

**PERAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH E-WORD OF
MOUTH DAN KUALITAS LAYANAN FINANCIAL TECHNOLOGY
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI MAGELANG**

SKRIPSI



Oleh:

ANIS AFAF AZIZAH

NIM 2000032083

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu dalam Bidang Ilmu Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**THE ROLE OF SATISFACTION IN MEDIATING THE INFLUENCE OF
E-WORD OF MOUTH AND THE QUALITY OF FINANCIAL
TECHNOLOGY SERVICES ON CUSTOMER LOYALTY
OF ISLAMIC BANK IN MAGELANG**

THESIS



By:

Anis Afaf Azizah

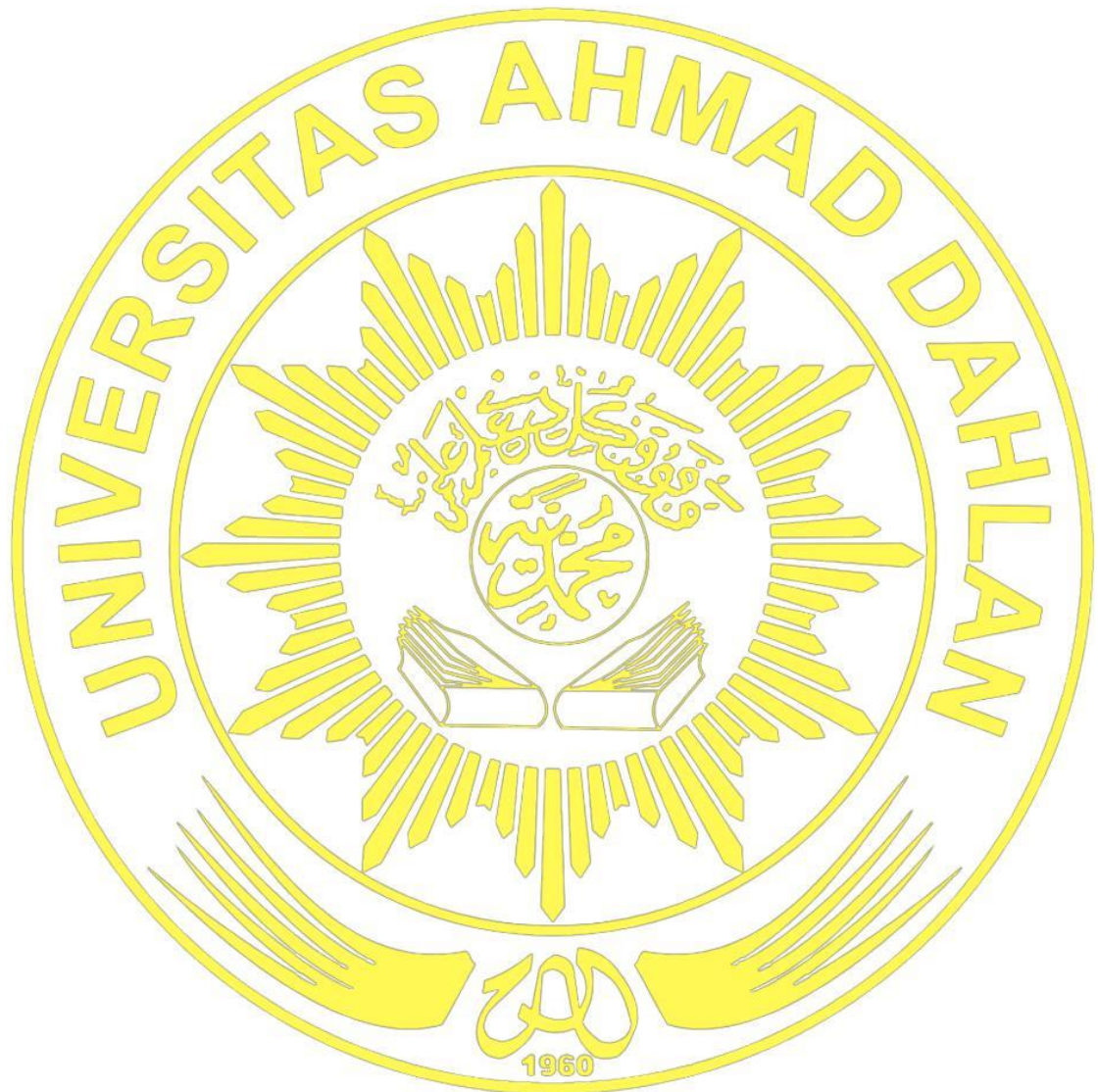
Student ID. 2000032083

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

Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc
Pembimbing Skripsi
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*
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 : Anis Afaf Azizah
NIM : 2000032083
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Magelang

