

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-LOYALTY PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING SYARIAH*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi
Perbankan Syariah*



Oleh:

SALSA BILLA ADHA

NIM. 2016050016

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

1446 H / 2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “*Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)*” yang disusun oleh Salsa Billa Adha Nim: 2016050016 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 15 Februari 2025

Pembimbing I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Pembimbing II



Alfi Syukria, M.Si.
NIP. 198612142020121005

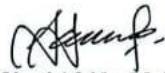
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah Dengan *E- Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)”, disusun oleh Salsa Billa Adha NIM. 2016050016, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang,

Padang, Februari 2025

Tim Penguji Munaqasah

Ketua



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Sekretaris



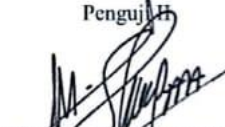
Wusli Adilla Arsvi, M.Si
NIP. 199105212019032019

Penguji I



Dr. Aidil Novia, MA
NIP. 197811072008011011

Penguji II



Wusli Adilla Arsvi, M.Si
NIP. 199105212019032019

Pembimbing I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Pembimbing 2



Alfi Syukria, M.Si.
NIP. 198612142020121005

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang



PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar keserjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang bersumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar keserjanaan saya.

Padang, 15 Februari 2025

Yang Menyatakan



Salsa Billa Adha

NIM.2016050016

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)**”. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa membimbing umatnya mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Berkat kemudahan dan izin dari Allah, dan bantuan semua pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, Ayahanda tercinta **Kurnia Efendi** dan pintu surgaku Ibunda **Wirna** yang telah menjaga, mendidik, merawat, dan membesarkan penulis dari kecil hingga sekarang, serta do’a Ayah dan Ibu yang menyertakan setiap langkah penulis dalam hidup ini.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis menyadari tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd.** beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **H. Ahmad Wira, M.Si, M.Ag. Ph.D** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** dan Sekretaris Prodi Bapak **Rahmat Kurnia, S.E.,M.E.**
4. Dosen Pembimbing Akademik (PA) bapak **Dr.Testru Hendra, M.Ag** yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan arahnya selama masa perkuliahan.
5. Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** selaku Pembimbing I dan Bapak **Alfi Syukria, M.Si.** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Dr. Aidil Novia, MA** selaku Penguji I dan Ibu **Wushi Adilla Arsyi, M.Si** selaku Penguji II yang telah memberikan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis.
8. Kedua Adikku tercinta, **Syahbina Nurul Aisah** dan **Muhammad Ikhsan**, terimakasih atas semangat, doa dan cinta kasih yang diberikan kepada penulis, tumbuhlah menjadi versi yang lebih hebat Adikku.
9. Kepada pemilik Nim 2016050014 atas nama **Yeni Erlinda Nora** yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan selalu ada disaat penulis

membutuhkan tempat pulang untuk bercerita terimakasih untuk semua dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

10. Terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah kuat sampai saat ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kamu mampu menyelesaikannya.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis menghadapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Aamiin Yaa Rabbal' Alamiin...

Padang, 18 Februari 2024



SALSA BILLA ADHA

NIM: 2016050016

ABSTRACT

The title of this thesis is "“The Influence of E-Trust and E-Service Quality on the E-Loyalty of Sharia Mobile Banking Service Users with E-Satisfaction as an Intervening Variable“ (Case Study of FEBI Students at UIN Imam Bonjol Padang)” prepared by Salsa Billa Adha with NIM: 2016050016, Sharia Banking study program, Faculty of Economics and Islamic Business, Imam Bonjol State Islamic University, Padang. This research aims to determine the effect of e-trust and e-service quality on e-satisfaction of users of sharia mobile banking services with e-loyalty as an intervening variable. This type of research is quantitative descriptive research. The population of this study were FEBI students at UIN Imam Bonjol Padang. The data collection technique uses a questionnaire with a Likert Scale. Data processing uses the SEM-PLS test analysis technique. The results of this study show that e-trust has a negative and insignificant effect on e-loyalty, e-service quality has a positive but not significant effect on e-loyalty and e-satisfaction, has a positive and significant effect on e-loyalty, e-trust has a positive and significant effect on e-satisfaction, e-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction and e-satisfaction as an intervening variable has a significant positive effect on e-trust and e-service quality. e-loyalty. There are insignificant results because students' e-trust in using sharia mobile banking can be influenced by factors other than e-loyalty. For further research it is recommended to take it from another faculty or from another university.

Keywords : E-Trust, E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang)**” disusun oleh Salsa Billa Adha dengan NIM: 2016050016 program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pengguna layanan *mobile banking* syariah dengan *e-loyalty* sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol Padang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Pengolahan data menggunakan teknik analisis uji SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-trust* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *e-loyalty*, *e-service quality* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *e-loyalty* dan *e-satisfaction*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* dan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening berpengaruh positif signifikan dalam mempengaruhi *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty*. Terdapat hasil yang tidak signifikan dikarenakan *e-trust* mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* syariah bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain *e-loyalty*. Untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk mengambil dari fakultas lain atau dari universitas lain.

Kata Kunci: *E-Trust, E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan penelitian.....	10
D. Manfaat peneliatian.....	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. <i>E-Loyalty</i> (Loyalitas Elektronik).....	13
B. <i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik)	15
C. <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik).....	18
D. <i>E-Satisfaction</i> (Kepuasan Elektronik).....	22
E. Penelitian Terdahulu	24
F. Hubungan Antar Variabel	30
G. Kerangka Pemikiran.....	35
H. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis peneltian	37
B. Lokasi dan Waktu.....	37
C. Jenis Data dan Sumber Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Populasi dan Sampel	39
F. Variable Penelitian dan Defenisi Variabel	42

G. Teknik Alat analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data	51
B. Identitas Responden	51
C. Hasil Sebaran Kuisisioner	53
D. Hasil Analisis Data Penelitian Uji SEM	57
E. Hasil Dan Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Keterbatasan Masalah	88
C. saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	100