjadi motivasiku untuk menjadi lebih baik dari kalian. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan agar kita dapat bersama-sama berbakti kepada orang tua kita dan terus mendampingi mereka, semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT.

Untuk sahabat-sahabatku Nurul Siti Nurjanah, Aqila Siti Nurmala, Risma Rizki Yanti, Iip Indriati, Fany Nurhanifah Putri, Ade Izmi Latifatul Aliyah, dan Osy Ainnun Faradillah, terima kasih kalian telah memberikan keceriaan, semangat, do'a dan dukungan kepadaku selama ini. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Khotimatunnisa, lahir pada tanggal 21 April 2001 di Kuningan, Jawa Barat. Penulis merupakan anak terakhir dari pasangan Bapak Uka Sukama dan Ibu Khamidah. Penulis bertempat tinggal di Dusun Kliwon, Blok Pamijen, Desa Kapandayan RT/RW 009/005, Kecamatan Ciawigebang, Kabupaten Kuningan.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri 2 Kapandayan, pada tahun 2008-2013
2. SMP Negeri 1 Ciawigebang, pada tahun 2013-2016
3. SMA Negeri 1 Ciawigebang, pada tahun 2016-2019

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASIBAH (Studi Pada Pengguna Brimo di Kecamatan Ciawigebang)” dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Achmad, M.Ag dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM.

MOTTO

“Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan dalam hidup, maka Allah akan membayar tuntas kekecewaan dengan beribu-ribu kebaikan”

- Ali bin Abi Thalib -



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah mendidik, memberikan pengorbanan yang tiada batas dan senantiasa memberikan dukungan dan do'a, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. H. Achmad, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, kesabaran, ilmu yang bermanfaat dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, kesabaran, ilmu yang bermanfaat dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
9. Untuk seluruh responden yang telah membantu untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.
10. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberikan keceriaan, motivasi dan segala bentuk dukungan kepada penulis selama ini.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan keceriaan dan semangat selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdo'a semoga Allah SWT melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 22 Mei 2023

Penyusun

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

Khotimatunnisa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص.....	iii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	18
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Mobile Banking.....	Error! Bookmark not defined.
2. Persepsi Kemanfaatan	Error! Bookmark not defined.
3. Keamanan	Error! Bookmark not defined.
4. Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Sasaran, Lokasi Penelitian, dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sasaran dan Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Data Primer	Error! Bookmark not defined.
2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner (Angket)	Error! Bookmark not defined.
2. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
H. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk... Error! Bookmark not defined.	
2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Error! Bookmark not defined.	
3. Digital Banking	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... Error! Bookmark not defined.	
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Error! Bookmark not defined.	
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi BRIimo	Error! Bookmark not defined.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BRImo dalam 1 Minggu	Error! Bookmark not defined.
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi yang Paling Sering Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Variabel Persepsi Kemanfaatan (X_1). Error! Bookmark not defined.	
2. Deskripsi Variabel Keamanan (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo di Kecamatan Ciawigebang	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Ekonomi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2022) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Keluhan Nasabah Pengguna BRIimo . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi BRImo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BRImo dalam 1 Minggu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi yang Paling Sering Digunakan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Penilaian Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Persepsi Kemanfaatan (X_1).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Keamanan (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Loyalitas (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan (X_1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keamanan (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Uji Pengaruh Individual	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2: Data Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3: Tabulasi Data Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Hasil *Output* Uji Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5: Hasil *Output* Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6: Hasil *Output* Uji Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7: Hasil *Output* Uji Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8: Hasil *Output* Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9: Sk Dosen Pembimbing **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10: Surat Pengantar Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11: Kartu Bimbingan **Error! Bookmark not defined.**

