

# PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

**Beza Marsanda Aprilia<sup>1</sup>**

**Heni Noviarita<sup>2</sup>**

**Yulistia Devi<sup>3</sup>**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Alamat: JL Letnan Kolonel H. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota  
Bandar Lampung, Lampung (35131)

Korespondensi Penulis: [bezamarsandaaprilia@gmail.com](mailto:bezamarsandaaprilia@gmail.com),  
[heninoviarita@radenintan.ac.id](mailto:heninoviarita@radenintan.ac.id), [yulistiadevi@radenintan.ac.id](mailto:yulistiadevi@radenintan.ac.id).

***Abstract.** The Cardless Withdrawal feature is a cash withdrawal transaction without using a card at all, at the time of the transaction that is required, customers only need to remember the PIN and can even use a more personalized fingerprint. This researcher aims to find out and analyze the influence of the use of the cardless withdrawal feature and customer satisfaction on the loyalty of Generation Z customers of BSI Mobile users in Bandar Lampung. This study uses a quantitative approach, with a sample of 100 respondents who use the Cardless Withdrawal Feature service at Bank Syariah Indonesia customers. The analysis technique used was multiple linear regression using SPSS version 25 software. The results of the study show that the use of the Withdrawal Cardless Feature and Customer Satisfaction have a positive and significant effect on the Loyalty of Gen Z customers of BSI Mobile users in Bandar Lampung. In addition, from a sharia banking perspective, the use of the Cardless Withdrawal feature is valid as long as it meets sharia principles, such as clarity of the contract, data protection, and does not contain elements of gharar (uncertainty) and usury. In this study, it shows that the level of use of the Cardless Withdrawal Feature service among Generation Z of BSI Mobile*

## **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

*users in Bandar Lampung City is relatively high. This reflects the positive acceptance of the Cardless Withdrawal Feature service. In building loyalty supported by service quality factors, trust in sharia principles, and digital service innovation that consistently provides benefits. The results of this research are not only academically important to fill the knowledge gap, but also very relevant and urgent for the banking industry to face loyalty challenges in an increasingly competitive digital age.*

**Keywords:** *Cardless Withdrawal, Satisfaction, Loyalty, Generation Z, Islamic Banking Perspective.*

**Abstrak.** Fitur *Cardless Withdrawal* merupakan transaksi tarik tunai tanpa menggunakan kartu sama sekali, pada saat bertransaksi yang diperlukan nasabah hanya perlu mengingat PIN bahkan bisa menggunakan sidik jari yang lebih *personality*. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan fitur *cardless withdrawal* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Generasi Z Pengguna BSI Mobile di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel 100 responden yang menggunakan layanan Fitur *Cardless Withdrawal* pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z Pengguna BSI Mobile di Bandar Lampung. Selain itu, dari sudut pandang perbankan syariah penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* sah selama memenuhi prinsip-prinsip syariah, seperti kejelasan akad, perlindungan data, serta tidak mengandung unsur *gharar* (ketidakjelasan) dan *riba*. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan layanan Fitur *Cardless Withdrawal* di kalangan Generasi Z Pengguna BSI Mobile di Kota Bandar Lampung tergolong tinggi. Hal ini mencerminkan adanya penerimaan positif terhadap layanan Fitur *Cardless Withdrawal*. Dalam membentuk loyalitas dengan didukung faktor kualitas layanan, kepercayaan terhadap prinsip syariah, serta inovasi layanan digital yang konsisten memberikan manfaat. Hasil penelitian penelitian ini tidak hanya penting secara akademis untuk mengisi kesenjangan

pengetahuan, tetapi juga sangat relevan dan mendesak bagi industri perbankan untuk menghadapi tantangan loyalitas di era digital yang semakin kompetitif.

**Kata Kunci:** *Cardless Withdrawal*, Kepuasan, Loyalitas, Generasi Z, Perspektif Perbankan Syariah.

## LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap industri perbankan secara signifikan. Digitalisasi layanan keuangan mendorong bank untuk menghadirkan inovasi yang lebih cepat, aman, dan efisien guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Generasi Z, sebagai kelompok masyarakat yang lahir dan tumbuh di era teknologi, merupakan segmen strategis karena memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap layanan berbasis aplikasi digital (Mutiasari, 2020). Salah satu inovasi yang dikembangkan Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah fitur *Cardless Withdrawal*, yaitu layanan tarik tunai tanpa menggunakan kartu fisik, melainkan melalui kode OTP atau autentikasi biometrik, yang diyakini dapat meningkatkan kenyamanan dan mengurangi risiko kehilangan kartu (Marlina et al., 2021).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor kemudahan, keamanan, dan efisiensi berpengaruh positif terhadap kepuasan serta minat penggunaan fitur *cardless withdrawal*. Pitaloka (2023) menemukan bahwa efisiensi, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Nofiani (2023) menambahkan bahwa pengetahuan, kemudahan, dan persepsi risiko keamanan memengaruhi keputusan Generasi Z dalam menggunakan layanan tersebut. Penelitian lain oleh Fauziah (2024) juga menegaskan bahwa kemudahan dan keamanan merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan digital.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih lebih banyak berfokus pada minat penggunaan (*behavioral intention*), bukan pada loyalitas nasabah. Padahal, loyalitas merupakan indikator penting dalam keberlangsungan hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. Selain itu, fenomena di lapangan menunjukkan adanya paradoks: meskipun tingkat kepuasan terhadap fitur digital tinggi, hal tersebut tidak otomatis menghasilkan loyalitas yang kuat. Hal ini karena fitur *cardless withdrawal* kini

