

## DAFTAR ISI

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| Halaman Sampul Luar .....           | i     |
| Halaman Sampul Dalam .....          | ii    |
| Lembar Persetujuan Pembimbing ..... | iii   |
| Lembar Pengesahan Penguji .....     | iv    |
| Halaman Motto.....                  | v     |
| Halaman Persembahan .....           | vi    |
| Kata Pengantar .....                | vii   |
| Daftar Isi.....                     | ix    |
| Daftar Tabel .....                  | xiii  |
| Daftar Grafik .....                 | xv    |
| Daftar Gambar.....                  | xvi   |
| Daftar Lampiran .....               | xvii  |
| Abstrak .....                       | xviii |
| Abstract .....                      | xix   |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Latar Belakang Masalah .....                   | 1  |
| B. Identifikasi Masalah.....                      | 7  |
| C. Rumusan Masalah.....                           | 8  |
| D. Tujuan Penelitian .....                        | 9  |
| E. Kegunaan Penelitian .....                      | 10 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian..... | 11 |
| G. Penegasan Isitilah.....                        | 12 |

|  |    |
|--|----|
| H. Sistematika Penulisan Skripsi ..... | 14 |
|--|----|

## **BAB II LANDASAN TEORI**

|  |    |
|--|----|
| A. Kepercayaan.....  | 16 |
| B. Kepuasan.....   | 21 |
| C. Kualitas Layanan .....  | 27 |
| D. Loyalitas Nasabah.....  | 37 |
| E. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....  | 41 |
| F. Perbankan Syariah .....   | 43 |
| G. Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna<br>Muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ).....       | 45 |
| H. Hubungan Antara Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna<br>Muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ).....          | 46 |
| I. Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah<br>Pengguna Muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ) ..... | 47 |
| J. Kajian Penelitian Terdahulu .....   | 48 |
| K. Kerangka Konseptual.....  | 55 |
| L. Hipotesis Penelitian .....  | 56 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....                 | 59 |
| B. Populasi, Sampel dan Sampling.....                    | 60 |
| C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....      | 62 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... | 65 |
| E. Teknik Analisis Data.....                             | 71 |

## **BAB IV HASIL ANALISIS**

|    |   |     |
|----|---|-----|
| A. | Deskripsi Objek Penelitian .....  | 81  |
| 1. | Letak Geografis Objek Penelitian .....                                  |     |
| 2. | Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri .....            | 81  |
| 3. | Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri..... | 84  |
| 4. | Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri .....      | 86  |
| 5. | Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.....       | 86  |
| B. | Analisis Deskripsi Data.....  | 88  |
| 1. | Deskripsi Karakteristik Responden .....                                 | 88  |
| 2. | Deskripsi Variabel Penelitian.....                                      | 91  |
| C. | Analisis Data.....  | 113 |
| 1. | Uji Validitas dan Uji Reliabilita.....                                  | 113 |
| a. | Uji Validitas .....   | 113 |
| b. | Uji Reliabilitas .....  | 117 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik .....   | 121 |
| a. | Uji Normalitas.....   | 121 |
| b. | Uji Multikolinearitas .....   | 122 |
| c. | Uji Autokorelasi.....   | 123 |
| d. | Uji Heteroskedastisitas.....  | 124 |
| 3. | Uji Regresi Linear Berganda.....  | 126 |

|    |                                 |     |
|----|---------------------------------|-----|
| 4. | Uji Hipotesis .....             | 129 |
| a. | Uji Parsial (Uji T) .....       | 129 |
| b. | Uji Simultan (Uji F) .....      | 136 |
| 5. | Uji Koefisien Determinasi ..... | 137 |

## **BAB V PEMBAHASAN**

|    |   |     |
|----|---|-----|
| A. | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat<br>DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.....                                     | 139 |
| B. | Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat<br>DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.....  | 141 |
| C. | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna<br>Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri .                                   | 143 |
| D. | Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Kualitas Layanan Terhadap<br>Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat<br>Indonesia Tbk. Cabang Kediri ..... | 145 |

## **BAB VI PENUTUP**

|    |                  |     |
|----|------------------|-----|
| A. | Kesimpulan ..... | 148 |
| B. | Saran .....      | 150 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Januari 2021 ..... | 3   |
| Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                             | 67  |
| Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....                     | 88  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....                               | 89  |
| Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden .....                        | 90  |
| Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>1.1.1</sub> .....        | 92  |
| Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>1.1.2</sub> .....        | 93  |
| Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>1.2.1</sub> .....        | 94  |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>1.3.1</sub> .....        | 95  |
| Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>1.4.1</sub> .....        | 96  |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>2.1.1</sub> .....        | 98  |
| Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>2.2.1</sub> .....       | 99  |
| Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>2.3.2</sub> .....       | 100 |
| Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>2.4.1</sub> .....       | 101 |
| Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>2.5.1</sub> .....       | 102 |
| Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>3.1.1</sub> .....       | 103 |
| Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>3.2.1</sub> .....       | 104 |
| Tabel 4.16 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>3.3.1</sub> .....       | 105 |
| Tabel 4.17 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>3.4.1</sub> .....       | 106 |
| Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Item Pernyataan X <sub>3.5.1</sub> .....       | 107 |
| Tabel 4.19 Hasil Kuesioner Item Pernyataan Y <sub>1.1.1</sub> .....       | 108 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{1.2.1}$ .....                                    | 109 |
| Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{1.3.1}$ .....                                    | 110 |
| Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{1.4.1}$ .....                                    | 111 |
| Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{1.4.2}$ .....                                    | 112 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....                             | 114 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan ( $X_2$ ) .....                                | 115 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) .....                        | 116 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat<br>DIN (Y) .....    | 117 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....                          | 118 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan ( $X_2$ ) .....                             | 119 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) .....                     | 119 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat<br>DIN (Y) ..... | 120 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Normalitas .....   | 121 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 123 |
| Tabel 4.34 Hasil Autokorelasi .....   | 124 |
| Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....  | 126 |
| Tabel 4.36 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....  | 129 |
| Tabel 4.37 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....   | 136 |
| Tabel 4.38 Hasil Koefisien ( $R^2$ ) .....  | 138 |

## **DAFTAR GRAFIK**

|  |   |
|--|---|
| Grafik 1.1 Jumlah Pengguna Muamalat DIN Indonesia KCP kediri ..... | 4 |
|--|---|

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....  | 55  |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang<br>Kediri..... | 85  |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 125 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik Deskriptif Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Lampiran 5 : Hasil Output SPSS

Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 7 : Surat Balasan Penelitian dari Lembaga

Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9 : Kendali Bukti Bimbingan

Lampiran 10 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup