



EGGE JUMZEN

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SITUASIONAL DAN
KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PENGGUNA APLIKASI BYOND
DI KECAMATAN SELEBAR
KOTA BENGKULU**

SKRIPSI



Editor:
Khairiah Elwardah, M. Ag
Yenti Sumarni, MM

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SITUASIONAL DAN
KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PENGGUNA APLIKASI BYOND
DI KECAMATAN SELEBAR
KOTA BENGKULU**

Skripsi



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai salah satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH :

**EGGE JUMZEN
NIM 2111140134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M / 1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh kualitas pelayanan, Situasional, dan kemudahan terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND Di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Egge Jumzen

NIM : 2111140134

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, 8 Juli 2026 M

23 Muharram 1448 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Khairiah Elwardah, M. Ag

NIP. 197808072005012008


Yenti Sumarni, M. M

NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan syariah


Dr. Yetti Afrida Indra, M. Ak

NIP. 198404142023212045

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul: **“Pengaruh kualitas Pelayanan Situasional, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi Byond DI Kecamatan Selebar Kota Bengkulu”** yang disusun oleh:

Nama: **Egge Jumzen**

NIM: **2111140134**

Program Studi: **Perbankan Syariah**

Bentuk Tugas Akhir: **Skripsi**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqasyah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari: **Kamis**

Tanggal: **30 Juli 2026**

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 04 Agustus 2026 M

20 Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Yosy Arisandy, M. M, Ph. D

Yenti Sumarni, M. M

NIP. 198508012014032001

NIP. 197904162007012020

Penguji I

Penguji II

Yosy Arisandy, M. M, Ph. D

Katra Pramadeka, SEI, M. E. I

NIP. 198508012014032001

NIP. 198807252020121003

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, M. A

NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Situasional dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi Byond di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu”**, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada Daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 18 Juli 2026 M
1448 H

Mahasiswa yang menyatakan



Egge Jumzen
NIM.2111140134

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Situasional dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi Byond di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu

Oleh: Egge Jumzen, NIM.2111140134

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, faktor situasional, dan kemudahan terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi Byond di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 350 nasabah dan sampel sebanyak 35 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,609. Faktor situasional juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,030 dan koefisien regresi 0,089. Selain itu, kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi 0,002 dan koefisien regresi 0,103. Secara simultan, kualitas pelayanan, faktor situasional, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,619, yang berarti 61,9% variasi loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Situasional, Kemudahan, Loyalitas Nasabah, Aplikasi Byond.

ABSTRACT

The Influence of Situational Service Quality and Ease of Use on Customer Loyalty of Byond Application Users in Selebar District, Bengkulu City By: Egge Jumzen, Student ID. 2111140134.

This study aims to examine the influence of service quality, situational factors, and ease of use on customer loyalty among Byond application users in Selebar District, Bengkulu City. The research employs a quantitative approach with a population of 350 customers and a sample of 35 respondents selected using purposive sampling techniques.

The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.609. Situational factors also show a positive and significant effect, with a significance value of 0.030 and a regression coefficient of 0.089. Furthermore, ease of use has a positive and significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.002 and a regression coefficient of 0.103. Simultaneously, service quality, situational factors, and ease of use significantly influence customer loyalty, with a significance value of 0.000 and an Adjusted R Square of 0.619, meaning that 61.9% of the variation in customer loyalty can be explained by these three variables.

Keywords: Service Quality, Situational Factors, Ease Of Use, Customer Loyalty, Byond Application.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

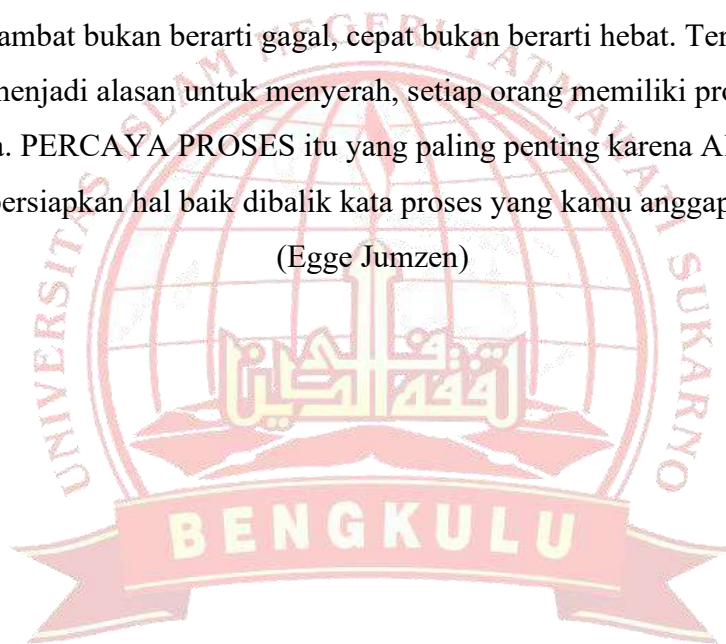
“la yukallifullahu nafsan illa wus’aha”

Tidak ada proses yang mudah untuk tujuan yang indah, kita masih dalam zona perjuangan. Takdir milik Allah tapi doa dan usaha milik kita.

(Qs.Al-baqarah : 286)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Egge Jumzen)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

1. Persembahan yang pertama kepada Allah SWT dan Rosulullah SAW. Karya ini saya niatkan sebagai bentuk hasil dari menuntut ilmu selama menjadi Mahasiswa dan bentuk ibadah kepada Allah SWT.
2. Bapak dan Ibu saya tercinta, Bapak Agusmin Padila dan Ibu Mulisti Yuliza yang selalu mendo'akan dengan kasih sayang, serta kesabaran dalam mendidik anaknya, usaha tanpa lelah untuk tetap mengantarkan anaknya mencapai kebahagiaan dan masa depan yang cemerlang. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Untuk saudara kandungku tercinta dan tersayang Efzal Mujirohmin & Adil Jonas Revanno kasih banyak atas pengorbanan yang sangat besar, dukungan dan doanya yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.
4. Sahabat dan teman-temanku seperjuangan Prodi Perbankan syariah angkatan angkatan 2021 terima kasih banyak atas saling membantu dan saling memotivasi.
5. Teman seperjuangan dari desaku yang membuat hariku penuh canda dan tawa.
6. Almamater yang telah menempahku, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

KATA PENGANTAR

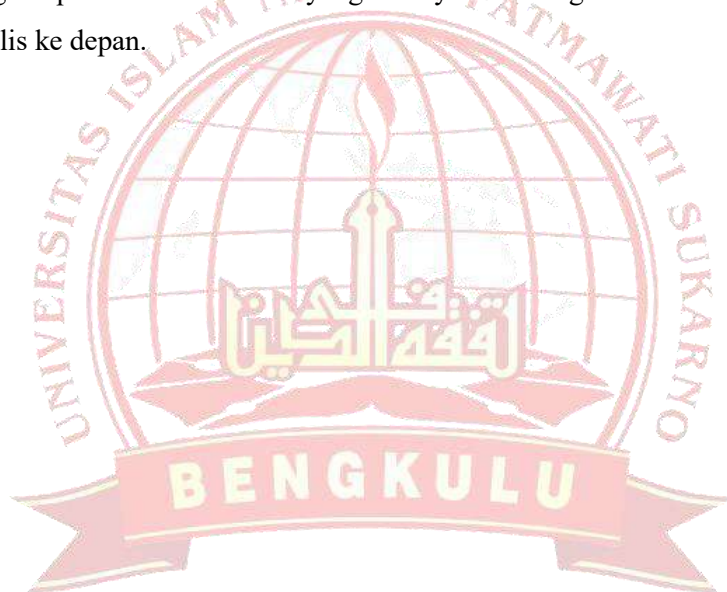
Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir buku yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Situasional dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi Byond di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu”**. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H Khairudin, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Dr. Yetti Afrida Indra, M. Ak. juga selaku kepala prodi Perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Islam Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag. selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Ibuk Yenti Sumarni, MM selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.

7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	13
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian	14
F. Penelitian Terdahulu	15
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kajian Teori	19
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	19
2. Faktor Situasional.....	23
3. Kualitas Pelayanan	31
4. Kualitas Pelayanan Secara Syariah	34
5. Pelayanan Situasional.....	35
6. Kepuasan	37
7. Kemudahan.....	43
B. Kerangka Berpikir	51
C. Pengembangan Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	58
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Variabel dan Definisi Oprasional	62
F. Teknik Analisis Data	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	67
B. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas.....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonearitas	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	72
Tabel 4.6 Hasil Uji T	74
Tabel 4.7 Hasil Uji F Simultan.....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

