

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
PADA PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA SEBAGAI NASABAH BANK SYARIAH DI
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

SKRIPSI



Oleh:

DEWI ROSYIQOH ATHIROH

NIM : 201786290019

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN
PADA PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA SEBAGAI NASABAH BANK SYARIAH DI
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Yudharta Pasuruan

Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S -1

Program Studi Ekonomi Syariah



OLEH:

DEWI ROSYIQOH ATHIROH

NIM: 201786290019

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

Disusun Oleh : Dewi rosyiqoh athiroh

NIM : 201786290019

Program Studi: Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Loyalitas Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan.

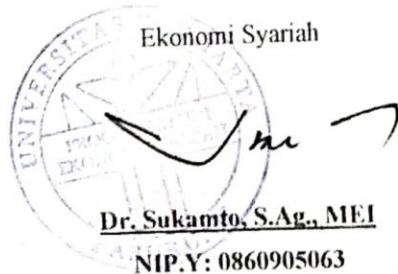
Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan dewan penguji

Pasuruan, 05 Juli 2021

Mengetahui,

Kepala Program Studi

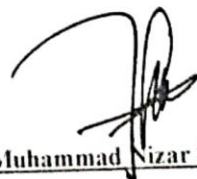
Ekonomi Syariah



Dr. Sukanto, S.Ag., MEI
NIP.Y: 0860905063

Menyetujui,

Pembimbing



Muhammad Nizar SE., MEI
NIP.Y: 08601109092

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Dewi Rosyiqoh Athiroh ini telah dipertahankan
di depan Dewan Penguji pada tanggal 05 Juli 2021

Pasuruan, 05 Juli 2021

Mengesahkan,



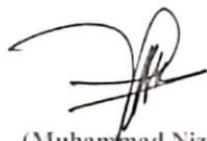
(Abdillah Mundir, S.E., M.M), Penguji I

NIP.Y 0860902082



(M. Dayat, S. PdI., MM), Penguji II

NIP.Y 0690900038



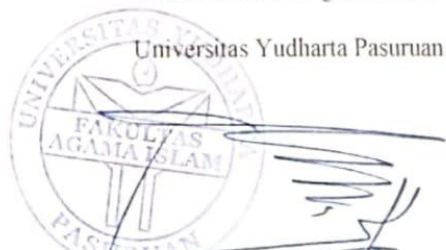
(Muhammad Nizar, S.E MEI), Penguji III

NIP.Y 0861109092

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Yudharta Pasuruan



Dr. Ahmad Ma'ruf S. PdI, M. PdI
NIP. Y 0860805073

Ketua Program Studi

Ekonomi Syariah



Dr. Sukamto, S. Ag., MEI
NIP.Y 0860905063

HALAMAN MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya, ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakan dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya... (QS. Al-Baqarah:286).

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS. Al-Insyirah:7-8)

Orang yang pesimis melihat kesulitan dalam setiap kesempatan. Orang yang optimis melihat kesempatan dalam setiap kesulitan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Jangan pernah berhenti bermimpi atau berharap, karena harapanmu akan
mengantarkan sebuah keajaiban

Untuk yang pertama skripsi ini kupersembahkan kepada ayahku tersayang Alm.Fathur rohman, dan ibuku tercinta Wakhidah, adikku terkasih Nailul farah adiba. Ketiga sosok yang menjadi tujuan utama dalam hidupku yang selalu memberikan dorongan dan semangat. Terimakasih ya Allah engkau telah memberikan aku kesempatan hadir diantara ketiga malaikatmu ini.

Dan untuk teman terbaikku yang selalu mensupport Ismatul Maula, Saskhia Zulfa Dianti, Rovi Nurhidayati, Fachrotul Kamalia, Bahrul Ulum, Baitu Rohim yang senantiasa mensupport dan memberi semangat baik suka maupun duka.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dewi Rosyiqoh Athiroh

NIM : 201786290019

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya sendiri. Apabila dalam kemudian hari terdapat penuntutan dalam pihak lain bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing maupun pihak Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan, tetapi tanggungjawab penulis sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Pasuruan, 05 Juli 2021

yang menyatakan,



Dewi Rosyiqoh Athiroh

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Proposal skripsi dengan judul "Pengaruh kualitas layanan mobile banking syariah terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas (Studi Pada mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan)".

Sholawat serta salam tidak lupa penulis sampaikan pada baginda Nabibesar Muhammad SAW semoga kita termasuk orang yang mendapat syafaatnyadi hari akhir kelak. Dalam penulisan proposal ini, penulis banyak menemukan kesulitan dan halangan yang menghambat jalannya penulisan proposal ini. Tetapi berkat ridha Allah SWT dan dukungan dari semua pihak, proposal ini dapat penulis selesaikan. Maka dengan ini sangat besar rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. KH. M. Soleh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa dan Pembina Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Kedua orang tua alm Ayah Fathur rohman dan Ibunda wakhidah, adik saya tercintah nailul yang telah mendukung dan memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini.
3. Dr. H. Khold Murtadlo, S.E, M.E., selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.3

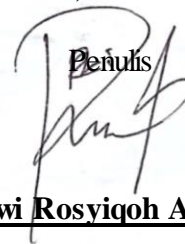
4. Dr. Asrul Anan, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku Wakil Rektor I Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Dr. Hambali, S.Pd.I., M.Si., selaku Wakil Rektor II Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Dr. Khoirul Huda, S.H., M.Hum., selaku Wakil Rektor III Universitas Yudharta Pasuruan.
7. Ahmad Ma'ruf, S.PdI, M.PdI, selaku Dekan Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Yudharta Pasuruan.
8. Sukanto, S.Ag., ME., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah yang banyak membantu dalam penyelesaian tugas ini.
9. Muhammad Nizar, S.E M.E.I selaku dosen Universitas Yudharta Pasuruan dan sebagai pembimbing skripsi yang banyak membantu dalam penyelesaian tugas ini.
10. Bagian Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan serta seluruh staf dan dosen pengajar Program Studi Ekonomi Syari'ah yang senantiasa memberikan ilmu serta dukungan kepada penulis.
11. Khususnya terimakasih kepada teman-teman saya isma, saskia, lia, vivi, bahrul, baitu.

