

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN PRODUK *E-BANKING***

(Studi kasus Nasabah Bank BNI Syariah di Yogyakarta)

***ANALYSIS OF THE INFLUNCE OF TRUST, CONVENIENCE, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN USING E-BANKING PRODUCT
SERVICE***

(case study: of bank BNI Syariah cutomers in yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh ROSA MAILINA SARI

20170430066

PRODI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

**ANALISI PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PRODUK *E-BANKING***

(Studi kasus Nasabah Bank BNI Syariah di Yogyakarta)

***ANALYSIS OF THE INFLUNCE OF TRUST, CONVENIENCE, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN USING E-BANKING PRODUCT
SERVICE***

(case study: of bank BNI Syariah cutomers in yogyakarta)



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Ayifathurrahman, Dr., SE., M.Si

NIK. 19860703201604 143 108

Tanggal 23 Maret 2021

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ROSA MAILINA SARI**

NIM : **20170430066**

Judul : **“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PRODUK E-BANKING”**
(Studi kasus Nasabah Bank BNI Syariah di Yogyakarta)

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

Yogyakarta, 22 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



MOTTO

“Teruslah melihat kedepan dan menjadikan masa lalu itu sebuah pelajaran hidup”

(Mailina rosa)

“Sebagian orang tetap miskin ilmu karena kemampuan buruk mereka untuk tetap diam”

(ibnu qayyim)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kemudahan, karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi saya dengan judul : ” **ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PRODUK E-BANKING (Studi kasus Nasabah Bank BNI Syariah di Yogyakarta)**”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat mengkaji apakah pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah Yogyakarta memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu dan Ayah saya yang selalu mendorong dan selalu mendoakan dengan penuh ikhlas juga kasih sayangnya.
2. Dr.Ayifathurrahman SE,.Msi yang telah membantu memberikan masukan dan bimbingan dengan penuh ketulusan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Bapak Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Imammudin Yuliadi, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah membimbing, memotivasi dan memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu urusan administrasi selama masa studi penulis.
7. Kakak saya Randi dan adek saya rangga serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dengan tulus kepada penulis.
8. Seluruh kerabat Ilmu Ekonomi 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah menemani dari awal kuliah hingga akhir masa studi ini. Selamat memperjuangkan apa yang harus diperjuangkan untuk saat ini.
9. Kepada pacar dan sahabat Fajar,Zura,Nadia,Alma,Indah,Avi,Nana,mas Rio, yang telah banyak membantu dalam dunia perkuliahan dan selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi semangat jangan main terus

10. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Yogyakarta, 13 Juli 2021



Rosa Mailina Sari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ix
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Penelitian.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Bank Syariah.....	6
2. Perilaku konsumen.....	6
3. E-banking.....	9
4. Kepercayaan.....	11
5. Kemudahan	11
6. Loyalitas Nasabah.....	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
B. Hipotesis	18

BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek dan Jenis Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Definisi Operasional.....	22
D. Instrumen Penelitian.....	24
E. Metode Analisis Data.....	24
A. Alat Analisis.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
1. Profil BSI (Bank Syariah Indonesia).....	26
2. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia.....	27
3. Struktur Organisasi.....	29
4. Profil Bank BNI Syariah.....	29
5. Produk - Produk Bank BNI Syariah.....	31
6. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah.....	33
A. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	33
1. Karakteristik Responden Penelitian.....	33

2.	Hasil Uji Validitas	36
3.	Hasil Uji Reabilitas	38
A.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	39
1.	Analisis Linear Berganda.....	39
2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.	Uji Normalitas.....	41
a	Uji Multikolinearitas	44
b	Uji Heteroskedastisitas	45
1.	Uji Kecocokan Model.....	46
a	Hasil uji t atau parsial	46
b	Hasil Uji F atau Simultan.....	48
c	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	49
A.	Pembahasan.....	49
1.	Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah	50
2.	Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas nasabah.....	51
3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	52
	BAB V.....	54