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *Munaqasyah*.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Maret 2024

1980 Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc
NIPM. 19910615 201709 111 1058378

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Afaf Azizah
NIM : 2000032083
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 4 Maret 2024



Anis Afaf Azizah
NIM.2000032083



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapanantul 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 : F9/214/D.3/V/2024

Tugas akhir dengan Judul : PERAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI
PENGARUH E-WORD OF MOUTH DAN
KUALITAS LAYANAN FINANCIAL
TECHNOLOGY TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH DI
MAGELANG

Nama : ANIS AFAF AZIZAH

NIM : 2000032083

Telah diujikan pada tanggal : 20/03/2024

Nilai Ujian : A/24

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

Mengetahui

Yogyakarta, 28 Mei 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 19900202016011111133468

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

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN SKRIPSI**


Skripsi berjudul : Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Magelang


Nama : Anis Afaf Azizah

NIM : 2000032083

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Mufti Alam Adha, S.E.I, M.Sc. (.....) 
NIPM. 19910615 201709 111 1058378

Penguji I : Rofiul Wahyudi S.E.I., M.E.I. (.....) 
NIPM. 19861014 201610 111 1245690/

Penguji II : Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K (.....) 
NIPM. 19920327 201610 111 1241423

Diuji di Yogyakarta pada tanggal

Waktu : 08.00 – 09.30 WIB

Nilai : A/24

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/Lulus dengan perbaikan/Tidak lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Afaf Azizah
NIM : 2000032083
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word
Of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology
Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Magelang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik 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 daftar pustaka.

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

Yogyakarta, 4 Maret 2024



Anis Afaf Azizah
NIM. 2000032083

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Afaf Azizah
NIM : 2000032083
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : anis2000032083@webmail.uad.ac.id
Judul Tugas Akhir : Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word
Of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology
Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di
Magelang

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (~~mengizinkan~~/~~tidak mengizinkan~~)* karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 4 Maret 2024

Mahasiswa

Anis Afaf Azizah
NIM. 2000032083

Mengetahui,
Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.
NIPM. 19910615 201709 111 1058378

MOTTO

“Do the best get the best”

-A.A.R

“Tidak ada yang tertinggal, hanya saja jalan kami berbeda. Jalan tol memang bisa terlihat lurus dan dapat sampai ke tujuan jauh lebih cepat. Namun, jalan yang berkelok dan naik turun lebih indah untuk dinikmati pemandangannya.”

-Anis Afaf Azizah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

Yang Maha Kuasa atas segalanya

Rasa Syukur kepada Allah SWT atas limpahan kasih dan sayang engkau telah memberikan saya kekuatan dan membekali saya ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang telah engkau berikan, sehingga lembaran skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Orang tua dan Keluarga

Dengan penuh rasa syukur dan cinta yang dalam, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua saya Ayahanda Suwaryono dan Ibu Siti Mazidaturochimah, S.Pd. serta keluarga saya yang tercinta. Kehadiran dan dukungan kalian telah menjadi landasan kuat bagi setiap langkah perjalanan hidup saya. Segala keberhasilan dan pencapaian saya tidak akan pernah terwujud tanpa doa, motivasi, dan cinta yang tak pernah lekang dari hati kalian. Kalian adalah sumber inspirasi tak terhingga, memberikan saya keberanian untuk mengejar impian dan menghadapi tantangan. Terima kasih telah menjadi teladan yang luar biasa, mengajarkan saya nilai-nilai kejujuran, ketabahan, dan keikhlasan. Semua yang saya capai adalah berkat perjuangan dan pengorbanan kalian. Saya bersyukur atas cinta tanpa batas dan dedikasi yang telah kalian berikan kepada saya sepanjang hidup saya. Halaman ini saya persembahkan dengan rasa hormat dan kasih sayang yang tiada henti kepada orang tua Ayahanda Suwaryono dan Ibu Siti Mazidaturochimah, S.Pd. serta keluarga saya yang tercinta. Semoga saya dapat menjadi kebanggaan dan sumber kebahagiaan bagi kalian, sebagaimana kalian telah menjadi berkat yang tak ternilai bagi saya. S1 saya sudah tuntas, saatnya saya meneruskan Pendidikan S2 saya dibersamai dengan cinta orang tua.

