

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM  
PENGUNAAN E-WALLET OVO**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Angkatan 2019-2020)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

**SITI MUTMAINAH**

**NIM. 1908203097**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**1444 H/2022**

## ABSTRAK

**SITI MUTMAINAH. NIM: 1908203097, “PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020)”, 2022.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan sistem pembayaran online yang bertambah pesat mengakibatkan adanya berbagai macam teknologi baru pada aspek keuangan, contohnya yaitu e-wallet. Dengan adanya e-wallet yang dapat memudahkan penggunaannya, membuat perusahaan e-wallet terus menjalankan berbagai inovasi guna meningkatkan pemakaian e-wallet, terutama pada e-wallet OVO. Disisi lain, e-wallet OVO juga terus berusaha untuk mengenalkan kepada masyarakat terutama pada mahasiswa dengan berbagai macam promosi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan data penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan sumber data berasal dari kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data akademik Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati sebanyak 393 mahasiswa Angkatan 2019-2020. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 80 responden menggunakan rumus slovin dengan standar eror 0,1 atau 10%. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel Kepuasan diperoleh nilai  $T_{hitung} (2,124) > T_{tabel} (1,66488)$  dan nilai signifikan sig hitung  $(0,000) < (0,1)$  artinya Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kepercayaan diperoleh nilai  $T_{hitung} (2,942) > T_{tabel} (1,66488)$  dan nilai signifikan sig hitung  $(0,000) < (0,1)$  artinya Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai  $F_{hitung} (35,789) > T_{tabel} (2,37)$  dengan tingkat signifikan sig hitung  $0,000 < 0,1$  artinya variabel Kepuasan dan Kepercayaan secara simultan mempengaruhi variabel Loyalitas Pelanggan. Dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,241 atau 24,1% artinya bahwa pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan secara simultan mempengaruhi variabel Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

**SITI MUTMAINAH. NIM: 1908203097, "THE EFFECT OF SATISFACTION AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY IN THE USE OF OVO E-WALLET (Case Study on Islamic Banking Students of IAIN Syekh Nurjati Cirebon Class 2019-2020)", 2022.**

*This research is motivated by the development of online payment systems which are increasing rapidly resulting in various kinds of new technologies in the financial aspect, for example e-wallets. With the existence of an e-wallet that can make it easier for its users, e-wallet companies continue to carry out various innovations to increase the use of e-wallets, especially OVO e-wallets. On the other hand, OVO e-wallet also continues to try to introduce it to the public, especially students, with various kinds of promotions.*

*This study aims to determine the effect of Consumer Satisfaction and Trust on Customer Loyalty of IAIN Syekh Nurjati Cirebon Students Class of 2019-2020. This research is quantitative in nature and the research data used are primary and secondary data with data sources derived from questionnaires. The population in this study is based on Islamic Banking academic data from IAIN Syekh Nurjati as many as 393 students from the 2019-2020 class. The number of samples from this study was 80 respondents using the slovin formula with a standard error of 0.1 or 10%. The data analysis technique used in this study was the research instrument test, the classical assumption test, the multiple linear regression analysis test, the coefficient of determination test, and the hypothesis test.*

*Based on the results of the partial test research (T test) shows that the variable Satisfaction obtained  $T_{count} (2.124) > T_{table} (1.66488)$  and significant value  $(0.000) < (0.1)$  means that satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and Trust obtained  $T_{count} (2.942) > T_{table} (1.66488)$  and significant value  $(0.000) < (0.1)$  means that Trust has a positive and significant effect on Customer Loyalty. The results of the simultaneous test (F test) show that the value of  $F_{count} (35.789) > T_{table} (2.37)$  with a significant level of sig count  $0.000 < 0.1$  means that the Satisfaction and Trust variables simultaneously affect the Customer Loyalty variable. Judging from the value of the coefficient of determination ( $R^2$ ), which is equal to 0.241 or 24.1%, it means that the influence of Satisfaction and Trust simultaneously affects the Customer Loyalty variable.*

**Keywords:** Satisfaction, Trust, Customer Loyalty.

## المخلص

سيتي مطينة. رقم التسجيل : ١٩٠٨٢٠٣٠٩٧. "تأثير الرضا والثقة على ولاء العملاء في استخدام  
أولة اوفو (دراسة حالة عن طلاب البنوك الإسلامية في معهد الشيخ نورجاتي الدكلة  
الإسلامي للدين ٢٠١٩-٢٠٢٠)" ، ٢٠٢٢.

يتم تحفيز هذا البحث من خلال تطوير أنظمة الدفع عبر الإنترنت التي تتزايد بسرعة مما يؤدي  
إلى أنواع مختلفة من التقنيات الجديدة في الجانب المالي ، على سبيل المثال المحافظ الإلكترونية. مع وجود  
المحفظة الإلكترونية التي يمكن أن تسهل الأمر على مستخدميها ، تواصل شركات المحفظة الإلكترونية  
تنفيذ العديد من الابتكارات لزيادة استخدام المحافظ الإلكترونية ، وخاصة محافظ اوفو الإلكترونية. من ناحية  
أخرى ، تواصل محفظة اوفو الإلكترونية أيضاً محاولة تقديمها للجمهور ، وخاصة الطلاب ، من خلال  
أنواع مختلفة من العروض الترويجية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير رضا المستهلك وثقته على ولاء العملاء لفئة طلاب معهد  
الشيخ نورجاتي الدكلة الإسلامي للدين لعام ٢٠١٩-٢٠٢٠. هذا البحث كمي بطبيعته وبيانات البحث  
المستخدمة هي بيانات أولية وثانوية مع مصادر بيانات مستمدة من الاستبيانات. يعتمد المجتمع في هذه  
الدراسة على البيانات الأكاديمية المصرفية الإسلامية من معهد الشيخ نورجاتي الدكلة الإسلامي للدين بما  
يصل إلى ٣٩٣ طالباً من فصل ٢٠١٩-٢٠٢٠. بلغ عدد العينات من هذه الدراسة ٨٠ مستجيباً باستخدام  
صيغة صلفون مع خطأ معياري ٠.١ أو ١٠٪. كانت تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي  
اختبار أداة البحث ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار  
معامل التحديد ، واختبار الفرضية.

بناءً على نتائج اختبار البحث الجزئي (اختبار ف) يظهر أن متغير الرضا حصل على المحسوبة  
(٢.١٢٤) < ت الجدكث (١.٦٦٤٨٨) وقيمة معنوية (٠.٠٠٠) > (٠.١) يعني أن الرضا له تأثير إيجابي  
وهام على ولاء العميل. ، وحصلت ترست على المحسوبة (٢.٩٤٢) < ت الجدكث (١.٦٦٤٨٨) وقيمة  
كبيرة (٠.٠٠٠) > (٠.١) تعني أن ت ترست لها تأثير إيجابي وهام على ولاء العملاء. تظهر نتائج  
الاختبار المتزامن (اختبار ب) أن قيمة المحسوبة ب (٣٥.٧٨٩) < ت الجدكث (٢.٣٧) بمستوى كبير من  
عدد العلامات ٠.١ > ٠.٠٠٠ تعني أن متغيري الرضا والثقة يؤثران في نفس الوقت على متغير ولاء  
العميل. انطلاقاً من قيمة معامل التحديد (ق<sup>2</sup>) ، والتي تساوي ٠.٢٤١ أو ٢٤ ،

الكلمات الدالة: الرضا والثقة ولاء العملاء.

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET OVO  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati  
Cirebon Angkatan 2019-2020)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi ( SE )  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :


**SITI MUTMAINAH**


NIM : 1908203097

Pembimbing :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Ha Navilah, S.Sos., M.E.Sy**  
NIP. 198602232017104001

  
**Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si**  
NIP. 19730107 200901 2 001

Mengetahui,  
Kepada Jurusan Perbankan Syariah,  
  
**Tef. Saifulloh, M.Ag**  
NIP. 197603122003121003

## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
di Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/I Siti Mutmainah. NIM : 1908203097 dengan judul "PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020)". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.


