

**PENGARUH *E-SECURITY*, *E-SERVQUAL*, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING*
DI BANK SYARIAH INDONESIA KABUPATEN
TRENGGALEK**

SKRIPSI



Oleh

**Ardhya Regita Pramesti
NIM. 126401213105**

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

**PENGARUH *E-SECURITY*, *E-SERVQUAL*, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING*
DI BANK SYARIAH INDONESIA KABUPATEN
TRENGGALEK**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh program Sarjana (S1)
Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Oleh

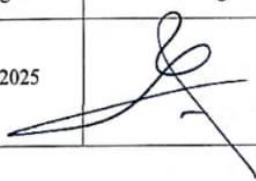
**Ardhya Regita Pramesti
NIM. 126401213105**

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek” yang ditulis oleh Ardhya Regita Pramesti, NIM. 126401213105 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Dr. Suminto, M.Pd. I</u> NIPPPK. 197904072025211008	3 Juni 2025	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Perbankan Syariah


Amalia Nuril Hidayati, S.E., M.Sy.
NIP. 198407132014032002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek” yang ditulis oleh Ardhya Regita Pramesti ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Jum'at tanggal 20 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Perbankan Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Dr. Suminto, M.Pd.I.
NI PPPK. 197904072025211008

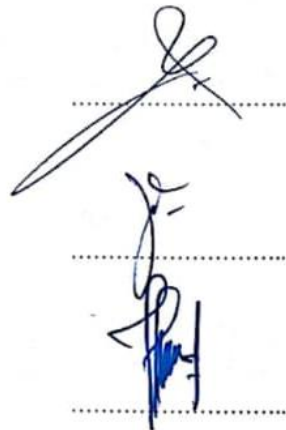
Penguji Utama:

Dr. Muhamad Aswad, M.A.
NIP. 197506142008011009

Sekretaris:

Ahmad Hanif Fajrin, M.Pd
NI PPPK. 199203302025211006

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardhya Regita Pramesti

NIM : 126401213105

Jurusan/Prodi : Ekonomi/Perbankan Syariah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/S1

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiarisi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 3 Juni 2025

Saya yang menyatakan,



Ardhya Regita Pramesti

NIM. 126401213105

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA

ILMIAH



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 : Ardhya Regita Pramesti
NIM : 126401213105
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 E-Security, E-Serqual, dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Dalam Penggunaan Layanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek

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, 2 September 2025
Yang Mengetahui,



Ardhya Regita Pramesti
Nama terang dan tanda tangan