# **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

tersedia di banyak bank sehingga tidak lagi menjadi pembeda utama, melainkan sudah menjadi standar industri (Palupi, 2023).

Kesenjangan penelitian (gap) ini menunjukkan urgensi untuk mengkaji lebih jauh bagaimana penggunaan fitur *cardless withdrawal* dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas, khususnya dalam konteks perbankan syariah yang memiliki karakteristik berbeda dengan bank konvensional. Loyalitas nasabah syariah tidak hanya terkait kepuasan fungsional, tetapi juga berkaitan dengan kepercayaan terhadap prinsip syariah, seperti kejelasan akad, perlindungan data, dan bebas dari unsur gharar maupun riba (OJK, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan fitur *cardless withdrawal* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Generasi Z pengguna BSI Mobile di Bandar Lampung. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dengan mengisi kesenjangan penelitian terdahulu, serta kontribusi praktis bagi industri perbankan syariah dalam merancang strategi inovasi digital yang selaras dengan prinsip syariah dan mampu meningkatkan loyalitas nasabah di era kompetisi digital.

## **KAJIAN TEORITIS**

Penelitian mengenai pengaruh penggunaan fitur digital terhadap loyalitas nasabah didasarkan pada sejumlah teori yang relevan. Salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan). Apabila suatu teknologi dianggap mudah dioperasikan dan bermanfaat, maka individu cenderung memiliki sikap positif dan berkomitmen untuk menggunakannya secara berulang. Dalam konteks penelitian ini, fitur *cardless withdrawal* dapat dipandang sebagai bentuk inovasi digital yang memenuhi dua aspek tersebut bagi generasi Z. Teori TAM yang dikembangkan oleh Davis menyatakan bahwa kemudahan (*ease of use*) sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*), sehingga akan mendorong

lebih banyak orang untuk menggunakan teknologi. Sedangkan kebermanfaatannya adalah kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi akan berdampak positif pada peningkatan kinerja jika berguna bagi pengguna teknologi tersebut.<sup>1</sup>

### **1. Fitur *Cardless Withdrawal***

*Cardless* merupakan sebuah layanan perbankan yang memfasilitasi nasabah untuk bertransaksi tanpa menggunakan kartu ATM. Dalam fitur layanan ini, baik bank maupun nasabah turut menikmati kemudahan fitur transaksi tanpa kartu dalam layanan perbankan. Fitur ini biasanya hadir dalam bentuk aplikasi perbankan untuk mendukung kemudahan dan kemajuan bank di tengah perkembangan dunia digital. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Mobile banking atau biasa disebut m-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Untuk Tarik tunai tanpa kartu di ATM nasabah hanya perlu mendapatkan kode penarikan melalui mobile banking. Kode tersebut dapat digunakan dengan cara mengakses ATM yang menampilkan menu Transaksi Tanpa Kartu, lalu memasukkan No HP yang terdaftar di mobile banking dan Kode Tarik Tunai lalu uang tunai akan keluar jika kode yang dimasukkan benar.<sup>2</sup> Manfaat Fitur *Cardless* atau transaksi tanpa penggunaan kartu fisik ATM merupakan inovasi dalam industri keuangan yang menawarkan sejumlah manfaat bagi penggunanya. Berikut adalah beberapa manfaat dari fitur *cardless*: 1). Kenyamanan, 2) Keamanan, 3) Aksesibilitas, 4) Efisiensi dan 5) Kontrol yang lebih baik.

### **2. Langkah-Langkah Penarikan Tunai Tanpa Kartu/ Transaksi *Cardless Withdrawal***

Berikut langkah-langkah bertransaksi tunai tanpa kartu pada mesin ATM:

- 1) Buka aplikasi BSI Mobile
- 2) Pilih menu tarik/setor tunai pada aplikasi BSI Mobile
- 3) Pilih jalur tarik/setor tunai pada ATM BSI

---

<sup>1</sup> Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, Vol. 13 No. 5, 320.

<sup>2</sup> Erianto, M. T., Maulana, T., & Anggraini, D. (2020). *Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu untuk Anggota Koperasi pada Jaringan ATM Perbankan*. 19, h.3

## **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

- 4) Pilih nominal penarikan/penyetoran
- 5) Masukkan PIN
- 6) Muncul nomer resi berisikan kode OTP
- 7) Kemudian, datang ke ATM BSI terdekat
- 8) Pilih menu cardless withdrawal pada tampilan layar mesin ATM
- 9) Masukkan nomer HP BSI Mobile dan kode OTP yang sudah didapatkan pada aplikasi BSI Mobile.
- 10) Anda telah berhasil melakukan transaksi tanpa kartu pada mesin ATM BSI

### **3. Indikator *Fitur Cardless Withdrawal***

Transaksi perbankan tanpa kartu (*Cardless*) adalah inovasi yang dikembangkan industri perbankan untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi dengan pesatnya penggunaan teknologi telepon selular agar bisa melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM.

- 1) Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)
- 2) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)
- 3) Aksesibilitas,
- 4) Kecepatan transaksi
- 5) Keamanan transaksi

### **4. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan merupakan unsur utama dari upaya untuk mempertahankan konsumen yang telah lama maupun untuk menarik para konsumen yang baru. Bagi suatu perusahaan atau organisasi, kepuasan merupakan pondasi untuk meraih sasaran yang akan dicapai. Setiap pelanggan yang merasa puas memiliki inisiatif atau kecenderungan menciptakan hubungan yang ramah.<sup>3</sup> Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Dalam menentukan tingkat kepuasan pada konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, diantaranya : 1). Kualitas

---

<sup>3</sup> Pamungkas, R. D. (2019). *Pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek sepatu NIKE di Surabaya*. *Journal of Business and Banking*, 9(1), 37. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i1.1950>

produk, 2) Kualitas layanan, 3) Emosional, 4) Harga dan 5) Biaya. Selain itu, Adapun teknik pengukuran kepuasan pelanggan pengukuran kepuasan pada konsumen merupakan elemen yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang baik efisien dan relatif. Pengukuran tingkat konsumen dapat dilakukan dengan cara: 1) Sistem Keluhan dan Saran, 2) Survei Kepuasan Pelanggan, 3) Pelanggan Bayangan (*ghost shopping*), dan 4) Analisis Pelanggan yang Beralih (*lost customer analysis*).

#### **5. Indikator Kepuasan Nasabah**

kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan salah satu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan nasabah memiliki beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur yaitu: 1). Kesesuaian Harapan, 2) Pilihan Tepat, 3) Kualitas Layanan, 4) Pengalaman Pengguna, dan 5) Membeli Produk lain dari perusahaan yang sama.

#### **6. Loyalitas Nasabah**

Loyalitas merupakan salah satu konsep penting pada persaingan suatu usaha yang saat ini semakin ketat. Saat ini dengan adanya konsumen yang loyal sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan. Pelanggan loyal yaitu pelanggan yang memiliki kesempatan untuk membeli ulang suatu barang atau jasa dan akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Loyalitas merupakan suatu perilaku dari setiap unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap suatu barang dan jasa pada setia perusahaan yang dipilih. Loyalitas pelanggan merupakan suatu kesediaan dari setiap pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang atau jasa secara berulang dan lebih baik lagi secara eksklusif dan dengan sukarela merekomendasikannya kepada pihak lain. Nasabah yang merasa puas dengan adanya suatu teknologi kemudahan pada perbankan, memungkinkan akan kembali untuk menggunakan aplikasi tersebut dimasa depan. Hal ini dapat dikatakan sebagai salah satu konsep formal yang didasari pemikiran dibidang pemasaran. Oleh karena itu keterkaitan antara kepuasan dan loyalitas telah terbukti pada sebagian penelitian dengan hasil penelitian bahwa ada korelasi yang kuat

## **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

antara kepuasan dan loyalitas. Pada sektor jasa dalam dunia perbankan menunjukkan bahwa kepuasan merupakan bagian prediktor utama dari loyalitas.<sup>4</sup>

### **7. Indikator Loyalitas Nasabah**

Membangun Loyalitas Nasabah Membangun ikatan yang kuat dengan pelanggan atau nasabah merupakan tujuan pokok setiap pemasar dan juga kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Loyalitas Nasabah memiliki beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur yaitu: 1) Keinginan untuk terus melakukan transaksi, 2) Tidak berniat untuk pindah, 3) Ketergantungan pada layanan, 4) Frekuensi penggunaan, dan 5) Merekomendasikan kepada orang lain.

