

## DAFTAR ISI

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

### BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10

G. Penegasan Istilah .....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

A. Kepercayaan .....	15
1. Pengertian Kepercayaan .....	15
2. Elemen Kepercayaan .....	17
3. Dimensi Kepercayaan.....	18
4. Manfaat Kepercayaan .....	20
5. Klasifikasi Kepercayaan.....	21
B. Kualitas Layanan.....	22
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	22
2. Karakteristik Kualitas Layanan .....	25
3. Dimensi Kualitas Layanan .....	27
4. Faktor Kualitas Layanan.....	28
C. Loyalitas Nasabah .....	29
1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	29
2. Pengukuran Loyalitas Nasabah .....	32
3. Manfaat Loyalitas Nasabah .....	32
4. Indikator Loyalitas Nasabah.....	33
D. <i>Mobile Banking</i> Syariah .....	34
E. Penelitian Terdahulu .....	41
F. Kerangka Konseptual .....	47

G. Hipotesis Penelitian.....	48
------------------------------	----

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	50
1. Pendekatan Penelitian.....	50
2. Jenis Penelitian .....	50
B. Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian .....	51
1. Populasi Penelitian .....	51
2. <i>Sampling</i> Penelitian.....	51
3. Sampel Penelitian .....	52
C. Sumber Data, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran .....	54
1. Sumber Data .....	54
2. Variabel Penelitian .....	55
3. Skala Pengukuran .....	56
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian.....	58
1. Teknik Pengumpulan Data .....	58
2. Instrument Penelitian.....	59
E. Teknik Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reabilitas .....	64
3. Uji Asumsi Klasik .....	65
a. Uji Normalitas .....	65
b. Uji <i>Multikoliniers</i> .....	66

c. Uji <i>Heterokedastisitas</i> .....	66
4. Uji Regresi Linear Berganda .....	67
5. Uji Hipotesis .....	68
a. Uji T ( <i>T-Test</i> ) .....	70
b. Uji F ( <i>F-Test</i> ) .....	71
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
1. Sejarah UIN SATU Tulungagung .....	73
2. Lokasi UIN SATU Tulungagung .....	75
3. Fakultas UIN SATU Tulungagung.....	75
4. Program Studi Perbankan Syariah.....	77
B. Deskripsi Responden.....	79
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Layanan	
<i>Mobile Banking Syariah</i> .....	80
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	81
1. Variabel Kepercayaan (X1).....	81
2. Variabel Kualitas Layanan (X2).....	85
3. Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	89
D. Teknik Analisis Data.....	92
1. Uji Validitas.....	92

a. Variabel Kepercayaan (X1) .....	93
b. Variabel Kualitas Layanan (X2) .....	93
c. Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	94
2. Uji Reabilitas .....	94
a. Variabel Kepercayaan (X1) .....	95
b. Variabel Kualitas Layanan (X2) .....	96
c. Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	96
3. Uji Normalitas .....	97
4. Uji <i>Multikoliniers</i> .....	98
5. Uji <i>Heterokedastisitas</i> .....	99
6. Uji Regresi Linear Berganda .....	100
7. Uji Hipotesis .....	102
a. Uji T ( <i>T-Test</i> ) .....	104
b. Uji F ( <i>F-Test</i> ) .....	107
8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	109

## **BAB V: PEMBAHASAN**

A. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i> Syariah pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung .....	111
B. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i> Syariah pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung .....	116

C. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i> Syariah pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN SATU Tulungagung.....	122
---	-----

**BAB VI: PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	127
B. Saran.....	128

**DAFTAR PUSTAKA ..... 129**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 137**