Tidak dapat dipungkiri, proposal ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu diperlukan adanya kritikan dan saran demi kesempurnaan proposal ini. Namun demikian, dengan segala kekurangan yang ada, karya ilmiah ini setidaknya diharapkan dapat memberikan wawasan kepada penulis khususnya dan parapembaca pada

umumnya. Mudah-mudahan karya ilmiah yang sederhana ini bisa bermanfaat dan menjadi salah satu amal shaleh dalam mencari keridhaanNya. Semoga Allah SWT selalu memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Selanjutnya, hanya kepada Allah-lah penulis berserah diri dan memohon pertolongan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pasuruan, 05 Juli 2021

Penulis


Dewi Rosyiqoh Athiroh

NIM: 201786290019

DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
SKRIPSI	2
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	3
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	4
HALAMAN MOTTO	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
الملخص	9
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	10
KATA PENGANTAR	11
DAFTAR ISI	14
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II	18
KAJIAN TEORI	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori	33
1. Kualitas layanan	33
2. Kepuasan	37
3. Kepercayaan	41
4. Loyalitas	43
5. Mobile Banking	47
BAB III	50
METODE PENELITIAN	50
A. Rancangan Penelitian	50

B.	Definisi Konseptual dan Operasional.....	50
C.	Sumber dan Jenis Data	54
D.	Populasi dan Sampel	54
E.	Instrumen Penelitian.....	55
F.	Uji Kualitas Data	56
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
H.	Analisis Data	59
BAB IV.....		64
PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS.....		64
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	64
B.	Tujuan.....	65
C.	Struktural	66
D.	Profil Responden.....	71
E.	Deskripsi Responden	72
F.	Deskripsi Variabel Penelitian	73
G.	Analisis data	94
H.	Regresi Linear Berganda	100
I.	Uji koefisien Determinasi	101
J.	Uji Asumsi Klasik	102
K.	Uji t.....	106
L.	UJI F.....	108
BAB V.....		110
PEMBAHASAN.....		110
A.	Implementasi dilapangan terkait penerapan mobile banking bank Syariah pada Mahasiswa Universitas Yudharta.....	110
B.	Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah bank syariah dikalangan Mahasiswa Universitas Yudharta pasuruan.	119
BAB VI.....		122
PENUTUP.....		122
A.	Kesimpulan	122
B.	Saran	122

DAFTAR PUSTAKA	124
Lampiran - Lampiran	131

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Table 3.2 Operasional Variabel	51
Table 4.1 Distribusi berdasarkan jenis kelamin	72
Table 4.2 Distribusi responden berdasarkan usia	73
Table 4.3 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.1	74
Table 4.4 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.2	74
Table 4.5 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.3	75
Table 4.6 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.4	75
Table 4.7 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.5	76
Table 4.8 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.6	76
Table 4.9 Deskripsi jawaban responden pada variabel X1.7	77
Table 4.10 Deskripsi jawaban responden pada variabel X2.1	80
Table 4.11 Deskripsi jawaban responden pada variabel X2.2	81
Table 4.12 Deskripsi jawaban responden pada variabel X2.3	81
Table 4.13 Deskripsi jawaban responden pada variabel X2.4	82
Table 4.14 Deskripsi jawaban responden pada variabel X3.1	84
Table 4.15 Deskripsi jawaban responden pada variabel X3.2	84
Table 4.16 Deskripsi jawaban responden pada variabel X3.3	85
Table 4.17 Deskripsi jawaban responden pada variabel X3.4	85
Table 4.18 Deskripsi jawaban responden pada variabel X3.5	86
Table 4.19 Deskripsi jawaban responden pada variabel Y1	88
Table 4.20 Deskripsi jawaban responden pada variabel Y2	89
Table 4.21 Deskripsi jawaban responden pada variabel Y3	89
Table 4.22 Deskripsi jawaban responden pada variabel Y4	90
Table 4.23 Deskripsi jawaban responden pada variabel Y5	90
Table 4.24 Deskripsi jawaban responden pada variabel Y6	91

Table 4.25 Analisis Validitas dan Realibilitas X1	94
Table 4.26 Analisis Validitas dan Realibilitas X2	95
Table 4.27 Analisis Validitas dan Realibilitas X3	96
Table 4.28 Analisis Validitas dan Realibilitas Y	94
Table 4.29 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	99
Table 4.30 Hasil Uji koefisien determinasi	101
Table 4.31 Hasil Uji Normalitas	102
Table 4.32 Hasil Uji Multikolinieritas.....	104
Table 4.33 Hasil Uji t X1	106
Table 4.34 Hasil Uji t X2	106
Table 4.35 Hasil Uji t X3	107
Table 4.36 Hasil Uji f.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	103
Table 4.2 Hasil Uji Heteroskedestisitas	102