

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN *MOBILE BANKING* SYARIAH  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021  
UIN SATU Tulungagung)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Adea Wiwanda**  
NIM. 12401193017

**PROGRAM PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN *MOBILE BANKING* SYARIAH  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021  
UIN SATU Tulungagung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Perbankan Syariah



Oleh:

**Adea Wiwanda**  
NIM. 12401193017

**PROGRAM PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Adea Wiwanda

NIM : 12401193017

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul "PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALITY* PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* SYARIAH (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung) ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 27 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Adea Wiwanda

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung)” yang ditulis oleh Adea Wiwanda, NIM. 12401193017 telah diperiksa **dan** disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 10 February 2023

Pembimbing,



**Suminto, M.Pd.I**

NIDN. 2007047902

Mengetahui,

Koordinator Prodi Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I.**

NIP. 197404162008011008

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung)" yang ditulis oleh Adea Wiwanda, NIM. 12401193017 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal: 12 April Tahun 2023 Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji  
Ketua Penguji:

**Dr. Suminto, M.Pd.I.**  
NIDN. 2007047902

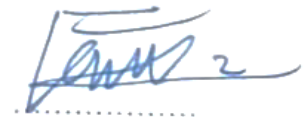
Penguji Utama:

**Rizal Furqan Ramadhan, S.Kom.,M.T.**  
NIDN. 2024039202

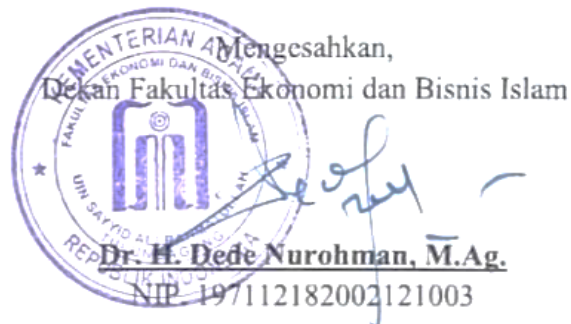
Sekretaris Penguji:

**Faizal Satria Desitama, S.S.T.,M.Acc.**  
NIP. 199212042020121007

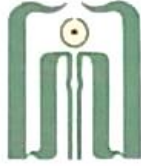
Tanda Tangan



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 197112182002121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adea Wiwanda  
NIM : 12401193017  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (skripsi) yang berjudul:

Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 17 Mei 2023

Yang Menyatakan

Adea Wiwanda

Nama terang dan tanda tangan