

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*E-LOYALTY* NASABAH PENGGUNA *BSI MOBILE* DENGAN  
*E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pengguna *BSI Mobile* di Kota Medan)**

**Skripsi**

**Oleh :**

**Ika Ramadani Panjaitan**

**NIM. 0503182121**

**Program Studi**

**PERBANKAN SYARIAH**



SUN

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*E-LOYALTY* NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE* DENGAN  
*E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Pengguna BSI *Mobile* di Kota Medan)**

**Skripsi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**Ika Ramadani Panjaitan**

**NIM. 0503182121**

**Program Studi  
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ika Ramadani Panjaitan  
Tempat/Tanggal Lahir : Hutabalang, 10 Desember 1999  
NIM : 0503182121  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Jl. Perumahan Graha Blok. D No.36, Padang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Kota Medan)**" adalah asli hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang di dalamnya telah disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat, saya bersedia menerima konsekuensinya apabila pernyataan ini tidak benar.

Medan, 11 November 2022

Yang Membuat Pernyataan



**Ika Ramadani Panjaitan**

**NIM. 0503182121**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY*  
NASABAH PENGGUNA *BSI MOBILE* DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pengguna *BSI Mobile* di Kota Medan)**

Oleh :


**Ika Ramadani Panjaitan**

**NIM. 0503182121**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

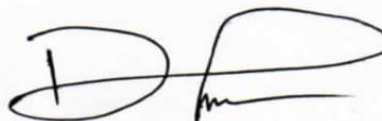
**Medan, 09 November 2022**

**Pembimbing I**



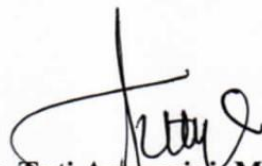
**Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I**  
**NIDN. 2029019101**

**Pembimbing II**



**Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan, M.Ak**  
**NIDN. 2011078902**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Tuti Angraini, M.A**  
**NIDN. 2031057701**

## PENGESAHAN

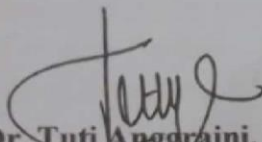
Skripsi berjudul “Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Nasabah Pengguna *BSI Mobile* dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna *BSI Mobile* di Kota Medan)” an. Ika Ramadani Panjaitan, NIM. 0503182121 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumater Utara Medan pada tanggal 12 Januari 2023, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

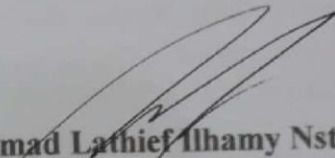
Medan, 18 Januari 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah

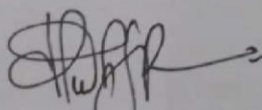
Ketua

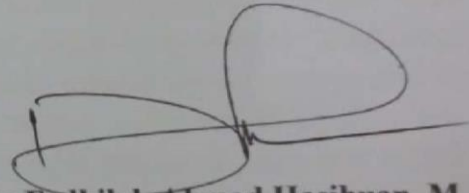
Sekretaris

  
Dr. Tuti Anggraini, M.A  
NIDN. 2031057701

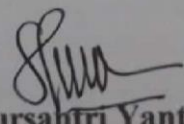
  
Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I  
NIDN. 2026048901

Anggota

  
Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I  
NIDN. 2029019101


  
Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan, M.Ak  
NIDN. 2011078902

  
Dr. Mustapa Khawalid Rokan, M.H  
NIDN. 2025077801

  
Nursantri Yanti, M.E.I  
NIDN. 2128059002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

  
Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN. 2023047602

## ABSTRAK

**Ika Ramadani Panjaitan (2022), “Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Nasabah Pengguna BSI Mobile dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile di kota Medan)” dibawah bimbingan Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I sebagai Pembimbing Skripsi I dan Nur FadhilaH Ahmad Hasibuan, M.Ak sebagai Pembimbing Skripsi II.**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna BSI Mobile dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening (studi pada pengguna BSI Mobile di Kota Medan). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *e-trust* dan *e-service quality*, dan untuk variabel dependen adalah *e-loyalty* serta variabel perantara/intervening adalah *e-satisfaction*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuisisioner dengan *google* formulir kepada nasabah pengguna BSI Mobile di kota Medan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis jalur atau *path analysis* dengan menggunakan *software* SPSS 22. Dari penelitian diperoleh hasil pada sub struktural I terdapat pengaruh langsung antara *e-trust* terhadap *e-satisfaction*, *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap *e-satisfaction* dan *e-trust* dan *e-service quality* berpengaruh simultan terhadap *e-satisfaction*. Pada sub struktural II terdapat pengaruh langsung antara variabel *e-trust* terhadap *e-loyalty*, *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap *e-loyalty*, *e-satisfaction* berpengaruh langsung terhadap *e-loyalty* serta *e-trust*, *e-service quality* dan *e-satisfaction* berpengaruh simultan terhadap *e-loyalty*. Kemudian hasil Uji Sobel menunjukkan pengaruh tidak langsung *e-trust* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* dan *e-service quality* berpengaruh tidak langsung terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*.

