

## ABSTRAK

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)” ini ditulis oleh Adea Wiwanda, NIM. 12401193017, Pembimbing Bapak Suminto, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi sangat penting dalam dunia bisnis, termasuk dunia perbankan syariah. Dimana seiring perkembangan zaman, salah satu fitur pelayanan yang dikembangkan oleh perbankan syariah akibat adanya pergeseran era digital adalah *mobile banking* syariah. Adanya pergeseran zaman dan semakin berkembangnya teknologi menimbulkan adanya tantangan baru dibalik era digital ini. Untuk itu, kepercayaan, kualitas, dan loyalitas nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* syariah dinilai sangat penting.

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung. (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung. (3) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, karena penelitian ini memberikan kesempatan yang sama pada setiap populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Dengan cara ini, setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih, sehingga hasil sampel yang diambil dapat dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Data yang digunakan adalah data primer. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Solvin dengan tingkat error 10%, dan hasilnya menunjukkan bahwa dibutuhkan 59 responden sebagai sampel. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier berganda karena untuk mengevaluasi hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung. Dan secara simultan, variabel kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung

**Kata kunci:** Kepercayaan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah dan *Mobile Banking* Syariah

## **ABSTRACT**

*This thesis entitled “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung)” was written by Adea Wiwanda, NIM. 12401193017, Supervisor Mr. Suminto, M.Pd.I.*

This research is motivated by the development of information and communication technology which has become very important in the business world, including the world of Islamic banking. Where along with the times, one of the service features developed by Islamic banking due to a shift in the digital era is Islamic mobile banking. There is a shift in the times and the growing development of technology raises new challenges behind this digital era. For this reason, trust, quality, and customer loyalty to the use of sharia mobile banking services are considered very important.

The purposes of this study are (1) To analyze the effect of trust on customer loyalty using Islamic mobile banking services in Islamic banking students class of 2021 at UIN SATU Tulungagung. (2) To analyze the effect of service quality on customer loyalty using Islamic mobile banking services in Islamic banking students class of 2021 at UIN SATU Tulungagung. (3) To analyze the effect of trust and service quality together on customer loyalty using sharia mobile banking services in Islamic banking students class of 2021 at UIN SATU Tulungagung.

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. The sampling technique uses a simple random sampling technique, because this study provides equal opportunities for each population to be used as a research sample. In this way, each element in the population has an equal chance of being selected, so that the results of the sample taken can be considered representative of the population as a whole. The data used is primary data. The number of samples in this study was calculated using the Solvin formula with an error rate of 10%, and the results showed that 59 respondents were needed as a sample. The method of data analysis in this study is to use the kaena multiple linear regression test to evaluate the relationship between two or more independent variables with one dependent variable.

The results of this study indicate that partially the variables of trust and service quality have a significant positive effect on customer loyalty using Islamic mobile banking services for Islamic banking students class of 2021 at UIN SATU Tulungagung. And simultaneously, the variables of trust and service quality have a significant positive effect on customer loyalty using sharia mobile banking services for Islamic banking students class of 2021 UIN SATU Tulungagung

**Keywords:** *Trust, Service Quality, Customer Loyalty, and Mobile Banking Syariah*