

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL (*E-SERVQUAL*)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH GEN Z PENGGUNA
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS BSI KOTA CILEGON)**



SKRIPSI

Oleh:

Azzahra Talissa Putri

NPM : 20200730106

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL (*E-SERVQUAL*)
TERHADAP LOYALITAS NASABAH GEN Z PENGGUNA
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS BSI KOTA CILEGON)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program Strata Satu (S-1),
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama
Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Azzahra Talissa Putri

NPM: 20200730106

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Lamp: 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 23 Juli 2024

Hal: Persetujuan

Kepada Yth.

Ketua Progam Studi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Azzahra Talissa Putri

NPM : 20200730106

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Digital (*E-Servqual*)

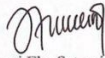
Terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus BSI Kota Cilegon)

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Progam Studi Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan dimunaqasyahkan. Atas perhatian Bapak diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing



Julia Noermawati Eka Satyarini, SE., MSI

NIK. 19820710201507 113 049

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Menyo: beresah!

PENGABDIAN KE LAYANAN DIGITAL DI-SPROUSE-IJ TERHADAP
LIGALITAN ANSARAHIGEN Z PENGGUNA HORMA RUSKING BANK
SUARAH INDONENI BEKUN KUPUSAN ANSARAH TERAGAI
VARIABEL MEBIGAM

(INDUKANTS BUKITA CHEGON)

ada

Araban Fakisa Para

1004 20000000

ada-ada dan diadukan oleh Tim Pengap Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
pada hari/tanggal 29 Juli 2024 pukul 09.00 WIB
Yogyakarta, 29 Juli 2024



Pengantar:

Pengantar:

Shah Arifin Mubandala Puri, S.Pd., M.Pd.,
NPK. 190612101504 113 008

Julia Nurrahman Zula Setiawan, S.Pd., M.Pd.,
NPK. 190612101507 113 008



PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Azzahra Talissa Putri
NPM : 20260738106
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kejuruan di Perguruan Tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Azzahra Talissa Putri

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah, 94 :5-6)

“God have perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait.”

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. What i mean by that is, knowing what things to keep and what things to release. You can’t carry all things, all grudges all updates on your ex, all enviable promotions your school bully got at the bedge fund his uncle started. Decide what is yours to hold and let the rest go.”

~Taylor Swift

Setiap kita punya hambatan skripsi yang berbeda. Ada yang terkendala karena kemampuannya. Ada yang terkendala karena dosennya. Ada yang terkendala karena *financial* nya. Ada yang terkendala karena administrasi kampusnya. Itu yang membuat waktu selesainya juga berbeda. Curang ketika kita bandingkan proses kita dengan orang lain. Jelas langkah awalnya berbeda, *post-post* kendalanya berbeda, dan titik sampainya pun pasti tak sama.

Jangan banyak penyesalan, jangan banyak membandingkan ketika dirimu sudah melakukan hal terbaik yang bisa dilakukan. Beri dirimu sedikit tepukan, pelukan, dan yakinkan bahwa dirimu tetap berharga sebagai dirinya apa adanya.

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis yang dicintai, Bapak Sutaryo Sucipto dan Ibu Lili Agusmira yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayangnya dalam bentuk do'a, arahan, maupun finansial yang tidak pernah berhenti.
3. Orang-orang terdekat dan sahabat-sahabat penulis yang disayangi, yang selalu mendukung, menemani suka dan duka, memberi arahan dan saran kepada penulis.
4. Dosen dan dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing penulis dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi sampai akhir.
5. Almameter kebanggaan tempat menimba ilmu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah, Tuhan semesta alam dan shalawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad S.A.W, juga kepada keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Penulis menyadari pada hakikatnya skripsi ini merupakan atas izin dan skenario dari Allah semata, skripsi ini bukan semata-mata lahir atas dasar tingkat kecerdasan penulis, skripsi ini tidak akan sukses dan tuntas apabila tidak ada dukungan dan keterlibatan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah ikut serta membantu dalam menuntaskan skripsi ini, sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaludin, M.A Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya yaitu Ibu Twediana B Hapsari, Ph.D. sebagai Wakil Dekan I dan Bapak Sobar M. Johari, S. E. I., M.Sc., Ph.D. sebagai Wakil Dekan II.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M. Ag. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Julia Noermawati Eka Satyarini, SE., MSI. sebagai dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Julia Noermawati Eka Satyarini, SE., MSI. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam menuntaskan skripsi dengan penuh rasa sabar disela-sela

kesibukannya namun terus memberikan arahan dan dukungan untuk penulis.