*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Ha Navilah, S.Sos., M.E.Sy  
NIP. 198602232017104001

  
Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si  
NIP. 19730107 200901 2 001

  
Kantor Jurusan Perbankan Syariah,  
E. Yusufullah, M.Ag  
NIP. 197603122003121003

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020)”, Oleh Siti Mutmainah, NIM : 1908203097, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Dr. Hj. Sri Rokkflinasari, M. Si  
NIP. 197308061999032003

Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si  
NIP. 197108012000031001

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Siti Mutmainah

NIM : 1908203097

Tempat Tanggal Lahir : Majalengka, 04 Oktober 2001

Alamat : Dusun Mekar Saluyu RT/RW 06/07 Blok Minggu  
Desa Mirat Kec. Leuwimunding Kab. Majalengka

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap karya saya ini.

Cirebon, 25 Februari 2023

Saya yang menyatakan.



**SITI MUTMAINAH**  
NIM. 1908203097



## KATA PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur senantiasa diucapkan kepada Allah SWT, karena dengan segala nikmat dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, Shalawat dan salam tak pernah lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi seluruh umat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tersayang dalam hidupku yaitu Alm. Bapak dan Almh. Ibu saya serta untuk Bapak dan Ibu angkat saya. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat serta sebagai rasa terima kasih saya kepada mereka yang telah berjuang keras untuk saya. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya, karena bagi saya mereka adalah sosok orang tua yang luar biasa dengan segala perjuangan dan pengorbanannya agar saya bisa menyelesaikan pendidikan sampai dengan kuliah. Namun, saya tahu hal ini tidak sebanding dengan semua pengorbanan, kerja keras, perjuangan, do'a dan dukungannya.

Saya ucapkan terima kasih juga kepada orang-orang terdekat saya yang sudah memberi saya motivasi, dukungan serta semangat. Serta keluarga besar yang turut serta dalam membantu dan menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih atas dukungan dan do'anya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya untuk saya sendiri, melainkan untuk kita semua.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Majalengka tanggal 04 Oktober 2001. Dengan penuh kasih sayang, penulis dibesarkan dengan diberi nama Siti Mutmainah. Penulis adalah anak tunggal dari pasangan Almh. Ibu Sri Yanti dan Alm. Bapak Nano Sanusi.

Jenjang pendidikan yang ditempuh adalah :

1. SDN Mirat 3 (Tahun lulus 2013)
2. MTSN 1 Leuwimunding (Tahun lulus 2016)
3. SMAN 1 Rajagaluh (Tahun lulus 2019)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN E-WALLET OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020)”** dibawah bimbingan Ibu Ila Navilah S.Sos., ME. Sy dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

## MOTTO

*“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”*

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus memulai  
untuk menjadi hebat”



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan E-wallet OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020)” yang dapat terselesaikan dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan Iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Penulis skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.
6. Ibu Ila Navilah S.Sos., ME. Sy dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis bapak Nano Sanusi (Alm) dan ibu Sri Yanti (Almh) terima kasih banyak atas doa, dukungan dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima

kasih untuk Alm Bapak dan Almh ibu, dan semoga ini bisa membuat beliau bahagia disurga sana, Amin.

8. Kedua orang tua angkat penulis bapak Syahrudin dan ibu Ati Aningsih yang telah mengasuh, mendidik dan membesarkan saya, serta memberikan jalan terbaik kepada saya, membimbing dan membiayai serta mendoakan hingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
9. Kepada Mas Rianto Permana terima kasih banyak telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini. Tetaplah tidak tunduk kepada apapun dan tetaplah memiliki jalan pemikiran yang jarang dimiliki manusia lain.
10. Segenap keluarga besar penulis atas segala nasehat, dukungan dan doa yang dipanjatkan untuk penulis.
11. Sahabat-sahabatku Tasya, Afikoh, Puja, Dyah, Devi, Ubay, Ninis yang telah menemani masa-masa perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C yang telah menemani di masa perkuliahan dengan penuh kekompakan.
13. Terima kasih kepada teman-teman selama KKN dan PPL.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata, penyusun harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun \khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga segala bantuan, do'a dan motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini mendapat ridha Allah SWT, Aamiin.

Cirebon, 25 Februari 2023

**SITI MUTMAINAH**  
**NIM. 1908203097**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
المخلص .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan .....	10

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	12
2. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	13
3. Karakteristik Konsumen yang Loyal .....	14
4. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan .....	15
<b>B. Kepuasan .....</b>	<b>16</b>
1. Pengertian Kepuasan .....	16
2. Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	17
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	18
4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	20
<b>C. Kepercayaan Konsumen .....</b>	<b>21</b>
1. Pengertian Kepercayaan .....	21
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	22
3. Jenis-jenis Kepercayaan Konsumen .....	23
4. Dimensi dan Indikator Kepercayaan .....	24
<b>D. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>25</b>
<b>E. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>30</b>
<b>F. Hipotesis .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>B. Waktu Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>C. Metode Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>D. Jenis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>E. Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>36</b>
1. Data Primer .....	36
2. Data Sekunder .....	36
<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
1. Kuesioner .....	36
2. Observasi .....	37

3. Dokumentasi .....	37
<b>G. Operasional Variabel.....</b>	<b>37</b>
<b>H. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>40</b>
1. Populasi .....	40
2. Sampel.....	40
<b>I. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>J. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>42</b>
1. Analisis Deskriptif .....	42
2. Uji Instrumen Penelitian .....	42
a. Uji Validitas .....	42
b. Uji Reabilitas.....	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Multikolinearitas .....	44
c. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
6. Uji Hipotesis .....	46
a. Uji T (Uji Parsial).....	46
b. Uji F (Uji Simultan).....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>48</b>
1. Gambaran Objek Penelitian .....	48
2. Karakteristik Responden .....	49
3. Uji Instrumen .....	51
4. Hasil Uji Reabilitas .....	54
5. Hasil Analisis Data Statistik.....	53
6. Uji Asumsi Klasik.....	64
7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
9. Uji Hipotesis .....	68
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>71</b>



C. Analisis Ekonomi.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pra Survei tentang Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Perbankan Syariah Pengguna E-wallet OVO .....	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019-2020 .....	40
Tabel 3.3 Skala Likert Kuesioner.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel X1 .....	52
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel X2 .....	53
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel Y .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kepercayaan .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Kepuasan.....	56
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	59
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	66

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet 1998-2022.....	1
Gambar 1.2 Aplikasi OVO.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 .....	47
Gambar 3.2 .....	47
Gambar 4.1 Daerah Kriterion Variabel Kepuasan (X1) .....	61
Gambar 4.2 Daerah Kriterion Variabel Kepercayaan (X2) .....	61
Gambar 4.3 Daerah Kriterion Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	63
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Skripsi  
Surat Pengantar Penelitian  
Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian  
Screenshot Responden
- Lampiran 3 : Identitas Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Hasil Penyebaran Kuesioner/Angket
- Lampiran 6 : Output Uji Validitas  
Output Uji Reabilitas
- Lampiran 7 : Output Hasil Perhitungan Program IBM SPSS 25  
Hasil Uji Normalitas  
Hasil Uji Multikolinearitas  
Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Output Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 : Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 10 : Output Uji T
- Lampiran 11 : Output Uji F
- Lampiran 12 : Titik Persentase Distribusi T  
Tabel r  
Tabel f

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

## 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ... يَا...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَا... وَإِ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ kataba      فَعَلَ fa'ala      سئِلَ suila  
كَيْفَ kaifa      حَوَّلَ haula

## C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أَ... أَيَّ...أَيَّ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ...إِ... إِيَّ...إِيَّ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...وُ... وِيَّ...وِيَّ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas



Contoh:

- |         |      |           |        |
|---------|------|-----------|--------|
| - قَالَ | qāla | - قِيلَ   | qīla   |
| - رَمَى | ramā | - يَقُولُ | yaqūlu |

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ       | raudah al-atfal/raudahtul atfal                  |
| الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah |
| طَلْحَةَ                    | Talhhah  |

#### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- |           |         |            |         |
|-----------|---------|------------|---------|
| - نَزَّلَ | nazzala | - الْبِرُّ | al-birr |
|-----------|---------|------------|---------|

#### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “1” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

**G. Hamzah**

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- النَّوْءُ an-nau'u
- سَيِّئٌ syai'un
- إِنَّ inna

**H. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللّٰهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللّٰهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā