

**ANALISIS PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SUMUT UNIT USAHA
SYARIAH DENGAN KOMITMEN KEAGAMAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

(Studi Kasus Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya)

SKRIPSI

Oleh:

Irna Khairani

NIM 0503183267

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

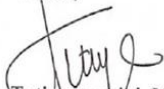
2022

PENGESAHAN


Skripsi Berjudul "ANALISIS PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SUMUT UNIT USAHA SYARIAH DENGAN KOMITMEN KEAGAMAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya)" an. Irna Khairani, NIM. 0503183267, Prodi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 19 agustus 2022, skripsi ini telah diterima memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Perbankan Syariah.

Medan, 29 Agustus 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah


Ketua,



Dr. Tuti Anggrajni, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris,



M. Lathief Alhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota

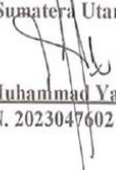

1. Ahmad Anin Dalimunthe, Ph. D
NIDN. 2012078402


2. Arnida Wahyuni Lubis, SE, M. Si
NIDN. 2016068403


3. Dr. Tuti Anggrajni, MA
NIDN. 2031057701


4. Rahmi Syahriza, S. Th. I. M. A
NIDN. 2003018501

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan


Dr. Muhamad Yafiz, M. Ag
NIDN. 2023047602

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul

**ANALISIS PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SUMUT UNIT USAHA
YARIAH DENGAN KOMITMEN KEAGAMAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

(Studi Kasus Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya)

Oleh:

Irna Khairani

NIM: 0503183267

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

(SE)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, Agustus 2022

Pembimbing I



Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D

NIDN. 2012078402

Pembimbing II

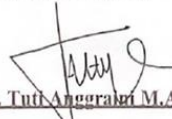


Arnida Wahyuni Lubis, SE, M. Si

NIDN. 2016068403

Mengetahui Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggrani M.A

NIDN. 203105770

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irna Khairani
Nim : 0503183267
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/ 24 Mei 2000
Alamat : Jl. Palem 1 No.13 Blok.VII Perumnas Helvetia

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SUMUT UNIT USAHA SYARIAH DENGAN KOMITMEN KEAGAMAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.\

Medan, 09 September 2022

Yang membuat pernyataan



Irna Khairani

ABSTRAK

Irna Khairani NIM 0503183267. Judul Skripsi “ **ANALISIS PENGARUH E-BANKING DAN KUALITAS PELANANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SUMUT UNIT USAHA SYARIAH DENGAN KOMITMEN KEAGAMAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya)**”. Dibawah ini bimbingan Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D sebagai pembimbing skripsi I dan Arnida Wahyuni Lubis, S.E. M. Si sebagai pembimbing skripsi II.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel *E-Banking*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyatitas Nasabah dengan Komitmen Keagamaan sebagai variabel moderating. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber nasabah di Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya pada tanggal 17 Januari 2022 sampai dengan 17 Februari 2022.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang ke *costumer sevice* dan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, sehingga didapat 58. Pengolahan data dilakukan dengan alat bantu program statistik SPSS 26.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data-data yang digunakan didalam penelitian ini telah memenuhi uji kualitas data, uji asumsi klasik, yang meliputi: tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan data terdistribusi normal. Dari hasil analisis regresi menunjukkan secara parsial variabel *E-banking* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, dan Kualitas Pelayanan berengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : *E-banking*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Komitmen Keagamaan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang **“Analisis Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Sumut Unit Usaha Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Bank Sumut Unit Usaha Syariah KCP Karya)”**.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tiada tara kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai, Alm Irfan lubis dan Nurhaida AR. Yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada duanya serta doa yang tiada hentinya untuk penulis, selalu mengingatkan kebaikan dan tidak menunda pekerjaan. Selalu memberikan bimbingan dan dukungan moril dan materil kepada penulis, penulis selalu mendoakan semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, hidayah, perlindungan dan kebahagiaan dunia dan akhirat serta rezeki yang lancar dan umur yang berkah kepada ayahanda dan ibunda tercinta. Amin.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tulus kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MAg., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D sebagai pembimbing skripsi I dan Ibu Arnida Wahyuni Lubis, SE. M. Si sebagai pembimbing II saya yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat untuk saya serta selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Aqwa Naser Daulay, M. Si sebagai pembimbing akademik saya yang selalu memperhatikan perkembangan skripsi saya dan meluangkan waktu untuk membimbing proposal saya sehingga bisa sampai di tahap skripsi ini.
7. Segenap Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang sudah sudi kiranya memberikan ilmu-ilmu baru yang sangat bermanfaat ketika masa perkuliahan sampai proses pembuatan skripsi ini.
8. Kepada seluruh Teman Kelas Perbankan Syariah-E stambuk 2018 yang telah memberikan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Keluarga besar pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sumatera Utara periode 2022-2023 yang telah memberikan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Papa Adi, Mama Ijun, Bang Opik yang telah memberikan doa, dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada Kak Ima dan Bang ajin yang telah memberikan saya semangat, doa, dan bantuan dalam mengerjakan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Imam Latif yang sesantiasa mendengarkan keluh, kesah, memberikan semangat dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat yang seperti saudara ⁱⁱⁱ Tabda, Pita, Ismi, Zayn, Ryan, Andre, dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang selama ini telah berjuang bersama selama masa perkuliahan, memberikan semangat, motivasi dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Dan secara khusus saya persembahkan juga untuk pendamping 1 (Kelak)

Semoga semua bantuan, bimbingan, arahan serta doa yang diberikan kepada penulis dapat dinilai ibadah oleh Allah SWT dan mendapat Ridho-Nya. Harapan penulis semoga karya ini memberikan manfaat dan sumbangan bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang perbankan syariah. Akhir kata penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dalam memperkaya ilmu pengetahuan.

Medan, 09 Agustus 2022

UIN
SUMATERA UTARA
MEDAN

Irna Khairani

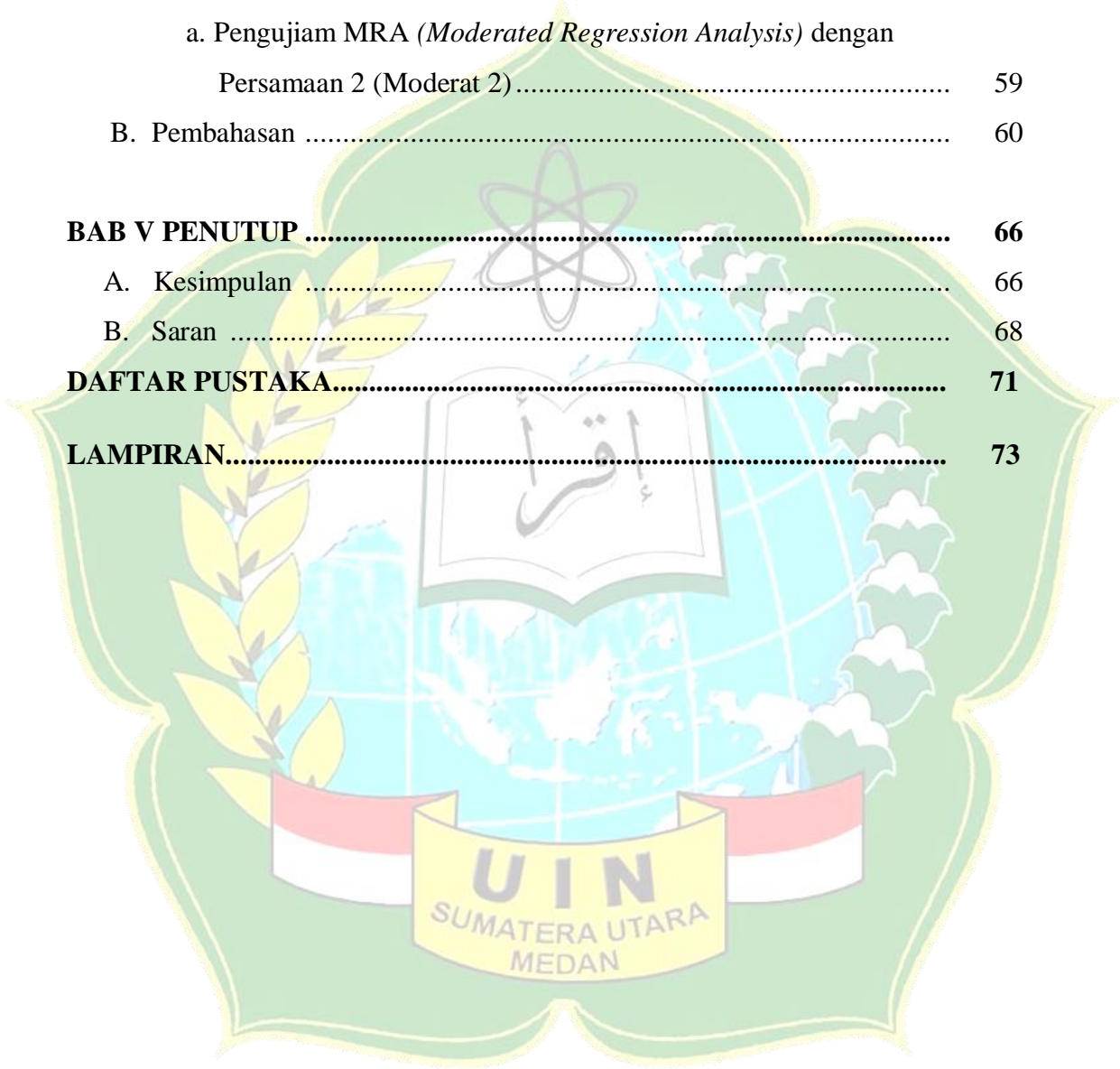
Nim. 0503183267

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Batasan Masalah..... | 7 |
| D. Rumusan Masalah | 7 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORITIS..... | 10 |
| A. Teori Umum | 10 |
| 1. E-Banking..... | 11 |
| 2. Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 3. Loyalitas Nasabah | 12 |
| 4. Komitmen Keagamaan..... | 12 |
| B. Peneliti Terdahulu | 25 |
| C. Kerangka Konseptual | 29 |
| D. Hipotesis | 29 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Pendekatan Penelitian..... | 31 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 31 |

| | |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| C. Jenis dan Sumber Data..... | 31 |
| D. Populasi dan Sampel | 32 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 1. Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 2. Instrumen Pengumpulan Data..... | 33 |
| F. Defenisi Oprasional 34 | |
| G. Analisis Staristik Deskriptif..... | 36 |
| H. Teknik Analisis Data | 37 |
| 1. Uji Kualitas Data | 37 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 3. Analisis Regresi Berganda | 40 |
| 4. Uji Hipotesis | 41 |
| 5. Uji Koefisien Determinan (R^2)..... | 42 |
| 6. Uji Hipotesis dengan Menggunakan Variabel Moerating | 42 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 44 |
| A. Hasil Penelitian | 44 |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan | 44 |
| 3. Hasil Uji Kualitas Data | 50 |
| a. Uji Reliabilitas | 50 |
| b. Uji Validitas | 50 |
| 4. Hasil Uji Asumsi Klasik | 52 |
| a. Uji Normalitas..... | 54 |
| b. Uji Multikolinearitas | 54 |
| c. Uji Heterhoskedastisitas | 54 |
| 5. Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| 6. Hasil Uji Hipotesis..... | 56 |
| a. Uji t (Uji Parsial) | 56 |
| b. Uji F (Uji Simultan)..... | 56 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7. Uji Koefisiensi Determinan (R^2) | 58 |
| 8. Hasil Uji Hipoteis dengan menggunakan Variabel Moderating | 58 |
| a. Pengujian MRA (<i>Moderated Regression Analysis</i>) dengan Persamaan 1(Moderat 1)..... | 59 |
| a. Pengujian MRA (<i>Moderated Regression Analysis</i>) dengan Persamaan 2 (Moderat 2)..... | 59 |
| B. Pembahasan | 60 |
| BAB V PENUTUP | 66 |
| A. Kesimpulan | 66 |
| B. Saran | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN | 73 |



DAFTAR TABEL

| Nomor | Keterangan | Hal |
|------------|---------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 3.1 | Instrumen Skala Likert..... | 34 |
| Tabel 3.2 | Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel | 35 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 48 |
| Tabel 4.2 | Pekerjaan Responden..... | 49 |
| Tabel 4.3 | Usia Responden..... | 49 |
| Tabel 4.4 | Lamanya Waktu Menjadi Nasabah..... | 49 |
| Tabel 4.5 | Aplikasi YanG Digunakan Nasabah..... | 49 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 50 |
| Tabel 4.7 | Jenis Kelamin Responden | 51 |
| Tabel 4.8 | Pekerjaan Responden..... | 52 |
| Tabel 4.9 | Usia Responden..... | 53 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 54 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji t..... | 55 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji F..... | 57 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)..... | 58 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji MRA dengan Persamaan 1..... | 59 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji MRA dengan Persamaan 2..... | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Keterangan | Hal |
|------------|---------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Konseptual | 29 |
| Gambar 4.1 | Logo PT. Bank Sumut Syariah..... | 47 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi Bank Sumut UUS KCP Karya..... | 48 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 54 |

