

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *E-CUSTOMER
LOYALTY* PADA APLIKASI BSI MOBILE**

(Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

PUNI SEPTIANI

NIM. 2008203037

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

1446 H/2024 M

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *E-CUSTOMER
LOYALTY* PADA APLIKASI BSI MOBILE**

(Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

SKRIPSI



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

1446 H/2024 M

ABSTRAK

PUNI SEPTIANI, 2008203037, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BSI MOBILE” (Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon), 2024

BSI *Mobile* merupakan salah satu distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi melalui smartphone yang bertujuan untuk mempermudah transaksi bagi nasabah dengan memberikan informasi berupa fitur yang disediakan dalam pengembangan produk digital. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer loyalty* BSI *Mobile* pada mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Kemudian untuk mengetahui pengaruh *e-customer relationship management* terhadap *e-customer loyalty* BSI *Mobile* pada mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Kemudian untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-customer relationship management* terhadap *e-customer loyalty* BSI *Mobile* pada mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan suatu teknik pengumpulan data melalui kuesioner atau angket. Populasi pada penelitian ini yaitu Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang menggunakan BSI *Mobile* dengan jumlah sampel 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisa data yang telah digunakan yaitu analisis uji deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji linear berganda, dan uji hipotesis yaitu uji parsial, uji simultan dan uji determinasi, dimana pada proses pengujian tersebut dengan menggunakan alat bantu aplikasi berupa SPSS Versi 29.

Berdasarkan hasil analisis pengujian uji *t* menunjukkan bahwa secara parsial variabel *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-customer loyalty* mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan nilai thitung sebesar $9.256 > ttabel$ sebesar 1,985. Variabel *e-customer relationship management* pun berpengaruh terhadap *e-customer loyalty* mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dengan nilai thitung sebesar $10.687 > ttabel$ sebesar 1,985. Kemudian berdasarkan hasil pengujian uji *F* menunjukkan bahwa secara parsial variabel *e-service quality* dan *e-customer relationship management* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *e-customer loyalty* mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan Fhitung sebesar $62.164 > Ftabel$ sebesar 3,09.

Kata Kunci : *E-Service Quality, E-customer Relationship Management, E-Customer Loyalty, BSI Mobile.*

ABSTRACT

PUNI SEPTIANI, 2008203037, "THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON E-CUSTOMER LOYALTY IN BSI MOBILE APPLICATIONS" (Case study of IAIN Syekh Nurjati Cirebon Students), 2024

BSI Mobile is one of the distribution owned by Bank Syariah Indonesia to access customers' accounts using technology via smartphone which aims to make transactions easier for customers by providing information in the form of features provided in digital product development. The aim to be achieved in this research is to determine the influence of e-service quality on BSI Mobile e-customer loyalty among IAIN Syekh Nurjati Cirebon students. Then to find out the influence of e-customer relationship management on BSI Mobile e-customer loyalty among IAIN Syekh Nurjati Cirebon students. Then to find out the influence of e-service quality and e-customer relationship management on BSI Mobile e-customer loyalty among IAIN Syekh Nurjati Cirebon students.

This type of research is a type of descriptive research with a quantitative approach and uses a data collection technique through questionnaires. The population in this research is IAIN Syekh Nurjati Cirebon students who use BSI Mobile with a sample size of 100 respondents using a purposive sampling technique. The data analysis techniques that have been used are descriptive test analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear test, and hypothesis test, namely partial test, simultaneous test and determination test, where the testing process uses application tools in the form of SPSS. Version 29.

Based on the results of the t test analysis, it shows that the e-service quality variable partially influences the e-customer loyalty of IAIN Syekh Nurjati Cirebon students with a tcount of 9,256 > ttable of 1.985. The e-customer relationship management variable also influences the e-customer loyalty of IAIN Syekh Nurjati Cirebon students, with a tcount of 10,687 > ttable of 1.985. Then, based on the results of the F test, it shows that partially the e-service quality and e-customer relationship management variables jointly influence the e-customer loyalty of IAIN Syekh Nurjati Cirebon students with Fcount of 62,164 > Ftable of 3.09.