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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat limpahan rahmat, dan hidayahnya-Nya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, dengan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile di Kota Medan)”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW beserta seluruh keluarga, sahabat, dan para pengikut-Nya. Semoga kita termasuk orang-orang yang beruntung mendapat syafaat di yaumul akhir.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Selama penyusunan skripsi ini peneliti banyak memperoleh bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa bimbingan, motivasi, dan arahan, serta saran-saran dari berbagai pihak secara langsung maupun secara tidak langsung. Maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih terkhusus dan istimewa kepada kedua orang tua peneliti yang peneliti sayangi dan peneliti cintai Ayahanda Mula Pardomuan Panjaitan dan Ibunda peneliti Elmaida Tarihoran yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan nasihat, serta semangat yang tulus hingga saat ini kepada peneliti. Kemudian kepada kedua adik peneliti tersayang yaitu Rahmawati Panjaitan dan Habibi Panjaitan yang telah menemani, memberikan doa, dan semangat, serta dukungan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Serta peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi I saya yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan skripsi ini selesai.
6. Ibu Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan, M.Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi II saya yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan skripsi ini selesai.
7. Terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang luar biasa serta membantu peneliti dalam seluruh kegiatan perkuliahan.
8. Terima kasih Ismardani Hutapea teman dari masa SMA sampai dengan hari ini yang telah memberikan semangat dan dukungan serta kesabarannya dalam menghadapi tingkah laku peneliti dan menanggapi kegagalan peneliti semasa pengerjaan skripsi.
9. Terima kasih kak Putri Syndi dan dek Nurul Sapitri teman satu kamar kosan yang telah memberikan semangat dan dukungannya serta telah bersabar dengan kelakuan peneliti semasa pengerjaan dari awal skripsi ini sampai dengan selesai.
10. Terima kasih Feby Aulya Wardani, Dwi Regina Erni, Nurul Syahqilla, Dara Khairatun Nisa Sinaga, Tasya Aprilia Sarah, dan Ika Adeyani selaku teman-teman yang baik selama perkuliahan dan teman seperjuangan mengerjakan skripsi yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih teman-teman KKN Kelompok 48 di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Medan Maimun yang tidak bisa disebutkan satu per satu



selaku teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti sampai skripsi ini selesai.

12. Terima kasih Dwi Yanti Sahriana dan M. Fauzan Rusyidi Nst selaku teman-teman magang di BSI KCP Medan Padang Bulan yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
13. Terima kasih keluarga besar Himpunan Mahasiswa Jurusan dan Kelompok Studi Ekonomi *Islam Intellegence & Qalbu Based Of Economic Banking* (KSEI IQEB) yang menjadi wadah pengembangan diri peneliti selama perkuliahan.
14. Terima kasih teman-teman Perbankan Syariah B (PS B) stambuk 2018 yang telah sama-sama berjuang selama perkuliahan.
15. *Last but not least I want to thank myself for believing in myself, I want to thank myself for all the hard work, I want to thank myself for not having days off, I want to thank myself for never giving up, I want to say Thank you I want to thank myself for always being a giver and trying to give more than I get. I want to thank myself for trying to be right and not wrong. I want to thank myself for always being myself.*

Semoga segala bantuan, bimbingan, arahan, dan doa yang diberikan kepada peneliti bernilai ibadah disisi Allah SWT. Peneliti menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, dan untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan, akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Medan, 10 November 2022

Peneliti

**Ika Ramadani Panjaitan**

**NIM. 0503182121**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teoritis.....	10
1. Loyalitas Elektronik (E-Loyalty) .....	10
2. Kepercayaan Elektronik (E-Trust) .....	16
3. Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality).....	18
4. Kepuasan Elektronik (E-Satisfaction) .....	20
5. Mobile Banking (M-Banking).....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Konseptual .....	30
D. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32

C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Data Penelitian .....	35
E. Defenisi Operasional .....	35
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Metode Analisis Data .....	39
1. Uji Kualitas Data .....	39
2. Uji Asumsi Klasik .....	40
3. Uji Hipotesis .....	41
4. Analisis Jalur (Path Analysis) .....	43
5. Uji Sobel (Sobel Test) .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia .....	48
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	49
3. Struktur Organisasi Bank Syariah .....	50
4. Tentang BSI Mobile .....	51
B. Deskripsi Data Penelitian .....	52
1. Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
2. Responden Menurut Usia .....	53
3. Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	54
4. Responden Menurut Pekerjaan .....	54
C. Hasil Penelitian .....	55
1. Hasil Uji Kualitas Data .....	55
2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
3. Hasil Uji Hipotesis .....	64
4. Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) .....	70

5. Hasil Uji Sobel (Sobel Test).....	73
6. Interpretasi Hasil Penelitian .....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	33
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia .....	53
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan .....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas E-Trust .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas E- Service Quality .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas E-Loyalty .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas E-Satisfaction .....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas E-Trust .....	57
Tabel 4.10 Uji Realibilitas E-Service Quality .....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas E- Loyalty .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas E-satisfaction .....	59
Tabel 4.13 Uji Normalitas Sub Struktural I .....	60
Tabel 4.14 Uji Normalitas Sub Stuktural II .....	61
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas Sub Struktural II .....	62
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas Sub Struktural II .....	62
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural I .....	63
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural II .....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji t Sub Struktural I .....	65
Tabel 4.20 Hasil Uji t Sub Struktural II .....	66
Tabel 4.21 Hasil Uji F Sub Struktural I .....	67
Tabel 4.22 Hasil Uji F Sub Struktural II .....	68
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi Sub Struktural I .....	69
Tabel 4. 24 Koefisien Determinasi Sub Struktural II .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Hubungan Antar Variabel .....	43
Gambar 3.2 Sub Struktural I .....	44
Gambar 3.3 Sub Struktural II .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI .....	50
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur Sub Struktural I .....	71
Gambar 4.3 Hasil Analisis Jalur Sub Struktural II .....	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel I .....	74
Gambar 4.5 Hasil Uji Sobel II .....	74