Partner spesial

Kepada orang yang selalu menjadi sumber inspirasi, dukungan, dan cinta tanpa batas dalam perjalanan akademik ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga. Setiap langkah yang saya ambil dalam menyelesaikan skripsi ini telah diperkaya dengan dukungannya yang tak pernah pudar. Terima kasih telah menjadi pendengar setia, sumber motivasi yang tak tergantikan, dan teman hidup yang selalu mendukung segala impian dan cita-cita. Tanpa kehadiranmu, perjalanan ini takkan seberarti yang sekarang. Semua pencapaian ini adalah berkat doa dan dukungannya yang tanpa henti. Aku bersyukur atas cinta dan kesetiaanmu yang tak tergoyahkan. Halaman ini aku persembahkan untukmu, sebagai tanda terima kasih atas segala cinta, doa, dan dukungan yang kau berikan selama ini. Semoga kebersamaan kita selalu diberkahi dan langgeng selamanya.

Dosen Pembimbing Skripsi

Dengan tulus dan rasa hormat yang mendalam, saya mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I, M.Sc. atas dedikasi, bimbingan, dan dukungan yang luar biasa selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa arahan serta bimbingan yang penuh kesabaran dan kebijaksanaan dari Bapak, penyelesaian skripsi ini tidak akan menjadi mungkin. Segala ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan telah memberikan inspirasi dan wawasan yang berharga bagi saya. Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan untuk belajar dan berkembang di bawah bimbingan Bapak. Semoga dedikasi dan kontribusi Bapak sebagai pembimbing akademik terus diberkati dan memberikan manfaat yang besar bagi generasi mahasiswa mendatang.

Jajaran Dosen Lingkungan Perbankan Syariah

Terima kasih banyak atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya dan atas pengalaman akademik yang tidak akan saya temukan di tempat lain.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji Syukur saya haturkan kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, pertolongan, keberkahan serta kasih sayang-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Namun penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. 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 Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah membimbing dan mendidik selama proses perkuliahan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

“Jaza Kumullahu Khairan Katsiran”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kepuasan sebagai mediator dalam menghubungkan pengaruh *e-Word of Mouth* (e-WOM) dan kualitas layanan *Financial Technology* (FinTech) terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah di Magelang. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari seratus responden nasabah Bank Syariah di Magelang menggunakan kuesioner terstruktur.

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Analisis regresi berganda dan analisis mediasi dengan pendekatan *sobel test* juga akan digunakan untuk menguji hubungan antara variabel yang dimaksud. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah di industri perbankan syariah, khususnya di era digital.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana *e-Word of Mouth* dan kualitas layanan *Financial Technology* berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas nasabah di Bank Syariah di Magelang, serta peran penting kepuasan sebagai mediator dalam hubungan ini. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat membantu manajer bank dalam meningkatkan strategi pemasaran dan layanan untuk memperkuat loyalitas nasabah, terutama dalam konteks industri perbankan syariah yang semakin berkembang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi kontribusi terhadap literatur tentang pemasaran jasa, terutama dalam memahami dinamika interaksi antara variabel-variabel kunci dalam konteks industri perbankan syariah dan digital.

Kata kunci: Electronic Word of Mouth, Kualitas Layana, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This research aims to explore the role of satisfaction as a mediator in connecting the influence of e-Word of Mouth (e-WOM) and Financial Technology (FinTech) service quality on customer loyalty at Sharia Banks in Magelang. The survey method was used to collect data from one hundred Sharia Bank customer respondents in Magelang using a structured questionnaire.

Quantitative research methods were used in this research. Multiple regression analysis and mediation analysis with a sobel test approach will be used to test the relationship between the variables in question. It is hoped that the findings from this research will provide a deeper understanding of the factors that influence customer loyalty in the Islamic banking industry, especially in the digital era.

The results of this research are expected to provide better insight into how e-Word of Mouth and Financial Technology service quality contribute to the formation of customer loyalty at Sharia Banks in Magelang, as well as the important role of satisfaction as a mediator in this relationship. The practical implications of this research can help bank managers improve marketing and service strategies to strengthen customer loyalty, especially in the context of the increasingly developing sharia banking industry. Apart from that, this research can also be a contribution to the literature on services marketing, especially in understanding the dynamics of interactions between key variables in the context of the Islamic and digital banking industry.