### **8. Perspektif Perbankan Syariah**

Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yakni menjunjung tinggi nilai keadilan, kejujuran, dan transparansi, Hal ini menegaskan bahwa setiap layanan, termasuk inovasi digital seperti *cardless withdrawal*, harus memberikan manfaat (maslahah) dan tidak bertentangan dengan syariat. serta melarang praktik riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi). Menurut Fatwa DSN-MUI, layanan digital dalam perbankan syariah diperbolehkan selama memenuhi prinsip syariah dan tidak menimbulkan mudarat. Dengan demikian, penggunaan *cardless withdrawal* tidak hanya dilihat dari segi efisiensi teknologi, tetapi juga dari segi keabsahan syariah Perbedaan mendasar dengan perbankan konvensional terletak pada landasan transaksinya. Perbankan syariah menggunakan akad-akad muamalah seperti *mudharabah* (bagi hasil), *musyarakah* (kerja sama), *murabahah* (jual beli dengan margin), dan *ijarah* (sewa), yang seluruhnya sesuai dengan syariat Islam.

Perbankan syariah dirancang untuk menciptakan sistem keuangan yang adil, beretika, dan sesuai dengan ajaran Islam, yang tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga pada kesejahteraan bersama dan kepatuhan terhadap syariah.

---

<sup>4</sup> Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). *Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM)*. JABE (*Journal of Applied Business and Economic*), 5(4), 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An-Nisa/4:29)

Berdasarkan ayat diatas islam menekankan keadilan dan kejujuran dalam setiap transaksi. Perbankan syariah dirancang untuk memastikan bahwa semua transaksi dilakukan secara adil, tanpa penipuan atau eksploitasi, dengan persetujuan semua pihak yang terlibat. Seperti pada fitur tarik tunai tanpa kartu ATM yang dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi bagi nasabah, sesuai dengan semangat syariah yang memprioritaskan keadilan dan manfaat bersama. Dalam perspektif perbankan syariah, inovasi layanan digital seperti *mobile banking* dan fitur *cardless withdrawal* dipandang sebagai bentuk perkembangan teknologi yang dapat mendukung prinsip *maslahah* (kemanfaatan). Inovasi ini memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Selain dipengaruhi oleh kualitas layanan, loyalitas nasabah juga didorong oleh kepercayaan terhadap komitmen bank dalam menegakkan nilai-nilai Islam. Loyalitas nasabah menjadi aspek utama dalam keberhasilan perbankan syariah, karena dapat memberikan efek positif terhadap keberhasilan perbankan syariah dalam jangka panjang. Banyak dari bank-bank lainnya yang menjadikan fokus utamanya kepada penciptaan layanan yang berkualitas untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya

Hal ini sejalan dengan hadis Rasulullah SAW:

“Pedagang yang jujur dan terpercaya akan bersama para nabi, orang-orang yang jujur, dan para syuhada.” (HR. Tirmidzi).

Hadis ini menegaskan pentingnya kejujuran dan kepercayaan dalam bisnis dan transaksi. Nasabah yang percaya pada integritas syariah bank akan lebih loyal, karena mereka meyakini bahwa produk dan layanan yang digunakan tidak hanya bermanfaat secara duniawi, tetapi juga berkah secara ukhrawi.

## 9. Prinsip Perbankan Syariah

# **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

Prinsip dasar perbankan syariah bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah, yang kemudian dikembangkan oleh para fuqaha dan ahli ekonomi Islam. Beberapa prinsip utama antara lain:

1. Larangan Riba, Gharar, dan Maysir: Bank syariah mengharamkan sistem bunga (riba), segala bentuk ketidakpastian (gharar), dan aktivitas perjudian (maysir) dalam setiap transaksinya karena berpotensi merugikan salah satu pihak.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“...Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...”

2. Keadilan (Al-Adl) menjamin kesetaraan dan menghindari tindakan zalim dalam setiap transaksi dan hubungan dengan nasabah. Keadilan dalam konteks perbankan syariah berarti menempatkan semua pihak dalam posisi yang proporsional, adil, dan transparan. Selain itu, Rasulullah SAW bersabda: “*Sesungguhnya jual beli itu hanya sah apabila dilakukan dengan suka sama suka.*” (HR. Ibnu Majah).
3. Masalah menjadi dasar *maqasid al-syariah*, yakni tujuan utama syariat Islam untuk menjaga agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), akal (*hifz al-'aql*), keturunan (*hifz al-nasl*), dan harta (*hifz al-mal*).

Hipotesis pada penelitian ini dapat dibangun berdasarkan kajian pustaka dan penelitian sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

H1: diduga Penggunaan fitur *cardless withdrawal* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah generasi z.

