

**PENGARUH *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)

SKRIPSI

Oleh:

Rahmansyah

NIM 0503183333

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

**PENGARUH *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)

SKRIPSI :

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1)
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

RAHMANSYAH

NIM 0503183333

Program Studi

Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmansyah
NIM : 0503183333
Tempat/Tanggal Lahir : Batahan, 20 Januari 1998
Program Studi : (S1) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Pasar Batahan, Kec. Batahan, Kab. Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Perceived Value* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia” adalah benar karya saya atau penelitian saya dan bukan karya orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sembarinya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



RAHMANSYAH

Nim. 0503183333

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi

**PENGARUH *CUSTOMER PECEIVED VALUE* DAN *TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)

Oleh:

Rahmansyah

NIM 0503183333

Dapat Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Medan, ~~25~~ Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Marlivan, M.A

NIDN. 2026017602

Pembimbing II



Atika, M.A

NIDN. 0106038701

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Futi Anggraini, M.A

NIDN. 2031057701

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi “Pengaruh *Customer Perceived Value* Dan *Trust* Terhadap *Loyalitas Pengguna Mobile Banking* Dengan *Kepuasan* Sebagai Variabel Intervening Pada *Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*. Rahmansyah, NIM. 0503183333 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 04 Agustus 2023, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

Medan, 04 Agustus 2023

Panitia Sidang Munaqasah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua

Dr. Kamilah, SE, AK, M. Si, CA
NIDN. 2023107901

Sekretaris

Dr. Atika, MA
NIDN. 0106038701

Anggota

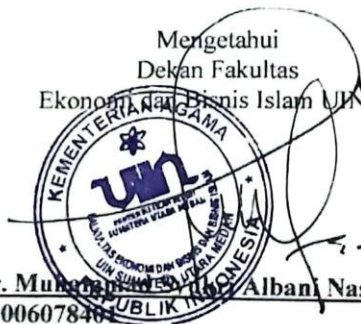
Dr. Zuhriah M Nawawi, M. A
NIDN. 2018087601

Budi Dharma, M. M
NIDN. 2001048602

Dr. Marliah, MA
NIDN. 2026017602

Dr. Atika, MA
NIDN. 0106038701

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU



Prof. Dr. Mukhammad Albani Nasution, S. H. I., M.A
NIDN. 2006078401

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Perceived Value* dan *Trust* terhadap Loyalitas pengguna *mobile banking* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia di Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) dengan software SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, *customer perceived value* dan *trust* berpengaruh langsung terhadap kepuasan. *Customer perceived value* dan kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas sedangkan *trust* berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas. Secara simultan, *customer perceived value* dan *trust* berpengaruh langsung terhadap kepuasan. *Customer perceived value*, *trust* dan kepuasan juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas. Kepuasan berpengaruh signifikan sebagai pemediasi hubungan antara *customer perceived value* terhadap loyalitas. Kepuasan juga berpengaruh signifikan sebagai pemediasi hubungan antara *trust* terhadap loyalitas.

Kata Kunci: *Customer Perceived Value, Trust, Kepuasan, Loyalitas, Mobile Banking*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan Kepada baginda Nabi Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya. Atas izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Perceived Value* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia”.

Skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna serta banyak kekurangan. Faktor dukungan dari banyak pihak yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Karenanya, penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Mustafa Kamal Rokan, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Tuti Angraini, M.A dan Bapak Muhammad Lathif Ilhamy Nst., M.E selaku ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Atika, MA selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

8. Bapak Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama perkuliahan.
9. Abak dan Umak selaku orang tua yang menjadi penyemangat penulis dikala lelah berhadapan dengan laptop serta yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materi.
10. Cani Yuhannis selaku kakak tertua penulis yang banyak memberikan arahan dan menjadi alarm penulis dikala terlelap hanyut dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Kakak Ulfida Sari selaku kakak kedua penulis yang tidak kalah berjasa selama masa perkuliahan, pemberi arahan santai namun menggelitik.
12. Etek Rosma Wida selaku kakak ketiga penulis yang banyak memberiikan support baik moril maupun materi selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman penulis yang sama-sama berjuang dimasa perkuliahan untuk meraih gelar sarjana yang memberikan banyak pengalaman positif maupun negatif.



Penulis

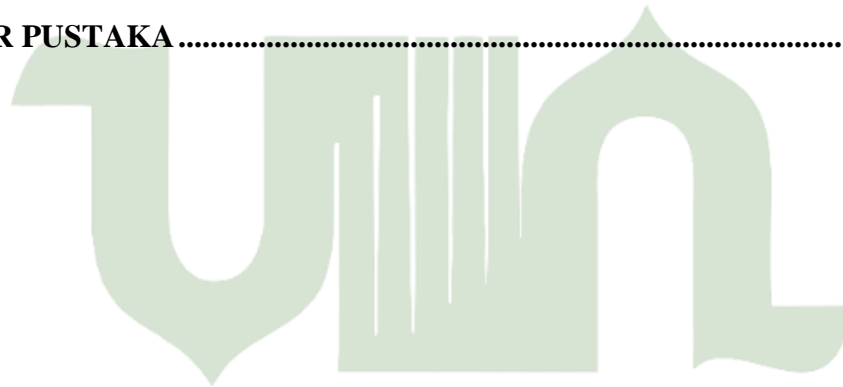
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORITIS	16
A. Landasan Teori.....	16
1. <i>Customer Perceived Value</i>	16
2. <i>Trust</i>	18
3. Kepuasan	20
4. Loyalitas Nasabah	22
5. Mobile Banking.....	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Keterkaitan antar Variabel dan Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Pendekatan Penelitian	36

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
1. Lokasi Penelitian	36
2. Waktu Penelitian	37
C. Jenis dan Sumber Data	37
1. Data Primer	37
2. Data Sekunder	38
D. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	38
E. Instrumen Pengumpulan Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Statistik Deskriptif	42
2. Uji Kualitas Data	42
3. Uji Normalitas	43
4. Analisis Korelasi	44
5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	45
6. Uji Sobel (Sobel Test)	49
H. Devenisi Operasional Variabel	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Penelitian	53
1. Profil Bank Syariah Indonesia (BSI)	53
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	54

B. Temuan Penelitian.....	55
1. Deskripsi Data Responden	55
C. Analisis Data	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas.....	56
3. Analisis Korelasi	57
D. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indonesia Digital Report in 2021	2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu		Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1Skala Penilaian Likert	40	
Tabel 3. 2 Panduan Uji Korelasi dan Spearman.....	44	
Tabel 3. 3 perasional Variabel		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Analisis Korelasi		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji t Sub Struktur I		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Perbandingan Nilai t Hitung dengan t Tabel.....		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji t Sub Struktur II.....		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Perbandingan Nilai t Hitung dengan t Tabel.....		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji F Sub Struktur I.....		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Uji F Sub Struktur II.....		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi Sub Struktur I		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi Sub Struktur II		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Hasil Uji Sobel.....	68	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Digital Banking	2
Gambar 1. 2 Komponen Strategi Digital Perbankan di Indonesia	4
Gambar 1. 3 Rating Aplikasi Mobile Banking di Playstore dan App Store	7
Gambar 1. 4 Media Online dan Aplikasi yang Dipercaya Responden untuk Memberikan Data Pribadi	9
Gambar 2. 1 Determinan Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Hubungan X1, X2, dan Y ke Z.....	56
Gambar 3. 2 Sub Struktur I. Hubungan X1 dan X2 ke Y	57
Gambar 3. 3 Sub Struktur II. Hubungan X1, X2, dan Y ke Z.....	57
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	Error! Bookmark not defined.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN