

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Juli 2023



Chafiatun Chairul Amalia

NIM. 181420023

ABSTRAK

Nama: **Chafiatun Chairul Amalia**, NIM: **181420023**, Judul Skripsi: **Pengaruh *E-Service Quality*, *Risk*, Dan *Brand Equity* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Fitur *Cashless* Pada *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Jatiuwung.**

Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang memakai sistem serta operasi bersumber pada prinsip-prinsip hukum ataupun syariah Islam, semacam diatur dalam Al-Quran serta Hadist. Perbankan Syariah ialah suatu sistem perbankan yang dikembangkan bersumber pada sistem syariah (hukum islam). Tujuan penelitian ini, yaitu pertama, untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *e-service quality*, *risk*, dan *brand equity* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), kedua, untuk mengetahui dan menjelaskan apakah *e-service quality*, *risk*, dan *brand equity* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), ketiga, Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality*, *risk*, dan *brand equity* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100. Penelitian ini menggunakan uji instrumen diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, serta menggunakan uji hipotesis diantaranya uji t, dan uji F, kemudian analisis menggunakan analisis koefisien determinasi (R^2), dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *e-service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Risk* dan *brand equity* secara parsial memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun secara simultan *e-service quality*, *risk*, dan *brand equity* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Hasil analisis determinasi (R^2) menunjukkan bahwa *e-service quality*, *risk*, dan *brand equity* berpengaruh sebesar 63,8% terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan fitur *cashless* pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) dan sisanya sebesar 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian ini. Implikasi dalam penelitian ini yaitu menjadi suatu gambaran bahwa penggunaan *mobile banking* mempunyai kelebihan dan kekurangannya, maka diharapkan untuk selalu berhati-hati dalam menggunakannya agar tidak menimbulkan berbagai hal yang tidak diinginkan. Bagi pemangku kepentingan dapat menjadi sebuah gambaran bahwa nasabah tetap loyalitas apabila perusahaan dapat meminimalisir resiko serta nilai atau reputasi perusahaan baik.

Kata-kata kunci: *E-Service Quality*, *Risk*, *Brand Equity*, Loyalitas



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp. Andamu'i Ds. Sukawana Kec. Curug
Kota Serang Telp. (0254) 20033332 Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Chafiatun Chairul Amalia NIM. 181420023	UIN "SMH" Banten di – Serang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Di permaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengatakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Chafiatun Chairul Amalia, NIM. 181420023, dengan judul Skripsi ***"Pengaruh E-Service Quality, Risk, Dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Cashless Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Jatiuwung"***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak dan Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Serang, 27 Juli 2023

Pembimbing II


Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PERSETUJUAN

**“PENGARUH E-SERVICE QUALITY, RISK, DAN BRAND
EQUITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM
MENGUNAKAN FITUR CASHLESS PADA MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TANGERANG
JATI UWUNG”**

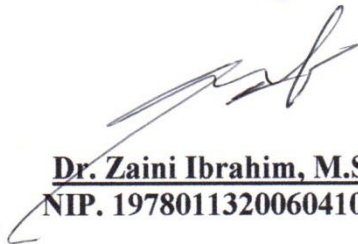
Oleh:

Chafiatun Chairul Amalia

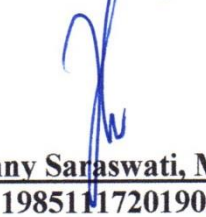
NIM. 181420023

Menyetujui.

Pembimbing I


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Pembimbing II

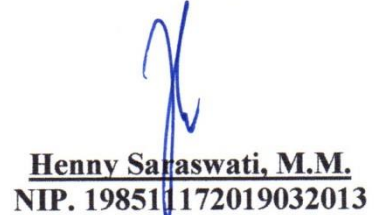

Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

Mengetahui.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Chafiatun Chairul Amalia**, NIM: **181420023** yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality, Risk, Dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Cashless Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Jatiuwung”** telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 27 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 27 Juli 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Anggota:

Penguji I

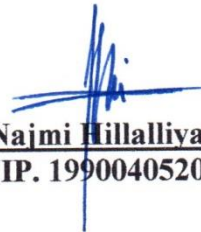


Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Pembimbing I



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002



Najmi Hillalliyati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Penguji II



Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Pembimbing II



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT.

*yang senantiasa memberikan segala rahmat dan kasih sayang,
memberikan kemudahan serta kelancaran dan dalam menyelesaikan
skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang
tua tercinta,*

Ibunda Supriyatni dan Ayahanda Hari Basuki

*yang telah membesarkan dan medidik sepenuh hati,
senantiasa memberikan do'a dan dukungan yang tulus, ikhlas,
semangat dan motivasi yang tiada henti.*

Tidak lupa juga kakakku Akbar Maulana Hidayat dan

adik sepupuku Alifah Kayla Adinda

yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi kepadaku.

