



Pengaruh Keamanan Data Terhadap *Customer Loyalty M-Banking* BCA

melalui Tingkat Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan BCA di Area Jakarta Utara)

Oleh :

Nama : Stefanus Stanley Reginald

NIM : 76200255

Skripsi

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Ilmu Administrasi Bisnis



INSTITUT BISNIS INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2024

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

Pengaruh Keamanan Data Terhadap *Customer Loyalty M-Banking* BCA melalui Tingkat Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan BCA di Area Jakarta Utara)

Diajukan oleh:

Nama: Stefanus Stanley Reginald

NIM: 76200255

Jakarta, 23 Februari 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing

(Rizky Aziz Basuki, S.A.B., M.AB.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Stefanus Stanley Reginald/ 76200255/ 2024/ Pengaruh Keamanan Data Pelanggan dan *E-Security* Terhadap *Customer Loyalty* M-Banking BCA melalui Tingkat kepercayaan di Area Jakarta Utara/ pembimbing : Rizqy Azis Basuki, S.A.B, M.AB

Dalam beberapa tahun terakhir, *mobile banking* menjadi fondasi utama layanan perbankan namun dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi muncul kekhawatiran yang berkaitan dengan keamanan dengan adanya kasus-kasus *fraud* atau penipuan yang menjadi perhatian utama. Faktor inilah yang menggaris bawahi pentingnya keamanan data dalam melindungi informasi pelanggan.

Konsep ini membahas landasan teoritis yang terkait erat dengan keamanan. Keamanan menjadi perhatian utama, mengingat *M-Banking* melibatkan akses dan pengelolaan transaksi keuangan yang sensitif melalui perangkat *mobile*. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara keamanan, loyalitas pelanggan dalam *M-banking*, dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan tersebut.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif karena fokusnya pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data numerik untuk menguji hipotesis dan mencari pola atau hubungan yang dapat di tarik kesimpulan secara objektif, yang bertujuan untuk menguji Pengaruh Keamanan Terhadap *Customer Loyalty* M-Banking BCA melalui Tingkat kepercayaan di Jakarta utara.

Pada uji validitas konvergen menyatakan bahwa setiap item pernyataan valid karena nilai harus setara atau lebih besar dari 0,7, dan dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7. Serta Hasil koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dapat mempengaruhi walaupun dengan presentase 27,1% sedangkan sisanya 72,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *security* memberikan pengaruh terhadap *Customer loyalty*. Dan *security* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan. Namun tingkat kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan sebagai mediasi pada *security* terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: *Security Data*, *Customer Loyalty*, Tingkat Kepercayaan



ABSTRACT

Stefanus Stanley Reginald / 76200255 / 2024 / *The Effect of Customer Data Security and E-Security on BCA M-Banking Customer Loyalty through the Level of trust in the North Jakarta Area* / **advisor** : Rizqy Azis Basuki, S.A.B, M.AB

In recent years, mobile banking has become the main foundation of banking services, however, with increasing reliance on technology comes concerns related to customer data security with fraud cases being a major concern. This factor underscores the importance of data security and e-security in protecting customer information.

This concept discusses the theoretical foundations that are closely related to customer data security and e-security. security is a major concern, given that m-banking involves accessing and managing sensitive financial transactions through mobile devices. In addition, this research explores the relationship between security, customer loyalty in m-banking, and the level of consumer trust in the service. With a focus on security and trust factors.

In this study, the method used is quantitative research because the focus is on collecting, analyzing, and interpreting numerical data to test hypotheses and looking for patterns or relationships that can be drawn objectively, which aims to examine the effect of security and e-security on BCA M-Banking Customer Loyalty through the level of trust in North Jakarta.

The convergent validity test states that each statement item is valid because the value must be equal to or greater than 0.7, and can be declared reliable if the Cronbach's Alpha and Composite Reliability values are above 0.7. And the results of the coefficient of determination can be concluded that the level of trust can influence although with a percentage of 27.1% while the remaining 72.9% is influenced by other factors.

The results of this study prove that security has an influence on customer loyalty. And security has a significant influence on the level of trust. However, the level of trust does not have a significant influence as a mediator on security on consumer loyalty.

Keywords: Security Data, Customer Loyalty, Level of Trust



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan kasih karunia-Nya yang berkelimpahan dalam menuntun peneliti dalam melaksanakan pembuatan Karya Akhir Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti memahami betul bahwa semuanya tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya doa, bantuan, dan bimbingan dari semua orang yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusi dari semua dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan waktu dan pengalamannya dalam membimbing dan mengajarkan peneliti selama proses perkuliahan hingga saat ini, Maka dari itu, sudah selayaknya peneliti dengan penuh cinta kasih serta hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada setiap pihak yang sudah membimbing dan memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini kepada :

1. Bapak Rizqy Aziz Basuki, S.AB., M.AB., yang berperan sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, support serta mengorbankan waktu untuk membantu menuntun peneliti dengan rendah hati selama bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Seluruh dosen pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang tidak dapat disebutkan satu per satu, kepada Dosen yang telah memberikan penulis ilmu selama menjalankan proses perkuliahan.
3. Keluarga dari peneliti yang telah memberikan dukungan, semangat doa. Sehingga mampu menguatkan peneliti dalam penyusunan skripsi

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam proses penulisan proposal skripsi ini. Maka dari itu, peneliti sangat terbuka akan saran dan masukan yang

sekiranya akan diberikan pembaca sebagai bentuk perbaikan. Penulis juga berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat terhadap para pembaca.

Jakarta, Februari 2024

Peneliti,

Stefanus Stanley Reginald

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Batasan Penelitian.....	7
1.5 Rumusan Masalah.....	7
1.6 Tujuan Penelitian.....	8
1.7 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Keamanan Data	9
2.1.3 Konsep Keamanan Data	11
2.1.4 Salah satu Faktor Penting Keamanan Data.....	11
2.1.5 Indikator Keamanan Data.....	12
2.1.6 Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	13
2.1.7 Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i>	14
2.1.8 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	15
2.1.9 Pengertian Tingkat Kepercayaan.....	17
2.1.10 Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan	17
2.1.11 Indikator Tingkat Kepercayaan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.1	Objek Penelitian	27
3.2	Disain Penelitian.....	27
3.3	Variabel Penelitian	30
3.3.1	Variabel Keamanan	30
3.3.2	Variabel <i>Customer Loyalty</i>	31
3.3.3	Variable Tingkat Kepercayaan	32
3.4	Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1	Populasi	32
3.4.2	Sampel	33
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis data	35
3.6.1	Analisis deskriptif.....	35
3.6.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
3.6.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	37
BAB IV HASIL ANALISIS PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.2	Analisis Deskriptif.....	41
4.2.1	Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	43
4.3	Hasil Penelitian.....	51
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
4.4	Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN		66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Dari PT Bank Central Asia Tbk (BBCA).....	3
Gambar 1.2 Top 10 Bank Terbaik Di Indonesia	4
Gambar 1.3 Negara Paling Banyak Mengalami Serangan Siber.....	5
Gambar 2.1 Hipotesis	25
Gambar 4.1 Logo BCA.....	38