H2: diduga Kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah generasi z

H3: diduga Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal Dan Kepuasan Nasabah Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z

H4: Dalam tinjauan perspektif Perbankan Syariah, penggunaan fitur *cardless withdrawal* dan kepuasan nasabah mendukung peningkatan loyalitas nasabah Gen Z

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan mengkuantifikasikan data untuk dapat digeneralisasikan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas pada nasabah Generasi Z yang menggunakan layanan BSI *mobile* di Kota Bandar Lampung. Generasi Z dalam penelitian ini didefinisikan sebagai individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dengan fokus pada rentang usia produktif (sekitar 18–28 tahun) yang aktif menggunakan teknologi digital, termasuk layanan perbankan berbasis aplikasi. Berdasarkan data dari Bank Syariah Indonesia (BSI), pengguna aktif aplikasi BSI Mobile secara nasional mencapai 7,12 juta orang per Juni 2024, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 33,9%. Estimasi konservatif menunjukkan bahwa Bandar Lampung sebagai salah satu kota besar di Sumatera menyumbang sekitar 1% dari total pengguna nasional. Dengan demikian, jumlah pengguna BSI Mobile di Bandar Lampung berjumlah 71.200 pengguna. Sementara itu, menurut data Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung, proporsi penduduk usia 17–28 tahun (Generasi Z) mencapai sekitar 30% dari total populasi kota. Jika asumsi tersebut diterapkan pada pengguna mobile banking syariah, maka estimasi jumlah nasabah Generasi Z yang menggunakan BSI Mobile atau layanan serupa di Bandar Lampung berkisar antara 21.360 pengguna.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel hanya pada suatu individu yang didasarkan dengan pertimbangan dan karakteristik tertentu yaitu: Nasabah gen Z dengan umur 12-28 tahun dan Nasabah yang pernah melakukan transaksi *cardless withdrawal* dalam 6 bulan terakhir pada aplikasi BSI mobile. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Diketahui:

$$N = 21.360$$

$$e = 0,1$$

**Perhitungan:**

$$n = \frac{21.360}{1 + 21.360(0,1)^2}$$

## **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

$$\begin{aligned}n &= \frac{21.360}{214,6} \\ &= 99,5 \text{ dibulatkan menjadi } 100.\end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner, juga dikenal sebagai angket, yang merupakan teknik pengumpulan data yang meminta responden untuk menjawab beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis. Selanjutnya kuesioner tersebut disebar, pertanyaan atau pernyataan yang memiliki nilai 1 sampai 5 dengan alat analisis data dengan bantuan software SPSS version 25 menggunakan uji regresi linier berganda.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Apabila nilai validitas dari setiap tanggapan yang diperoleh setelah penyebaran kuesioner menunjukkan nilai lebih besar dari 0,195, maka butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid.<sup>5</sup>

Kriteria penilaian uji validitas yang digunakan, sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka  $H_0$  ditolak artinya instrument valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka  $H_0$  diterima artinya instrument tidak valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen pada penelitian dapat dilakukan dan menghasilkan data yang reliabel (konsisten). Nilai alpha ( $\alpha$ ) menunjukkan seberapa konsisten jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam satu variabel.

- a. Kalau nilai  $\alpha$  lebih dari 0.60, berarti pertanyaannya cukup konsisten dan bisa dipercaya (reliabel).
- b. Tapi kalau nilai  $\alpha$  di bawah 0.60, berarti masih ada yang harus diperbaiki karena pertanyaannya belum cukup konsisten.

### **Uji Prasarat Analisis**

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik untuk menilai sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Terlebih dahulu, beberapa asumsi dasar harus dipenuhi agar model regresi yang dihasilkan dapat dipercaya dan valid secara statistik. Uji klasikal terdiri dari empat jenis tes, yaitu:

---

<sup>5</sup> Esi Rosita, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4.4 (2021), 279.

a. Uji Normalitas

Ini adalah persyaratan penting bahwa model regresi yang baik dibuat untuk menguji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov:

Uji Kolmogorov-Smirnov dilakukan dengan membuat hipotesis.

Ho : data residual berdistribusi normal

Ha : data residual tidak berdistribusi normal.

Artinya apabila nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$  artinya data tersebut terdistribusi secara normal. mensyaratkan bahwa data memiliki distribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Nilai Variasi Inflasi Factor (VIF) menunjukkan seberapa baik suatu variabel independen dapat menjelaskan variabel independen lainnya dalam regresi berganda. Jika nilai toleransi lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas yang signifikan dalam model tersebut.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji Glejser, yang meregresikan nilai absolut residu terhadap variabel independen, adalah cara untuk mengetahui apakah ada heteroskedastisitas. Tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi, jika nilai signifikansi hasil uji lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur ada tidaknya korelasi antar variabel dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.<sup>6</sup> Hubungan fungsional antara variabel independen dengan variabel dependen disebut analisis regresi linear berganda persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (Loyalitas Generasi Z)

---

<sup>6</sup>Hasdiana, Ulva. *Metode Penelitian. Analytical Biochemistry. Vol. 11. Depok: Rajawali Press, 2018.* <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-4200708.000027%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>.

# **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

$\alpha$  : Konstanta, nilai Y jika X: 0

$\beta$  : Koefisien linier berganda

$X_1$ : Variabel independen (Penggunaan *Fitur Cardless Withdrawal*)

$X_2$  : Variabel independen (Kepuasan Nasabah )

e : error

## **Uji Hipotesis**

### 1) Uji Parsial (Uji T)

Kriteria yang digunakan untuk uji t berdasarkan probabilitas, yaitu jika probabilitas (*signifikansi*) lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan jika probabilitas (*signifikansi*) lebih kecil dari 0,05. Maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

*H<sub>0</sub>*: Tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

*H<sub>a</sub>*: Ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 2) Uji Simultan (Uji F)

Jika F-hitung < F-tabel atau Sig > 0,05 maka kesimpulannya semua variable independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen, artinya *H<sub>0</sub>* diterima dan *H<sub>a</sub>* ditolak. Sedangkan Jika F-hitung > F-tabel atau Sig < 0,05 artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen, artinya *H<sub>0</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima.

### 3) Koesifisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) terletak pada  $0 \leq R^2 \leq 1$ , suatu nilai  $R^2$  mendekati 1 yang artinya modelnya semakin baik. Apabila nilai dari  $R^2$  sebesar 1 berarti kemampuan variabel-variabel bebasnya mampu menjelaskan secara sempurna perubahan variabel tak bebasnya. Sebaliknya jika nilai dari  $R^2$  sebesar 0 berarti variabel-variabel bebasnya tidak mampu menjelaskan perubahan variabel tak bebasnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini memanfaatkan data awal yang dikumpulkan melalui penyebaran pada responden Nasabah Generasi Z pengguna BSI Mobile yang ada di Kota Bandar Lampung dan untuk pernah transaksi dengan fitur *Cardless Withdrawal*. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Kriteria yang digunakan untuk menentukan responden dalam penelitian ini adalah :

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Perempuan	61	61%
Laki-Laki	39	39%
Total	100%	100%

Sumber: Data Awal, diolah tahun 2025

Berdasarkan pada tabel 1. di atas, memperlihatkan adanya responden yang terlibat terdiri dari berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden dengan persentase 39% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 61 responden dengan persentase 61%. Maka sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentasi
18-21 Tahun	31	31%
22-25 Tahun	67	67%
26-28 Tahun	2	2%
Total	100%	100%

Sumber: Data Awal, diolah tahun 2025

Berdasarkan keterangan dari tabel 2. di atas, diketahui bahwa penelitian ini menetapkan batasan usia bagi para responden. Dalam penelitian ini, terdapat 100 responden yang berusia 18-21 tahun berjumlah 31 orang dengan persentase 31%, responden yang berusia 22-25 tahun berjumlah 67 dengan persentase 67%, dan responden yang berusia 26-28 tahun berjumlah 2 dengan persentase 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 22-25 tahun.

**Uji Validitas dan Reabilitas Data**

1. Uji Validitas

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL*  
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z  
PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel. Dengan menggunakan jumlah responden (n), nilai r tabel untuk tingkat kesalahan 5% dapat ditemukan. Karena  $n = 100$ , derajat kebesarannya adalah  $100-2=98$ , maka nilai r tabel adalah 0,196 dari  $df=100$ , dengan tingkat kesalahan 0,05. Peneliti menggunakan tiga variabel penelitian, dan jumlah pertanyaan kuesioner terdiri dari empat puluh lima pernyataan. Di antaranya adalah lima belas (15) pernyataan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* (X1), Kepuasan Nasabah (X2), dan Loyalitas Nasabah (Y).

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Ket
Penggunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal</i>	X1.1	0,662	0,196	Valid
	X1.2	0,620	0,196	Valid
	X1.3	0,571	0,196	Valid
	X1.4	0,600	0,196	Valid
	X1.5	0,552	0,196	Valid
	X1.6	0,584	0,196	Valid
	X1.7	0,617	0,196	Valid
	X1.8	0,588	0,196	Valid
	X1.9	0,600	0,196	Valid
	X1.10	0,467	0,196	Valid
	X1.11	0,538	0,196	Valid
	X1.12	0,571	0,196	Valid
	X1.13	0,556	0,196	Valid
	X1.14	0,631	0,196	Valid
	X1.15	0,587	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah	X2.1	0,555	0,196	Valid
	X2.2	0,550	0,196	Valid
	X2.3	0,637	0,196	Valid
	X2.4	0,688	0,196	Valid
	X2.5	0,578	0,196	Valid

	X2.6	0,664	0,196	Valid
	X2.7	0,589	0,196	Valid
	X2.8	0,386	0,196	Valid
	X2.9	0,605	0,196	Valid
	X2.10	0,655	0,196	Valid
	X2.11	0,637	0,196	Valid
	X2.12	0,628	0,196	Valid
	X2.13	0,562	0,196	Valid
	X2.14	0,564	0,196	Valid
	X2.15	0,620	0,196	Valid
Loyalitas Nasabah	Y.1	0,603	0,196	Valid
	Y.2	0,533	0,196	Valid
	Y.3	0,616	0,196	Valid
	Y.4	0,517	0,196	Valid
	Y.5	0,488	0,196	Valid
	Y.6	0,573	0,196	Valid
	Y.7	0,594	0,196	Valid
	Y.8	0,546	0,196	Valid
	Y.9	0,409	0,196	Valid
	Y.10	0,606	0,196	Valid
	Y.11	0,552	0,196	Valid
	Y.12	0,538	0,196	Valid
	Y.13	0,640	0,196	Valid
	Y.14	0,696	0,196	Valid
	Y.15	0,662	0,196	Valid

