

**PENGARUH *ISLAMIC MARKETING MIX* DAN KUALITAS LAYANAN
DIGITAL TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK
SYARIAH PERAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI



Oleh:

Alfina Putri Diani Susetyaningtyas

NIM. 2000032094

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 EFFECTS OF ISLAMIC MARKETING MIX AND
DIGITAL SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO
BECOME A CUSTOMER OF ISLAMIC BANK THE ROLE OF
TRUST
AS A MEDIATING VARIABLE**

UNDERGRADUATE THESIS



By:

Alfina Putri Diani Susetyaningtyas

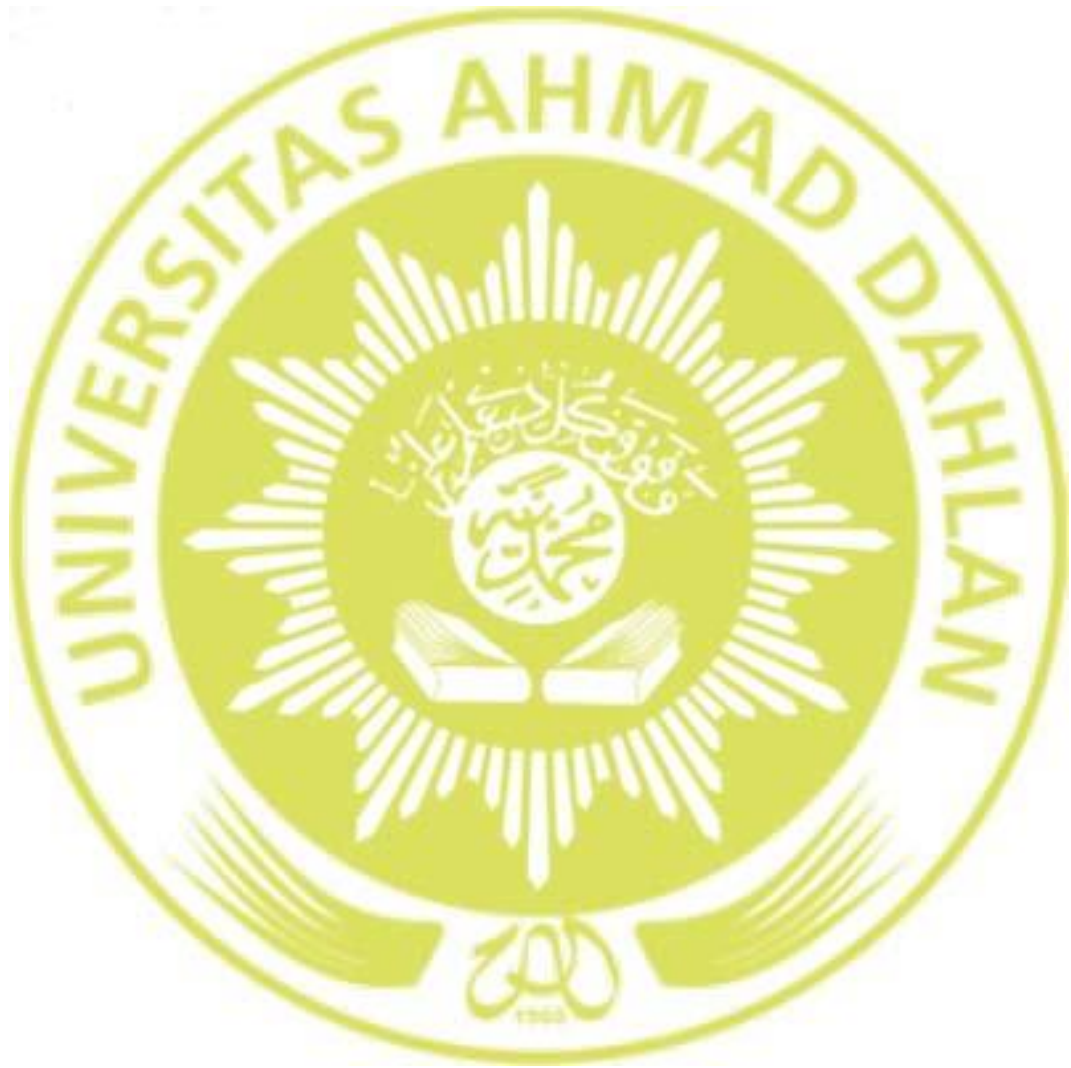
Student ID. 2000032094

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
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 : Alfina Putri Diani Susetyaningtyas
NIM : 2000032094
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh *Islamic Marketing Mix* dan Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi”**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Mei 2024

