

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA *MOBILE
BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh:

Yolanda Astrid Gibran

NIM. 2000032126

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Ahmad Dahlan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna
mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**THE INFLUENCE OF TRUST, SERVICE QUALITY, AND USER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN USING MOBILE
BANKING SERVICES AT BANK SYARIAH INDONESIA**

(Case Study of Mobile Banking Users of Bank Syariah Indonesia in Yogyakarta)

THESIS



By:

Yolanda Astrid Gibran

Student ID. 2000032126

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan *Munaaqasyah*

Lamp : 3 eks

Kepada

Yth.Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh

Nama : Yolanda Astrid Gibran

NIM : 2000032126

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

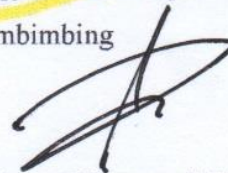
Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Nasabah Pada *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Yogyakarta)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *munaaqasah*

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 April 2024

Pembimbing



Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.

NIY. 19920327 201610 111 12414223

ŞURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yolanda Astrid Gibran

NIM : 2000032126

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Nasabah Pada *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Yogyakarta)” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 20 April 2024

Yang Menyatakan



Yolanda Astrid Gibran

NIM. 2000032126



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/78/D.3/V/2024

Tugas akhir dengan Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)

Nama : Yolanda Astrid Gibran

NIM : 2000032126

Telah diujikan pada tanggal : 03/05/2024

Nilai Ujian : A/80

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 19900720201601111133468

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Nasabah Pada *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)

Nama : Yolanda Astrid Gibran

NIM : 2000032126

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *Munaqosah*:

Ketua : Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.

Penguji I : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

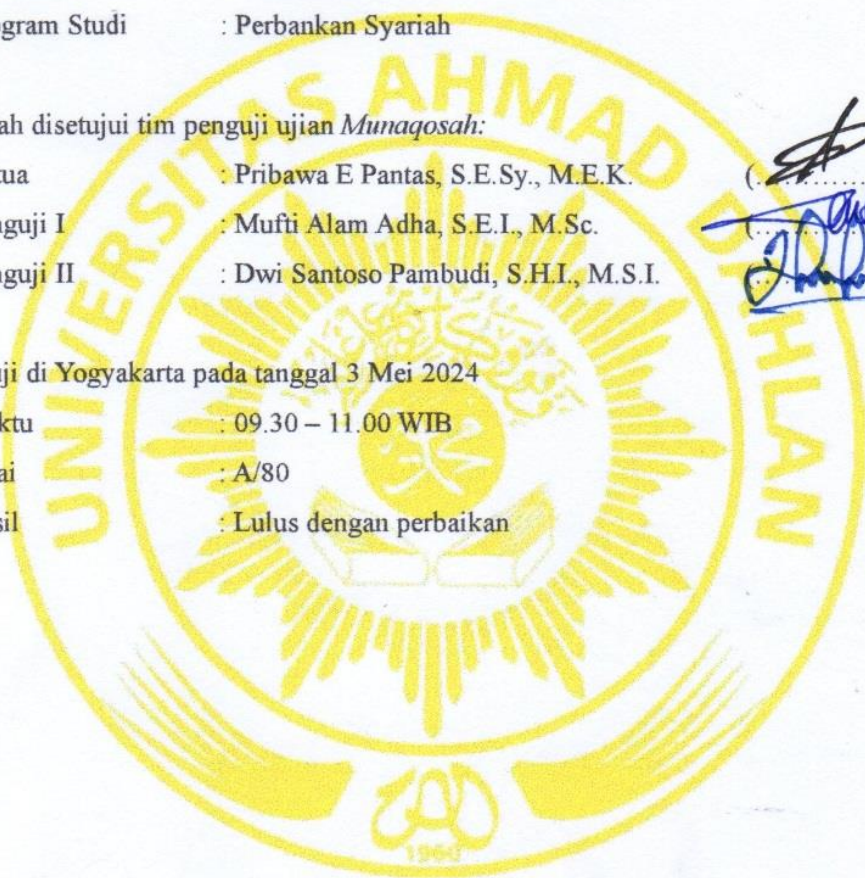
Penguji II : Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I.

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 3 Mei 2024

Waktu : 09.30 – 11.00 WIB

Nilai : A/80

Hasil : Lulus dengan perbaikan



Handwritten signatures in blue ink, including a signature that appears to be 'Pribawa E Pantas' and another signature below it.

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Yolanda Astrid Gibran
NIM : 2000032126
Webmail : yolanda2000032126@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 April 2024
Yang Menyatakan


Yolanda Astrid Gibran
NIM. 2000032126

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Astrid Gibran
NIM : 2000032126
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Nasabah Pada *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)

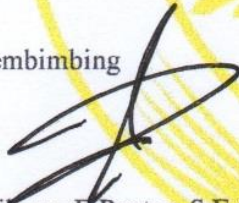
Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):


Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi *Repository* Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui

Yogyakarta, 20 April 2024

Pembimbing


Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.
NIY. 19920327 201610 111 1241423


Yolanda Astrid Gibran
NIM. 2000032126

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Al-Insyirah: 6)

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ، بَشِّرْ وَلَا تُنْفِرْ

"Permudahlah, jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti"
(HR. Bukhari dan Muslim)

“Bermimpilah setinggi langit, jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang.” (Dr.Ir. H. Soekarno)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Swt. yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan pembelajaran di bangku perkuliahan sampai dengan tugas akhir ini. Saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orangtua saya tersayang Mama Dewi Astuti dan Bapak Tri Katmono sebagai tanda bakti dan hormat serta rasa terimakasih atas doa terbaik, yang selalu memberikanku ketenangan, kenyamanan, semangat, motivasi, pengorbanan yang luar biasa demi keberhasilan saya di masa depan, nasehat dan menyisihkan finansialnya sehingga saya bisa menyelesaikan studi, serta kasih sayang tidak pernah berhenti sampai saat ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mama dan bapak bangga dan bahagia.
2. Kepada adikku tersayang Yofranda Astrid Azzahra terima kasih selalu memberikan doa terbaik, motivasi, kasih sayang, semangat dan dukungan.
3. Kepada Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang selalu sabar dalam membimbing.
4. Kepada Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mendampingi dan memberikan arahan selama masa kuliah.
5. Kepada sahabat kuliahku tersayang Alfina, Dani, dan Dinta terima kasih sudah menjadi sahabat serta keluarga yang selalu memberikan semangat, support saya dalam mengerjakan skripsi dan mendukung saya dalam keadaan suka maupun duka.
6. Kepada sahabat SMA tersayang Astika, Avi, Berliana dan Karina terima kasih sudah menjadi sahabat serta keluarga yang selalu memberikan semangat, support saya dalam mengerjakan skripsi dan mendukung saya dalam keadaan suka maupun duka.

7. Kepada sahabatku tersayang Dhea, Firli, Tita dan Meirza terimakasih sudah menjadi sahabat sejak kecil yang selalu mendukung saya, memberikan semangat, motivasi dan selalu ada dalam keadaan suka maupun duka.
8. Kepada keluarga besarku terima kasih selalu memberikan doa terbaik, semangat dan mendukung saya dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada seluruh jajaran dosen Program Studi Perbankan Syariah atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga saya dapat mengaplikasikannya dengan baik dikemudian hari.
10. Almamater Universitas Ahmad Dahlan sebagai tempat saya untuk menimba ilmu memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa tercurahkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang telah memberikan nikmat iman, islam, dan kesehatan. Serta shalawat salam kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang dapat membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Dengan segala kerendahan hati, Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang selalu sabar dalam membimbing.
4. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mendampingi dan memberikan arahan selama masa kuliah.
5. Kepada seluruh jajaran dosen Program Studi Perbankan Syariah atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga saya dapat mengaplikasikannya dengan baik dikemudian hari.

Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas nasabah pada *mobile banking* bank syariah indonesia (studi kasus pengguna *mobile banking* bank syariah indonesia di Yogyakarta).

Responden penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di wilayah Yogyakarta sebanyak 100 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang bersumber langsung dari responden yang disajikan dalam bentuk skala likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Metode statistik data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. 25.

Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap loyalitas, terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memperbaiki layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dan referensi untuk mengambil keputusan dalam membuat strategi untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking.

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of trust, service quality, and user satisfaction on customer loyalty in using mobile banking services of Bank Syariah Indonesia (a case study of mobile banking users of Bank Syariah Indonesia in Yogyakarta). The respondents of this research included 100 users of mobile banking services at Bank Syariah Indonesia in Yogyakarta. This research used primary data from respondents, presented as a Likert scale. Data were collected by distributing questionnaires via Google Forms. The data statistical method used was multiple linear regression analysis using SPSS. 25. This research showed the significant influence of trust, service quality, and user satisfaction on customer loyalty. Simultaneously, there was a significant influence between the variables of trust, service quality, and user satisfaction on customer loyalty. This research can be used by Bank Syariah Indonesia to improve its mobile banking services and to make decisions to apply strategies to increase the use of mobile banking services at Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Trust, Service Quality, User Satisfaction, Customer Loyalty, Mobile Banking, Islamic Banking.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 NO: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ďad	Ď	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)

ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye


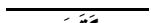




2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* atau *Tasydid* ditulis Rangkap

نَزَّلَ	Ditulis	<i>nazzala</i>
تَبَّتْ	Ditulis	<i>tabbat</i>

3. *Ta' marbutah* di akhir kata

الْمَدِينَةُ	Ditulis	<i>al-madīnah</i>
الْمُنَوَّرَةُ	Ditulis	<i>al-munawwarah</i>

4. Vocal Pendek

  	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>a</i> <i>kataba</i>
 	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>i</i> <i>suila</i>
	<i>Ḍammah</i>	Ditulis	<i>u</i> <i>yadzhabu</i>

5. Vocal Panjang

Fathah + alif قَالَ	Ditulis	<i>ā</i> <i>qāla</i>
Kasrah + ya' mati قِيلَ	Ditulis	<i>ī</i> <i>qīla</i>
Ḍammah + wawu mati يَقُولُ	Ditulis	<i>ū</i> <i>yaqūlu</i>

6. Vocal Rangkap

Fathah + ya' mati كَيْفَ	Ditulis	<i>ai</i> <i>kaifa</i>
Fathah + wawu mati حَوْلَ	Ditulis	<i>au</i> <i>haulā</i>

7. Vocal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan

Apostrof

تَأْخُذُ	Ditulis	<i>ta'khudzu</i>
فَأِنْ	Ditulis	<i>fa'in</i>
ءَأَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

الْقَلَمُ	Ditulis	<i>al-qalamu</i>
الْجَالُ	Ditulis	<i>al-jalālu</i>
الرَّجُلُ	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut penulisannya

وَإِنَّ اللَّهَ	Ditulis	<i>wa innallāha</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا	Ditulis	<i>bismillāhi majrehā</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	iii
NOTA DINAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI	vii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xvi
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Sistematika Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori.....	17
1. Bank Syariah.....	17
2. Mobile Banking.....	19
3. Kepercayaan.....	21
4. Kualitas Layanan.....	22
5. Kepuasan Pengguna	24
6. Loyalitas Nasabah.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Berfikir	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Jenis dan Sumber Data.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
E. Variabel Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
1. Instrument.....	43
2. Asumsi Klasik.....	44
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4. Uji Hipotesis (Uji t).....	46
5. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	46
6. Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjusted R Square).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Profil Bank Syariah Indonesia.....	48
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
C. Hasil dan Analisis Penelitian.....	56
1. Instrument.....	56
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4. Uji Parsial (Uji t).....	65
5. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	66
6. Uji Koefisien Determinasi.....	67
D. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Responden Bank Syariah Indonesia (BSI)	51
Tabel 4.3 Usia Responden Mobile Banking	52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden Mobile Banking	52
Tabel 4.5 Domisili Responden	53
Tabel 4.6 Lama Memiliki Mobile Banking	54
Tabel 4.7 Layanan Mobile Banking.....	54
Tabel 4.8 Frekuensi Pengguna Mobile Banking	55
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepercayaan	57
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	57
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Pengguna	58
Tabel 4.12 Uji Validitas Loyalitas Nasabah	58
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.18 Uji t.....	65
Tabel 4.19 Uji f.....	67
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Pengguna Smartphone	5
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia	6
Gambar 1.3 Data Jumlah Pengguna BSI Mobile	7
Gambar 1.4 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler	7
Gambar 1.5 Ulasan Komentar Pengguna BSI Mobile	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Google Formulir Penelitian	84
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	92
Lampiran 3. Hasil Pengujian Data.....	104