Sumber: Data Awal, diolah tahun 2025

## 2. Reabilitas Data

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
----------	------------------------	------------

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL*  
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z  
PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

Fitur <i>Cardless Withdrawal</i>	0,859	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,868	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,854	Reliabel

Sumber: Data Awal, diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel 4. di atas, dapat disimpulkan bahwa alat ukur dan seluruh temuan dalam penelitian ini dapat diandalkan. Hasil perhitungan Alpha Cronbach lebih besar dari 0,60.

**Uji Prasarat Analisis**

1. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

Sampel	<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
100	0,392	Bebas Normalitas

Sumber : Data Awal, diolah pada tahun 2025

Berdasarkan tabel 5. di atas, nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* menunjukkan hasil perhitungan normalitas. Jika nilai kurang dari tingkat signifikan 0,05 menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sedangkan jika nilai lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Nilai *Monte Carlo (2-tailed)* sebesar 0,392 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

- b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIP	Keterangan
Penggunaan Fitur	0,288	3.468	Tidak Adanya Multikolinearitas

<i>Cardless Withdrawal</i>			
Kepuasan Nasabah	0,288	3.468	Tidak Adanya Multikolinearitas

Sumber : Data Awal, diolah pada tahun 2025

Berdasarkan tabel 6. di atas, dapat dilihat pada setiap variabel independent mempunyai nilai VIF yang lebih kecil dari 10 atau nilai tolerance variabel yang lebih besar dari 0,1 yaitu nilai tolerance variabel Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* sebesar  $0,288 > 0,1$  dan nilai tolerance variabel Kepuasan Nasabah sebesar  $0,288 > 0,1$ . Selain itu, dapat dilihat nilai VIF variabel Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal*  $3,468 < 10$  dan VIF variabel Kepuasan Nasabah  $3,468 < 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independent.

c. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikan	Keterangan
Penggunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal</i>	0,059	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kepuasan Nasabah	0,314	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Data Awal, diolah pada tahun 2025

Berdasarkan hasil pada uji heteroskedastisitas pada tabel 7. di atas, keseluruhan variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Koefisien	t- hitung	Sig.	Ket.
Constant	11,227	3,599		

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL*  
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z  
PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

Pengunaan Fitur <i>Cardless Withdrawal</i>	0,218	2,095	0,039	H1 : diterima
Kepuasan Nasabah	0,568	5,381	0,000	H2 : diterima
Model		f- hitung	Sig.	
Regresion		90,781	0,000	H3 : diterima
R-Square	: 0,652			
Adjusted R-Square:	: 0,645			

Sumber : Data Awal, diolah pada tahun 2025

Berdasarkan pada analisis regresi linier berganda yang terlihat pada tabel 8. di atas, diperoleh hubungan antara variabel-variabel berikut ini :

$$Y = 11,227 + 0,218X_1 + 0,568X_2 + e$$

Keterangan:

- 1) Constant = 11,227 artinya, jika variabel Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* (X1) dan Kepuasan Nasabah (X2) dianggap nol, maka nilai Loyalitas Nasabah (Y) sudah berada pada angka 11,227.
- 2) Koefisien variabel Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* = 0,218 (positif) artinya Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* mengalami meningkat 1% maka akan menyebabkan Loyalitas Nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,218 dengan asumsi nilai variabel independent lain nilainya adalah konstan.
- 3) Koefisien variabel Kepuasan Nasabah = 0,568 (positif) artinya Kepuasan Nasabah mengalami meningkat 1% maka akan menyebabkan Loyalitas Nasabah (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,568 dengan asumsi nilai variabel independent lain nilainya adalah konstan.

**Uji Hipotesis**

1. Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 8, maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

- a. diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,095, yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,095 > 1,984$ ) dengan nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$ . Maka H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan dan positif dari Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* (X1) terhadap loyalitas nasabah.
- b. diperoleh nilai t-hitung sebesar 5,381, yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $5,381 > 1,984$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka H2 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan dan positif dari Penggunaan Kepuasan Nasabah (X2) terhadap loyalitas nasabah.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 8 di atas, maka didapatkan nilai F hitung sebesar 90,781 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai *sig* lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah secara bersamaan memberikan dampak positif yang signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari tabel di atas diperoleh angka R Square sebesar 0,652 (65,2%). Hal ini menunjukkan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah secara bersamaan berpengaruh sebesar 65,2% terhadap loyalitas nasabah, sedangkan 34,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Fitur *Cardless Withdrawal* Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z**

Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z dibuktikan dengan adanya regresi yang menunjukkan nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel, yaitu  $2,095 > 1,984$  dengan nilai sig. kurang dari 0,05 yaitu 0,039. Salah satu teori yang menjelaskan tentangan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi *technology acceptance model* (TAM) yang merupakan salah satu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh nasabah. Penerimaan teori ini pada penelitian ini menunjukkan kualitas aplikasi dan pelayanan yang memudahkan dalam proses transaksi. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada para pengguna Penjelasan ini sesuai dengan study yang dilakukan oleh (Sari &

# **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG**

Cristiana, 2021) menyebutkan bahwa variabel *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan transaksi secara digital.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z

## **2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z**

Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel, yaitu  $5,381 > 1,984$  dengan nilai sig. kurang dari 0,05 yaitu 0,000, TAM menjelaskan Semakin tinggi persepsi kegunaan dan kemudahan, semakin besar kemungkinan nasabah akan menggunakan teknologi tersebut, dan semakin besar kepuasannya. Hal tersebut dapat berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif secara keseluruhan, serta membentuk loyalitas yang kuat dan berkelanjutan dalam jangka panjang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fiqri Satria & Diah Astarini (2023) Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kepuasan Nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z

## **3. Pengaruh Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z**

Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* Dan Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji simultan mempunyai nilai f-hitung yang lebih besar daripada f-tabel, yaitu  $90,781 > 3,090$  dengan nilai sig. kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,652 atau 65,2% variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah Gen Z dipengaruhi oleh variabel Penggunaan Fitur *Cardless*

---

<sup>7</sup> Sari, S. P., & Cristiana, S. (2021). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. *Seminar Nasional & Call for Paper*, 1, 698–706. <https://www.ojk.go.id>

<sup>8</sup> Fiqri Satria & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti Vol. 3 No. 1*.

*Withdrawal* Dan Kepuasan Nasabah, sedangkan 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain Kepercayaan (Syafni Awaliy,2024), Efisiensi (Jefri Gasper,2024), Keamanan (Fauziah,2024) dan Literasi Keuangan (Melda Tegar,2023).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai “Pengaruh Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Gen Z Pengguna BSI Mobile di Bandar Lampung.”, Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z. Artinya, semakin tinggi intensitas penggunaan fitur *cardless withdrawal*, maka semakin meningkat loyalitas nasabah Gen Z. Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah Gen Z. Jika nasabah merasa fitur yang digunakan bermanfaat, mudah dioperasikan, dan sesuai kebutuhan, maka tingkat kepuasan meningkat sehingga menimbulkan loyalitas. Dan Pengaruh Simultan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z. Nilai R Square sebesar 0,652 menunjukkan bahwa 65,2% variasi perubahan loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan fitur *cardless withdrawal* dan kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

### **Saran**

Penelitian ini hanya menjelaskan loyalitas nasabah melalui variabel penggunaan fitur *Cardless Withdrawal* dan kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 64,5%. Oleh karena itu, peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, keamanan, efisiensi layanan, maupun literasi keuangan agar hasil penelitian lebih komprehensif. Dan disarankan dapat menggunakan sampel yang lebih besar menggunakan SMPLS untuk menggali lebih dalam mengenai persepsi nasabah terhadap layanan perbankan digital.

# PENGARUH PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS GEN Z PENGGUNA BSI MOBILE DI BANDAR LAMPUNG

## DAFTAR REFERENSI

- Adi, P., & Permana, G. (2018). *Penerapan Metode TAM (Technology Acceptance Model) dalam Implementasi Sistem Informasi Bazaar Banjar*, 10(1), 1–7.
- Bank Indonesia, *Laporan Ekonomi Dan Keuangan Digital Indonesia 2023*, Bank Indonesia (Jakarta:, 2023).
- Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 5, 320.
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.  
<https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Erianto, M. T., Maulana, T., & Anggraini, D. (2020). *Pengembangan Arsitektur Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu untuk Anggota Koperasi pada Jaringan ATM Perbankan*. 19, h.3
- Esi Rosita, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4.4 (2021), 279,.
- Fauziah, R.D. (2024). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal) Pada Nasabah BSI Generasi Z di DIY*, <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/54022>
- Figri Satria & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti Vol. 3 No. 1*.
- Hasdiana, Ulva. *Metode Penelitian. Analytical Biochemistry. Vol. 11. Depok: Rajawali Press, 2018.* <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-4200708.000027%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>.

- Jefry Gasperz, Olive Lidia Lekatompessy. (2024). *Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, dan Keagamaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Mandiri. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia*, Vol. 08, No. 04, 2024
- Pamungkas, R. D. (2019). *Pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek sepatu NIKE di Surabaya. Journal of Business and Banking*, 9(1), 37. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i1.1950>
- Sari, S. P., & Cristiana, S. (2021). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. *Seminar Nasional & Call for Paper*, 1, 698–706. <https://www.ojk.go.id>
- Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). *Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>