Pembimbing

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

NIPM.199106152017091111058378

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfina Putri Diani Susetyaningtyas
NIM : 2000032094
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Pengaruh *Islamic Marketing Mix* dan Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi” 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, 17 Mei 2024

Yang Menyatakan



Alfina Putri Diani S

NIM. 2000032094



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 : F9/117/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Islamic Marketing Mix dan Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi

Nama : Alfina Putri Diani Susetyaningtyas

NIM : 2000032094

Telah diujikan pada tanggal : 07/06/2024

Nilai Ujian : A/86

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

Mengerahui
Dekan
Fakultas Agama Islam



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

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfina Putri Diani Susetyaningtyas
NIM : 2000032094
Webmail : alfina2000032094@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 kesarjanaan 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, 17 Mei 2024

Yang Menyatakan



Alfina Putri Diani S
NIM. 2000032094

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : “Pengaruh *Islamic Marketing Mix* dan Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi”

Nama : Alfina Putri Diani Susetyaningtyas
NIM : 2000032094
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *Munaqosah*:

Ketua : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc (.....)

Penguji I : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I (.....)

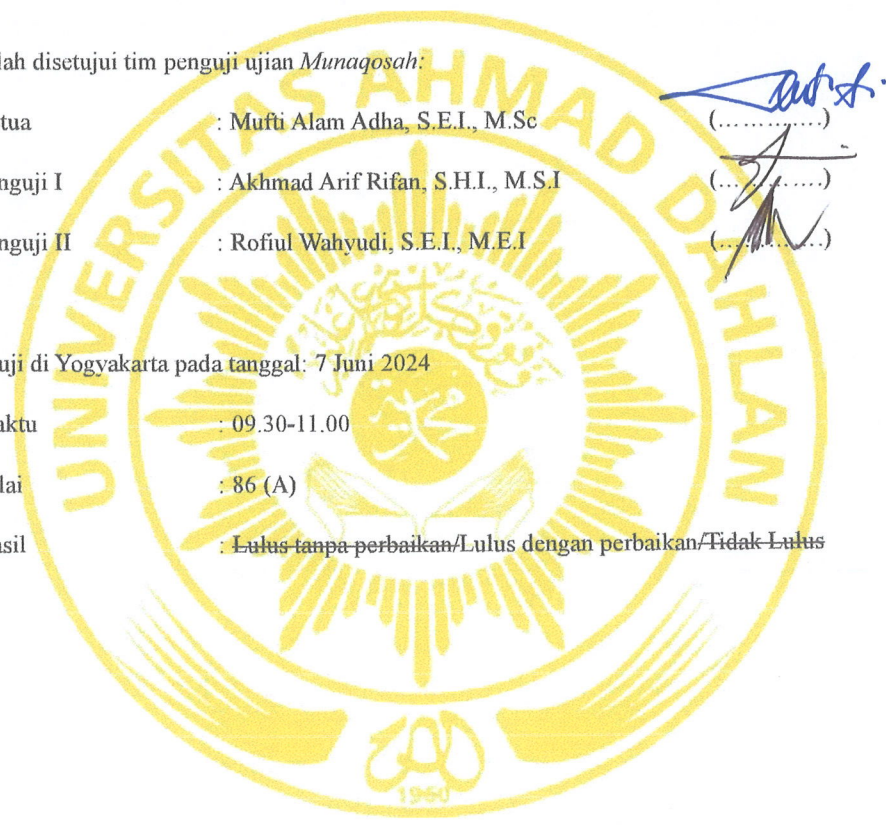
Penguji II : Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I (.....)

Diuji di Yogyakarta pada tanggal: 7 Juni 2024

Waktu : 09.30-11.00

Nilai : 86 (A)

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



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfina Putri Diani Susetyaningtyas
NIM : 2000032094
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : “Pengaruh *Islamic Marketing Mix* dan Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi”

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses sereta 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, 17 Mei 2024

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc
NIPM.199106152017091111058378



Alfina Putri Diani S
NIM. 2000032094

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain). Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri”

(Imam Syafi’i)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan karya sederhana ini untuk:

Yang utama dan segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas limpahan kasih dan sayangmu telah memberikan kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan

Orang tua dan Keluarga

Sebagai rasa berbakti kepada orang tua dan sebagai rasa syukur saya mengucapkan terima kasih kepada Pintu Surga Almh. Ibu saya (Daniyah), Ayah saya (Suroyo), Kakak saya (Alfian Surya Putra dan Dita May Candrawati), dan Kedua Adik saya (Alfira Putri Daneswari dan Alfin Nur Hidayat) serta keluarga besar saya yang senantiasa memberikan dukungan penuh kepada saya dalam menyelesaikan kuliah strata satu (S1) ini. Semoga karya sederhana ini bisa menjadi kebahagiaan bagi orang tua dan keluarga serta bermanfaat bagi yang membacanya.

Teman-Teman Terbaik

Sebagai rasa syukur selanjutnya, tak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada teman-teman saya yang sedari awal perkuliahaan menemani saya yang memberikan dukungan dikala senang maupun susah. Serta seluruh teman prodi di Perbankan Syariah dan teman diluar kampus yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I.,M.Sc yang sudah bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi dan senantiasa memberikan arahan dari awal hingga akhir. Serta menjadi pendengar sekaligus penyemangat yang baik dalam pengerjaan skripsi ini.

Dosen Pembimbing Akademik

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Andy Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I yang sudah bersedia menjadi Dosen Pembimbing Akademik dan senantiasa memberikan arahan dari awal hingga akhir.

Jajaran Dosen di Lingkungan Perbankan Syariah

Terima kasih banyak atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya, pengalaman dan didikan yang tidak saya dapatkan di tempat lain.

Almamater Universitas Ahmad Dahlan

Kepada Almamater Universitas Ahmad Dahlan sebagai tempat untuk menimba ilmu, memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung masa perkuliahan, serta memberikan kesempatan untuk berproses didalamnya.

Diri Sendiri

Kepada diri sendiri, karena telah berusaha dan berjuang sejauh ini dan tidak pernah menyerah dalam penulisan skripsi ini.

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 Ahmas 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 Prof. 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
4. Bapak Andy Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Islamic Marketing Mix* dan Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna bank syariah. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dan menggunakan kalkulator *sobel test* untuk mengukur variabel mediasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika variabel *Islamic Marketing Mix* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah; variabel Kualitas Layanan Digital berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah; variabel *Islamic Marketing Mix* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi; variabel Kualitas Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi. Secara parsial variabel *Islamic Marketing Mix*, dan Kualitas Layanan digital berpengaruh negatif terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah, tetapi *Islamic Marketing Mix* dan Kualitas Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: *Islamic Marketing Mix*, Kualitas Layanan Digital, Keputusan, Kepercayaan

ABSTRACT

The present study aims to analyse the effects of Islamic Marketing Mix and Digital Service Quality on the Decision to Become a Customer of an Islamic Bank and the Role of Trust as a Mediating Variable. The research object was customers of Islamic banks. The research sample was 100 respondents. The method used in the present study was quantitative with multiple linear regression analysis, and the Sobel test was used to measure the mediating variable. The research result showed that Islamic Marketing Mix had a negative and insignificant effect on the decision to be a customer of Islamic bank; Digital Service Quality had a negative and negligible impact on the decision to be a customer of Islamic bank; Islamic Marketing Mix had a positive and significant effect on the decision to be a customer of Islamic bank through trust as the mediating variable; Digital Service Quality had a positive and significant impact on the decision to be a customer of Islamic bank through trust as the mediating variable. Partially, Islamic Marketing Mix and Digital Service Quality had a negative effect on the decision to be a customer of an Islamic bank. Still, the Islamic Marketing Mix and Digital Service Quality positively and significantly affected the decision through trust as a mediating variable.