Keywords: Electronic Word of Mouth, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

PEDOMAN 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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>

4. Vokal Pendek

َ	<i>Faṭḥah</i>	ditulis	<i>a</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ذكر	<i>ḍammah</i>	ditulis	<i>ḍukira</i>
ُ		ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yazhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2	Faṭḥah + ya' mati تنسى	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i>
		ditulis	<i>karīm</i>
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i>
		ditulis	<i>furūḍ</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
		ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fatḥah + wawu mati قول	ditulis	<i>au</i>
		ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذو الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūḍ</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	i
NOTA DINAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis.....	12
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Electronic Word of Mouth</i>	14

2. Kualitas Layanan	16
3. Loyalitas	17
4. Kepuasan	18
5. Bank Syariah.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Penelitian.....	28
D. Hipotesis	29
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Sampel Penelitian	47
3. Ukuran Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Instrumen Penelitian.....	49
1. Definisi Operasional dan Pengukuran	49
2. Uji Validitas.....	52
3. Uji Reliabilitas	53
F. Metode Analisis Data	54
1. Uji Asumsi Klasik	54
2. Analisis Regresi Linier Berganda	56
G. Pengujian Hipotesis.....	56
1. Uji t.....	57
2. Uji Mediasi	57
3. Koefisien Determinan.....	59
BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian.....	60
B. Pembahasan	60

1. Responden berdasarkan Jenis kelamin	61
2. Responden berdasarkan Usia.....	61
3. Responden berdasarkan Domisili	62
4. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
5. Responden berdasarkan Status Pekerjaan	66
6. Responden berdasarkan Bank Syariah yang digunakan.....	67
7. Responden berdasarkan penggunaan Produk Syariah.....	68
8. Responden berdasarkan Jangka Waktu Menggunakan Bank Syariah.....	70
C. Hasil Uji Validitas	71
1. Variabel E-WOM.....	71
2. Variabel Kualitas Layanan	72
3. Variabel Kepuasan Nasabah.....	73
4. Variabel Loyalitas Nasabah.....	74
D. Uji Reliabilitas	74
1. Reabilitas Variabel E-WOM.....	75
2. Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	75
3. Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	76
4. Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	77
E. Uji Asumsi Klasik	77
1. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	78
2. Uji Multikoleniaritas.....	79
3. Uji Heteroskedastisitas	80
F. Analisis Regresi Linier Berganda	81
G. Pengujian Hipotesis.....	84
1. Uji t (Parsial)	84
2. Uji Mediasi	86
3. Koefisiensi Determinan	90
H. Interpretasi.....	91
1. Analisis pengaruh E-WOM (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	91
2. Analisis pengaruh Kualitas Layanan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	93
3. Analisis pengaruh E-WOM (X_1) terhadap Kepuasan (M).....	95

4. Analisis pengaruh Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan (M).....	97
5. Analisis pengaruh Kepuasan (M) terhadap Loyalitas (Y)	99
6. Analisis pengaruh E-WOM (X_1) melalui Kepuasan (M) terhadap Loyalitas (Y).....	100
7. Analisis pengaruh Kualitas Layanan (X_2) melalui Kepuasan (M) terhadap Loyalitas (Y).....	102
BAB V	111
PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Implikasi	114
C. Saran	116
LAMPIRAN	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laba Bank Syariah Kuartal I (2017-2022).....	1
Gambar 1.2 Jumlah Bank Magelang (Unit), 2019-2021	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.2 Model Mediasi.....	28
Gambar 2.3 Model Mediasi.....	28
Gambar 3.1 Jumlah penduduk Kota Magelang.....	46
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Gambar 4.2 Usia Responden.....	62
Gambar 4.3 Domisili Responden	64
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	65
Gambar 4.5 Status Pekerjaan Responden.....	66
Gambar 4.6 Bank Syariah yang digunakan oleh Responden	67
Gambar 4.7 Produk yang digunakan.....	69
Gambar 4.8 Jangka Waktu Responden menggunakan Bank Syariah	70
Gambar 4.9 Hasil Baca Output SPSS	87
Gambar 4.10 Hasil Perhitungan sobel test	89
Gambar 4.11 Hasil Perhitungan sobel test	90
Gambar 4.12 Bukti Loyalnya Nasabah Bank Syariah	92
Gambar 4.13 Bukti E-WOM Berpengaruh terhadap Kepuasan.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	50
Tabel 3.2 Nilai Skala Linkert	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2 Usia Responden.....	62
Tabel 4.3 Domisili Responden.....	63
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	65
Tabel 4.5 Status Pekerjaan Responden	66
Tabel 4. 6 Bank Syariah yang digunakan oleh Responden.....	67
Tabel 4.7 Produk yang digunakan oleh Responden	68
Tabel 4.8 Jangka Waktu Responden menggunakan Bank Syariah	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas E-WOM.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas E-WOM.....	75
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	75
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	76
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Loyalitas	77
Tabel 4.17 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	78
Tabel 4.18 Uji Multikoleniaritas	79
Tabel 4.19 Uji Multikoleniaritas	79
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 4.21 Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.23 Hasil Uji t (parsial).....	84
Tabel 4.24 Hasil Uji Mediasi	87
Tabel 4.25 Hasil Uji Mediasi	87
Tabel 4.26 Hasil Koefisiensi Determinan	90