

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI DAN *BRAND EQUITY*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI



Oleh:

Nadia Noor Yunita

NIM. 2000032150

Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam untuk
memenuhi sebagai persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

**THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY UTILIZATION AND BRAND
EQUITY ON CUSTOMER LOYALTY OF ISLAMIC MOBILE BANKING
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE**

THESIS



By:

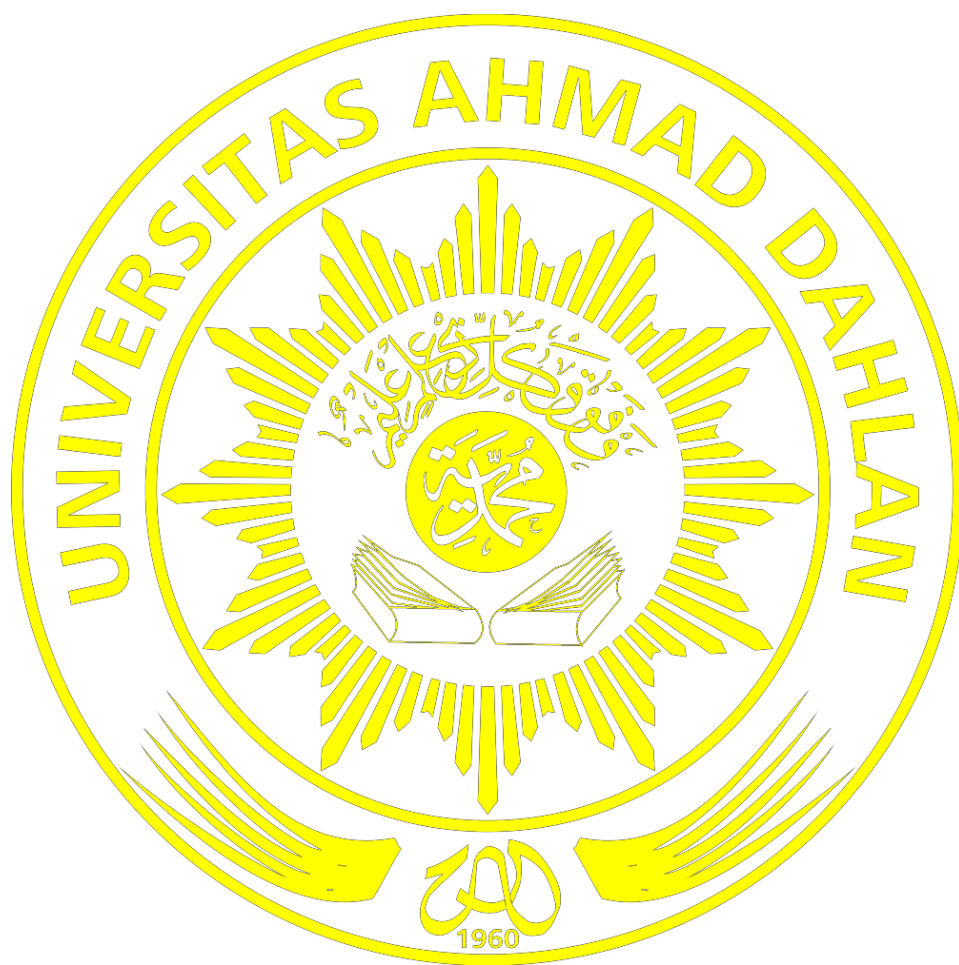
Nadia Noor Yunita

Student ID. 2000032150

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. : 3eks

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 : Nadia Noor yunita
NIM : 2000032150
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan *Brand Equity*
Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking*
Bank Syariah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Mei 2024

19 Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.
NIPM. 19910615 201709 111 105837

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Noor Yunita

NIM : 2000032150

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Dahlan

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

Yogyakarta, 18 Mei 2024



Nadia Noor Yunita
NIM. 2000032150

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Taman 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 : F9/131/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi

Nama : Nadia Noor Yunita

NIM : 2000032150

Telah diujikan pada tanggal : 04/06/2024

Nilai Ujian : A/82

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



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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan *Brand Equity* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi

Nama : Nadia Noor Yunita

NIM : 2000032150

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munagasyah*:

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

Penguji I : Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I.
NIPM. 19870704 202104 111 1136209

Penguji II : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I.
NIPM. 19750412 201610 111 1133101

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 4 Juni 2024.

Waktu : 09.30 - 11.00 WIB

Nilai : 82.00

Hasil : Lulus Tanpa Perbaikan / Lulus dengan Perbaikan / Tidak Lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Noor Yunita
NIM : 2000032150
Fakultas : Agama Islam
Judul tugas akhir : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan *Brand Equity* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi

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 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 dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian 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, 18 Mei 2024



Nadia Noor Yunita
NIM. 2000032150

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Noor Yunita

NIM : 2000032150

Email : nadia2000032150@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan *Brand Equity* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini 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

Yogyakarta, 18 Mei 2024

Mengetahui,
Pembimbing



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



Nadia Noor Yunita
NIM. 2000032150

MOTTO

“Tetap melangkah, tidak perlu langkah yang besar, cukup dengan langkah kecil.
Ini akan jauh lebih berarti dibanding melangkah mundur atau diam di tempat”

(Ria SW)

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan itu saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan *Brand Equity* Terhadap loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”. Penulisan skripsi ini saya dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT, telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran dan kemudahan dalam menulis skripsi ini. Karena berkat rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada diri saya sendiri Nadia Noor Yunita. Terimakasih sudah menjadi wanita yang hebat sudah berjuang melewati segala rintangan, masalah dan kerja keras hingga sampai pada tahap yang sekarang. Teruslah menjadi wanita yang kuat dan hebat sampai kapanpun.
3. Kedua orang tua saya, dengan rasa bakti dan sayang, saya mengucapkan terimakasih sebanyak banyaknya atas dukungan dan selalu menyertai dalam setiap langkah saya. Tidak lupa 4 saudara perempuan saya yang selalu menjadi alasan saya untuk terus berjuang dan semangat dalam menjalani hidup saya.
4. Terimakasih kepada sahabat terbaik saya “Mie Sukses isi 4” yang sudah kebersamai proses dalam perkuliahan dari semester awal sampai akhir, terimakasih sudah menjadi tempat untuk bertukar cerita, menjadi penghibur dan penguat saya selama di perkuliahan. Salam untuk kalian sehat dan sukses selalu.
5. Kepada dosen pembimbing skripsi saya pak Mufti Alam Adha S.E.I., M.Sc. terimakasih pak atas bimbingan, ilmu, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi, terimakasih atas kesabaran, dedikasi, dan komitmen bapak dalam membantu saya sampai menyelesaikan skripsi ini. Saya merasa sangat bersyukur dan beruntung dapat belajar diibawah arahan dan

bimbingan pak mufti. Sehat dan sukses selalu, semoga hubungan baik ini terus terjaga sampai masa mendatang.

6. Kepada HMPS PBS Periode 2021/2022 dan KSEI ADSEF UAD periode 2023/2023, terimakasih sudah memberikan tempat bagi saya untuk berproses berorganisasi dan menjadi tempat pertama saya mengembangkan skill selama di perkuliahan serta menjadi batu loncatan untuk berproses di tingkat yang lebih tinggi.
7. Kepada *Media Centre* PBS FAI UAD, terimakasih sudah memberikan saya kesempatan untuk berproses menjadi *Student Employment* selama satu setengah tahun, tidak lupa team hebat saya “Srikandi PBS” yang sudah berjuang bersama, serta bapak-bapak dosen khususnya bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc dan bapak Rofiul Wahyudi S.E.I., M.E.I yang selalu memberikan pembelajaran, nasihat, dukungan dan selalu kebersamai ketika ada kesulitan maupun keluhan. Terimakasih atas pengalaman dan pembelajaran yang sudah diberikan akan selalu membekas dalam diri saya.
8. Kepada Bidang Humas dan Protokol kantor Universitas Ahmad Dahlan, sudah memberikan saya kesempatan selama satu tahun menjadi salah satu *Student Employment* divisi protokol. Memberikan saya pengalaman dan pembelajaran yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, Puji syukur atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Şhalawat dan salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi’ in, tabi’ at, dan umatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.P d .I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membantu saya selama berkuliah di UAD.
5. Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membimbing saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah dan Civitas Akademika Universitas Ahmad Dahlan.
7. Almamater tercinta Universitas Ahmad Dahlan
8. Orang tua, kakak, adik, seluruh keluarga besar saya serta teman teman terbaik saya

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	iii
NOTA DINAS	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI	ix
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxiii
ABSTRAK	xxvi
ABSTRACT	xxvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Teoritis.....	10
2. Praktis	10
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pemanfaatan Teknologi	12
2. Brand Equity	14
3. Kepuasan	16
4. Loyalitas	18
5. Mobile Banking	19
6. Bank Syariah.....	21

B. Tinjauan Pustaka	23
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis	27
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	31
1.Populasi	31
2.Sampel	31
D. Variabel Penelitian.....	32
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	35
F. Validitas dan Reliabilitas	36
1.Uji Validitas.....	36
2.Uji Reliabilitas	37
G. Teknik Analisis Data.....	37
1.Uji Asumsi Klasik	37
2.Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
H. Uji Hipotesis.....	39
1.Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T).....	39
2.Pengujian Mediasi	39
3.Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	41
1.Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
2.Responden Berdasarkan Usia	42
3.Responden Berdasarkan Domisili	43
5.Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
6.Responden Berdasarkan Bank Syariah Yang Digunakan.....	46
7.Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan <i>M-Banking</i> Bank.....	48

8.Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>M-Banking</i> Bank	49
C. Hasil Uji Validitas	50
1.Variabel Pemanfaatan Teknologi	50
2.Variabel Brand Equity	51
3.Variabel Kepuasan.....	52
4.Variabel Loyalitas.....	52
D. Hasil Uji Reliabilitas	53
E. Hasil Uji Asumsi klasik.....	54
1.Uji Normalitas	54
2.Uji Multikolinearitas.....	55
3.Uji Heteroskedastisitas	57
F. Analisis Regresi linear berganda	58
G. Pengujian hipotesis.....	59
1.Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T).....	59
2.Pengujian Mediasi	63
3.Koefisien determinasi	70
H. Interpretasi	71
1.Pengaruh (X1) terhadap (M).....	71
2.Pengaruh (X2) terhadap (M).....	73
3.Pengaruh (X1) terhadap (Y)	74
4.Pengaruh (X2) terhadap (Y)	76
5.Pengaruh (M) terhadap (Y).....	77
6.Pengaruh (X1) melalui (M) terhadap (Y)	78
7.Pengaruh (X2) melalui (M) terhadap (Y)	79
BAB V.....	82
PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Implikasi.....	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Instrumen skala likert untuk variabel.....	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Usia Responden.....	42
Tabel 4.3 Domisili Responden.....	43
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	44
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.6 Bank Syariah yang digunakan Responden.....	47
Tabel 4.7 Intensitas Menggunakan M Banking Bank Syariah.....	48
Tabel 4.8 Lama Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Teknologi.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Brand Equity.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.21 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.23 Hasil Uji Mediasi 1	63
Tabel 4.24 Hasil Uji Mediasi 2	64
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Dererminasi.....	70
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Dererminasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Nilai Transaksi Digital Bank di Indonesia	3
Gambar 2.1 Konsep Brand Equity	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 2.3 Model Mediasi.....	26
Gambar 2.4 Model Mediasi.....	26
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	43
Gambar 4.3 Grafik Domisili Responden.....	44
Gambar 4.4 Grafik Pendidikan Responden.....	45
Gambar 4.5 Grafik Pekerjaan Responden.....	46
Gambar 4.6 Grafik Bank Syariah yang digunakan Responden.....	47
Gambar 4.7 Grafik Intensitas Menggunakan M-Banking Bank syariah.....	48
Gambar 4.8 Grafik Lama Menggunakan M-Banking Bank Syariah	49
Gambar 4.9 Gambar Analisis Jalur 1&2	61
Gambar 4.10 Model Mediasi 1.....	62
Gambar 4.11 Hasil Calculator Sobel Test.....	63
Gambar 4.12 Model Mediasi 2.....	64
Gambar 4.13 Hasil Calculator Sobel Test.....	65

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'	s	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	ḍad	ḍ	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	'iddah

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karōmah 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>zūkira</i>
ُ		ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yazhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2	Faṭḥah + ya' mati تنسى	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i> <i>karīm</i>
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i> <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>
لَعْنٌ شَكَرْتُمْ	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>ẓawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan *Brand Equity* terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Objek dari penelitian ini ialah masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta pengguna *mobile banking* bank syariah. Lokasi penelitian ini ialah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah sampel sebesar 100 responden nasabah Bank Syariah dengan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis linear berganda, uji mediasi, uji t dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *brand equity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan *brand equity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga mampu memediasi pemanfaatan teknologi dan *brand equity* terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian pemanfaatan teknologi dan *brand equity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : Pemanfaatan Teknologi, *Brand Equity*, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking* Bank Syariah.

ABSTRACT

This research analyses the influence of technology utilization and brand equity on customer loyalty to Islamic mobile banking through customer satisfaction as a mediation variable. The object of this research is users of Islamic mobile banking in the Special Region of Yogyakarta. The research location is the Special Region of Yogyakarta, with a sample of 100 respondents from Islamic Bank customers selected using a purposive sampling technique. This research uses a quantitative method, while the analysis methods are multiple linear analysis, mediation test, t-test, and coefficient of determination. The research results showed that technology utilization had a positive and significant influence on customer satisfaction, while brand equity also positively and significantly influenced customer satisfaction. Technology utilization had a positive and significant influence on customer loyalty, and brand equity also positively and significantly influenced customer loyalty. Customer satisfaction had a positive and significant influence on customer loyalty; thereby, it could mediate technology utilization and brand equity to customer loyalty. Technology utilization and brand equity positively and significantly influence customer loyalty to Islamic mobile banking through customer satisfaction as a mediation variable.

Keywords: Technology Utilization, Brand Equity, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Islamic Bank Mobile Banking.