Keywords: Islamic Marketing Mix, Digital Service Quality, Decision, Trust, Islamic Banking.

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-fīṭri</i>

4. Vokal Pendek

َ	<i>Faḥah</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	Faḥah + 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>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

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

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

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لعن شكرتم	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.

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	iii
NOTA DINAS	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvi
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. <i>Islamic Marketing Mix</i>	13
2. <i>Kualitas Layanan Digital</i>	16

3. Keputusan Menjadi Nasabah	21
4. Variabel Mediasi Kepercayaan	23
5. Bank Syariah.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Penelitian	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Metode Pengumpulan Data.....	38
1. Jenis dan Sumber Data.....	38
2. Populasi Penelitian.....	39
3. Unit Analisis	39
4. Sampel Penelitian	40
5. Ukuran Sampel	40
6. Lokasi Penelitian	41
C. Instrument Penelitian	41
1. Definisi Operasional dan Pengukuran	41
2. Uji Validitas	44
3. Uji Reliabilitas	45
D. Metode Analisis Data	45
1. Uji Asumsi Klasik.....	45
2. Analisis Regresi Linier Berganda	47
E. Pengujian Hipotesis.....	48
1. Uji T.....	48
2. Uji Mediasi (Sobel Test).....	48
3. Koefisien Determinasi	49
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Objek Penelitian	49
B. Karakteristik Responden	50
C. Hasil Uji Validitas.....	60

D. Hasil Uji Reliabilitas	62
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
F. Analisis Regresi Linier Berganda	69
G. Pengujian Hipotesis.....	72
H. Interpretasi	80
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi	94
C. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Inklusi Keuangan di Yogyakarta	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	42
Tabel 3.2 Nilai Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Usia Responden	51
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4.5 Alamat Tinggal	54
Tabel 4.6 Lama Penggunaan.....	55
Tabel 4.7 Penghasilan Responden	56
Tabel 4.8 Bank Syariah yang digunakan	58
Tabel 4.9 Produk yang Digunakan	59
Tabel 4.10 Tabel Uji Validitas	61
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas <i>Islamic Marketing Mix</i>	62
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Digital.....	63
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Keputusan.....	63
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kepercayaan	64
Tabel 4.15 Uji Normalitas X ke Y	65
Tabel 4.16 Uji Normalitas X, M ke Y	66
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas X ke Y	67
Tabel 4.18 Uji Multikoleniaritas Uji X ke M	67
Tabel 4.19 Uji Heteroskedastisitas X ke Y	68
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas X ke M.....	69
Tabel 4.21 Analisis Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4.23 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4.24 Hasil Uji Mediasi.....	74
Tabel 4.25 Hasil Uji Mediasi.....	75
Tabel 4.26 Uji Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Agama.....	1
Gambar 1.2 Total Aset Umum Bank Syariah	2
Gambar 1.2 Total Aset Bank Umum Syariah.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2 Model Mediasi.....	32
Gambar 2.3 Model Mediasi.....	32
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	50
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	51
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden	52
Gambar 4.4 Grafik Pekerjaan.....	53
Gambar 4.5 Grafik Alamat Tinggal.....	54
Gambar 4.6 Grafik Lama Penggunaan.....	55
Gambar 4.7 Grafik Penghasilan Responden	57
Gambar 4.8 Grafik Bank Syariah yang Digunakan	58
Gambar 4.9 Grafik Produk yang Digunakan.....	60
Gambar 4.10 Hasil Baca Output SPSS	75
Gambar 4.11 Hasil Perhitungan <i>sobel test</i>	78
Gambar 4.12 Hasil Perhitungan <i>sobel test</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing.....	104
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 3. Data Olah SPSS	111
Lampiran 4. Persentase Responden.....	122
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas.....	124
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	127
Lampiran 7. Asumsi Klasik dan Pengujian Hipotesis	130
Lampiran 8. Kalkulator <i>Sobel test</i>	134