

ABSTRAK

PENGARUH *DIGITAL BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI KBSTAR DI BANK KB BUKOPIN (STUDI KASUS DI KANTOR CABANG BSD)

Oleh:

Muhammad Rangga Nurwansyah

NPM 223404159

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani S.Pd., M.M

Penelitian ini mengkaji pengaruh layanan *digital banking* melalui aplikasi KBstar terhadap loyalitas nasabah Bank KB Bukopin Cabang BSD. Metode kuantitatif diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 77 responden yang dipilih secara purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, dan uji hipotesis untuk mengukur hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (koefisien determinasi 63,5%), dengan indikator utama seperti kecepatan transaksi (skor 4,00), penghematan biaya (4,06), dan kompatibilitas gaya hidup digital (4,07). Namun, kompleksitas teknis (skor 3,36) dan rendahnya eksplorasi fitur baru (3,60) menjadi tantangan. Analisis statistik memperkuat temuan ini ($t\text{-hitung } 5,519 > t\text{-tabel}$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa *digital banking* merupakan strategi efektif untuk meningkatkan loyalitas, tetapi perlu didukung oleh peningkatan stabilitas sistem, sosialisasi fitur, dan program loyalitas berbasis *reward*. Implikasinya, Bank KB Bukopin dapat memprioritaskan inovasi UI/UX, keamanan siber, dan personalisasi layanan untuk mempertahankan nasabah di era persaingan perbankan digital.

Kata kunci: Digital banking, loyalitas nasabah, aplikasi KBstar, perbankan digital, kepuasan nasabah

ABSTRACT

The Influence of Digital Banking on Customer Loyalty in the KBSTAR Application at Bank KB Bukopin (Case Study at BSD Branch Office)

By:

Muhammad Rangga Nurwansyah

NPM 223404159

Guide I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Guide II : Dede Arif Rahmani S.Pd., M.M

This study examines the impact of digital banking on customer loyalty among users of the KBstar application at Bank KB Bukopin BSD Branch. An explanatory quantitative method was employed through a survey of 77 customers selected via purposive sampling. Data analysis included validity test, reliability test, simple linear regression, and t-test. The results indicate that digital banking has a significant positive effect (Sig. 0.000) with a coefficient of determination (R^2) of 63.5%, primarily driven by relative advantage (score 4.06) and compatibility (4.07). However, technical complexity (3.36) and low feature adoption (3.60) remain challenges. Statistical analysis confirms the strength of this relationship ($\beta=0.850$; t -stat 5.519). The study concludes by emphasizing the need for: (1) UI/UX optimization, (2) customer loyalty programs, and (3) digital feature education to enhance customer retention.

Keywords: Digital banking, customer loyalty, KBstar application, digital banking, customer satisfaction