6. Seluruh Dosen Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis. Tak lupa kepada seluruh civitas akademika FAI-UMY, tanpa mereka penulis tidak akan sampai pada titik ini.
7. Kepada Pihak BSI KCP Cilegon Ahmad Yani, yang telah membantu izin tempat penelitian, memberi izin dukungan data, dan penyebaran kuisisioner yang merupakan data utama dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Sutaryo Sucipto dan Ibu Lili Agusmira yang selalu memberikan dukungan, dan segala pengorbanan dengan penuh kasih sayang dalam bentuk do'a, arahan, maupun finansial yang tidak pernah berhenti.
9. Kepada keluarga dan sanak saudara saya, kakak dan adik-adik saya yang selalu memberikan dukungan dan do'a dari jauh.
10. Kepada pemilik NIM 21423066 sebagai orang terdekat penulis yang selalu menemani dalam suka maupun duka selama proses skripsi, selalu bersedia membantu penulis menghadapi kesulitan, saya ucapkan terimakasih atas segala bentuk perhatian dan cinta.
11. Kepada teman-teman perantauan saya, Salsabila Ulfa Zatalini, Khairunnisa Nur Luthfiyah, Nurul Tazkiyah, Anisa Fatu Rabbani, Riska Afreliani, Umi Hardiyanti, Ardina Finata, Khairunnisa Fitri, dan Aisyah Febryanti yang sudah menemani penulis selama masa pendidikan di negeri perantauan dengan saling memberikan dukungan satu sama lain, bertukar tawa dan duka, dan mengukir cerita.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah Angkatan 2020, yang telah menemani perjalanan selama masa perkuliahan.

13. Terakhir, kepada diri sendiri yang sudah kuat menghadapi pahitnya hidup namun tetap menuntaskan kewajiban, selalu bangkit kembali walau terkadang menyerah, selalu mencoba kembali walau gagal berkali-kali.

Semoga berkat Rahmat Illahi senantiasa tercurah bagi mereka yang telah membantu penulis secara moril maupun materil, dan semoga Allah SWT membalasnya dengan sebaik-baiknya pembalasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi *khazanah* intelektual perbankan syariah pada umumnya dan bagi penulis pribadi khususnya.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Penulis



Azzahra Talissa Putri

DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	3
PENGESAHAN	4
PERNYATAAN KEASLIAN.....	5
MOTTO.....	6
PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR TABEL.....	14
ABSTRAK	
BAB 1 PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang Masalah.....	17
B. Rumusan Masalah	23
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Manfaat Penelitian	24
1. Manfaat Teoritis	24
2. Manfaat Praktis	24
E. Ruang Lingkup Penelitian	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	26
A. Tinjauan Pustaka	26
B. Landasan Teori	33
<u>1.</u> Perilaku Konsumen.....	33

2. Kualitas Pelayanan	35
3. Loyalitas Pelanggan	39
4. Kepuasan Pelanggan	42
C. Kerangka Berpikir	45
D. Pengembangan Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	49
C. Instrumen Penelitian	50
D. Jenis dan Sumber Data	51
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
F. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Penelitian	61
B. Hasil Analisis Data	75
C. Pembahasan Hasil Analisis Data	86
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Generasi	17
Gambar 1. 2 Keluhan dan Saran Nasabah Terkait Aplikasi BSI Mobile	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI.....	66
Gambar 4. 2 Outer Model Penelitian	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah BSI Mobile.....	
Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir	46
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Responden.....	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Gaji.....	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Convergent Validity	76
Tabel 4. 6 Nilai Cross Loading	79
Tabel 4. 7 Fornell-Larcker Criterion	80
Tabel 4. 8 Hasil Uji Composite Reliability	81
Tabel 4. 9 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji R-Square	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji Path Coefficient secara langsung.....	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Path Coefficient secara tidak langsung.....	85