Terima Kasih.

MOTTO

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

*Wallaziina izaaa anfaquu lam yusrifuu wa lam yaqturuu
wa kaana baina zaalika qawaamaa.*

“Dan (termasuk hamba-hamba Tuhan Yang Maha Pengasih) orang-orang yang apabila menginfakkan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, di antara keduanya secara wajar.”

(QS. Al-Furqon [25]: 67)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Chafiatun Chairul Amalia, lahir di Magelang, 15 November 1999 dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis dilahirkan dari kedua orang tua tercinta yang bernama Ibu Supriyatni dan Bapak Hari Basuki.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu berawal dari SDN Keroncong Mas Permai tahun 2012, SMPN 8 Kota Tangerang 2015, SMAS Islamic Centre Kota Tangerang Tahun 2018, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) sebagai anggota biro Media dan Opini KOPRI tahun 2020-2021 dan anggota biro keagamaan tahun 2021-2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh E-Service Quality, Risk, Dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Cashless Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Jatiuwung)”*** dengan penuh rasa syukur dan bahagia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir. Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan setinggi-tingginya, diantaranya kepada:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin

- Banten yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Henny Saraswati, M.M. selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang senantiasa memberikan informasi, mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
 4. Dr. Zaini Ibrahim, M.SI selaku Pembimbing I dan Henny Saraswati, M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu.
 5. Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
 6. Instansi BSI KCP Tangerang Jatiuwung yang telah memberikan izin penelitian sehingga penulis dapat meneliti dan menjadikan BSI KCP Tangerang Jatiuwung sebagai objek penelitian.
 7. Para informan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah bersedia melakukan wawancara dengan penulis untuk memberikan informasi sebagai pelengkap dalam skripsi ini.
 8. Sahabat-sahabat tercinta Tiara Eka Nurfitriani, Ifalia Fitriana, Ferdah Ningsih, Dinda Pangastuti, Genta Neviel Nurrizal, Khoirul Alfi, Adhita Dwi Satyani, Seli Nurlatipah, Siti Pahiya Muslita, yang selalu memberikan bantuan, motivasi, dan menghibur selama proses penyusunan penelitian ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 27 Juli 2023

Chafiatun Chairul Amalia
NIM. 181420023

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritis	13
1. Teori <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	13
2. <i>E-Service Quality</i>	16

3. <i>Risk</i>	19
4. <i>Brand Equity</i>	23
5. <i>Cashless</i>	28
6. <i>Mobile Banking</i>	39
7. <i>Loyalitas</i>	43
B. Penelitian Terdahulu.....	45
C. Hubungan Antar Variabel.....	50
D. Kerangka Pemikiran	53
E. Hipotesis Penelitian	55

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	58
C. Teknik Pengumpulan Data	61
D. Teknik Analisis Data	63
a. Uji Instrumen Penelitian	63
1) Uji Validitas	63
2) Uji Reliabilitas	65
b. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas.....	65
b. Uji Multikolinearitas	66
c. Uji Heteroskedastisitas.....	68
c. Uji Hipotesis	69
1) Uji t	69
2) Uji F	69
d. Analisis Regresi Linear Berganda	70
e. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	71
E. Definisi Operasional Variabel.....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	76
B. Deskripsi Responden	80
C. Deskripsi Variabel Penelitian	85
D. Hasil Uji Analisis Data.....	98
1. Hasil Uji Instrumen.....	98
a. Hasil Uji Validitas.....	98
b. Hasil Uji Reliabilitas	100
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	101
a. Hasil Uji Normalitas.....	101
b. Hasil Uji Multikolinearitas.....	102
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
3. Hasil Uji Hipotesis.....	104
a. Hasil Uji t	104
b. Hasil Uji F	106
4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	107
5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	109
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	110

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	114
B. Saran	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Review Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI).....	3
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert	62
Tabel 3.2	Dasar Interpretasi Skor Indikator Variabel Penelitian	63
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel	72
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	82
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>M-Banking</i> BSI	83
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	84
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang <i>E-Service Quality</i>	85
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang <i>Risk</i>	88
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang <i>Brand Equity</i>	92
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Loyalitas	95
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas <i>E-ServQual, Risk, Brand Equity, Loyalitas</i>	98
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas <i>E-ServQual, Risk, Brand Equity, Loyalitas</i>	101
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas	102
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	103

Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	104
Tabel 4.19	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	105
Tabel 4.20	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	106
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	107
Tabel 4.22	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	110