Keywords: *E-Service Quality, E-Customer Relationship Management, E-Customer Loyalty, BSI Mobile.*

خلاصة

بونى سبتيانى، 2008203037، "أثر جودة الخدمة الإلكترونية وإدارة علاقات العملاء الإلكترونية على سيخ IAIN دراسة حالة لطالب) "BSI ولاء العملاء الإلكترونيين في تطبيقات الهاتف المحمول من 2024(نورجاتى سيريبون ،

المحمول هي إحدى شركات التوزيع المملوكة لبنك الشريعة الاندونيسية للوصول إلى حسابات BSI العملاء باستخدام التكنولوجيا عبر الهاتف الذكي والتي تهدف إلى تسهيل المعاملات للعملاء من خلال توفير المعلومات في شكل ميزات متوفرة في تطوير المنتجات الرقمية. الهدف الذي سيتم تحقيقه في هذا المحمول بين BSI البحث هو تحديد تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على ولاء العملاء الإلكترونيين لـ الشيخ نورجاتى سيريبون. ثم لمعرفة تأثير إدارة علاقات العملاء الإلكترونية على ولاء IAIN طلاب الشيخ نورجاتى سيريبون. ثم لمعرفة تأثير IAIN المحمول بين طلاب BSI العملاء الإلكترونيين لـ BSI جودة الخدمة الإلكترونية وإدارة علاقات العملاء الإلكترونية على ولاء العملاء الإلكترونيين لـ الشيخ نورجاتى سيريبون IAIN المحمول بين طلاب

هذا النوع من البحث هو نوع من البحث الوصفي ذو المنهج الكمي ويستخدم تقنية جمع البيانات من خلال BSI الشيخ نورجاتى سيريبون الذين يستخدمون IAIN الاستبيانات. المجتمع في هذا البحث هم طلاب متحرك مع حجم عينة يبلغ 100 مستجيب باستخدام تقنية أخذ العينات الهادفة. تقنيات تحليل البيانات التي تم استخدامها هي تحليل الاختبار الوصفي، واختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار الافتراض الكلاسيكي، والاختبار الخطي المتعدد، واختبار الفرضيات، أي الاختبار الجزئي، والاختبار المتزامن، الإصدار SPSS 29 واختبار التحديد، حيث تستخدم عملية الاختبار أدوات التطبيق في نموذج برنامج

، فإنه يوضح أن متغير جودة الخدمة الإلكترونية يؤثر جزئياً على ولاء t بناءً على نتائج تحليل اختبار الشيخ نورجاتى سيريبون بعدد 9,256 < جدول 1.985. يؤثر متغير IAIN العملاء الإلكترونيين لطلاب الشيخ نورجاتى IAIN إدارة علاقات العملاء الإلكتروني أيضاً على ولاء العملاء الإلكترونيين لطلاب ، يُظهر أن F سيريبون، حيث يبلغ عددهم 10,687 < جدول 1.985. بعد ذلك، استناداً إلى نتائج اختبار جودة الخدمة الإلكترونية ومتغيرات إدارة علاقات العملاء الإلكترونيين تؤثر بشكل مشترك على ولاء 3.09. طاولة F > 62,164 مع الشيخ نورجاتى سيريبون IAIN العملاء الإلكترونيين لطلاب

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإلكترونية، إدارة علاقات العملاء الإلكترونية، ولاء العملاء موبايل BSI الإلكترونيين،

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI
BSI MOBILE**

(Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

PUNI SEPTIANI


NIM. 2008203037

Pembimbing,

Pembimbing I

Pembimbing II


(H. Ridwan Widagdo, M. Si)
NIP. 19730304 200710 1 002


(Nining Wahyuningsih, MM)
NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari : **Puni Septiani, NIM : 2008203037** dengan judul : **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BSI MOBILE”** (Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon). Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing,

Pembimbing I

Pembimbing II


(H. Ridwan Widagdo, M. Si)
NIP. 19730304 200710 1 002


(Nining Wahyuningasih, MM)
NIP. 19730930 200710 2 001

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BSI MOBILE”** (Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon), oleh **Puni Septiani**, NIM : **2008203037** dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu Program S1 pada jurusan/program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon dan telah disetujui untuk diujikan dalam sidang skripsi/Munaqosah sesuai dengan ketentuan administrasi dan akademik yang berlaku.

Cirebon, 07 Maret 2024



Penguji I

(Dr. Wartoyo, M.S.I)
NIP. 19830702 201101 1 008

Penguji II

(Diana Djuwita, M.M)
NIP. 19800314 200801 2 018

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : PUNI SEPTIANI
NIM : 2008203037
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 24 September 2002
Alamat : Desa Karangmuncang, Dusun Pahing RT/009
RW/003 Kecamatan Cigandamekar, Kabupaten
Kuningan, 45556.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: “**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BSI MOBILE**” (Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon), yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut maupun di Perguruan Tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 29 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



PUNI SEPTIANI

NIM. 2008203037

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis ini bernama Puni Septiani dilahirkan di Kuningan, 24 September 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Abu Saribu dan Ibu Rosmayani. Penulis tinggal di Desa Karangmuncang, Dusun Pahing RT/009 RW/003 Kecamatan Cigandamekar, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| 1. RA PUI II Karangmuncang | 2007 - 2008 |
| 2. SDN 1 Karangmuncang | 2008 - 2014 |
| 3. SMPN 1 Japara | 2014 - 2017 |
| 4. SMKN 1 Japara | 2017 - 2020 |
| 5. IAIN Syekh Nurjati Cirebon | 2020 - 2024 |

Penulis menempuh pada program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BSI MOBILE”** (Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon), dibawah bimbingan dari Bapak H. Ridwan Widagdo, M. Si dan Ibu Nining Wahyuningsih, MM.

MOTTO HIDUP

”Sesungguhnya disetiap kesulitan pasti ada kemudahan, maka bersungguh-sungguhlah hingga kamu berhasil.”

“Apa yang kamu keluhkan hari ini adalah impian bagi orang lain.” (Jasdam, 2019)



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'aalamiin.

Puji syukur kupersembahkan kepada Allah SWT yang Maha pengasih, Maha agung dan Maha penyayang, karena atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita terbesarku.

Sebuah karya sederhana ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Abu Saribu dan Ibu Rosmayani serta nenekku tersayang Ibu Een, yang tiada henti memberikan dukungan serta semangat, doa, nasihat dan kasih sayang yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selebar kertas yang bertuliskan rasa cinta dan persembahan. Terimalah karya kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbanan mu. Semoga ini adalah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Terimakasih kepada adik-adikku Putri Noviani dan Vika Auliya Chilla selalu memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih ku ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing I yaitu Bapak H. Ridwan Widagdo, M. Si dan Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Nining Wahyuningsih, MM yang telah membimbing dari awal penulisan skripsi dan senantiasa memberikan nasihat serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini, semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan segala urusan beliau dan semoga ilmu yang telah diberikan menjadi suatu amalan baik dan amal jariyah bagi bapak dan ibu dosen semuanya.

Terimakasih diucapkan untuk teman-teman seperjuangan terkhususkan untuk Nita Athiyah, Lisa Elisa, dan Riska Septiandini yang selalu memberikan support serta bantuan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta untuk Teman seperjuangan dalam perkuliahan terkhususkan semua teman-teman kelasku Perbankan Syariah A terimakasih selalu memberikan semangat dan semua pengalaman serta kenangan selama diperkuliahan ini.

Serta ucapan terimakasih kepada semua pihak yang bersangkutan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan semuanya dibalas oleh Allah SWT dan menjadi suatu amal jariyah kelak. Akhir kata dengan rasa yang sangat bangga dan juga bahagia penulis persembahkan skripsi ini kepada semua orang yang penulis sayangi yang memberikan dukungan, motivasi dan juga arahan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini bisa memberikan suatu panduan dan bisa bermanfaat untuk suatu pengetahuan yang akan datang nanti. Aamiin yarabbal ‘alamin.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BSI MOBILE” (Studi kasus pada Mahasiswa/i IAIN Syekh Nurjati Cirebon).**

Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari zaman jahiliyah hingga zaman kebebasan seperti saat ini. Berkat perjuangan Beliau kita semua dapat merasakan manfaat ilmu pengetahuan yang berlandaskan Iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat mendapatkan gelar Sarjan Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis banyak berterima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu selama proses penelitian hingga penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis akan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag, Wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, MM, Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak H. Ridwan Widagdo, M. Si selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Nining Wahyuningsih, MM selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Segenap civitas akademika IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Bapak/Ibu dosen yang telah membuka wawasan intelektual penulis, serta seluruh karyawan yang telah memberikan pelayanan prima.

7. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Abu Saribu dan Ibu Rosmayani yang senantiasa tiada henti memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spiritual, nasihat-nasihat agar tetap istiqamah dalam menuntut ilmu, serta telah memberikan fasilitas selama perkuliahan.
8. Nenek tersayang yaitu Ibu Een yang tiada henti memberikan dukungan serta semangat, doa dan nasihat.
9. Adik-adikku Putri Noviani dan Vika Auliya Chilla selalu memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan perbankan syariah yang telah berjuang untuk skripsi dan memberikan suatu dukungan untuk penulis, terutama untuk Nita Athiyah, Lisa Elisa, dan Riska Septiandini sahabat seperjuangan dalam mengerjakan skripsi yang telah memberikan support penulis untuk mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah A IAIN Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2020 yang selama 4 tahun bersama menjalani studi.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tetapi berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Amiin ya Rabal ‘Alamin...

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Cirebon, 30 Januari 2024
Penyusun,



PUNI SEPTIANI
2008203037

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Pembatasan Masalah	7
3. Rumusan Masalah	7
C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	8
1. Tujuan Penelitian.....	8

2. Kegunaan Penelitian.....	8
D. SISTEMATIKA PENULISAN	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. LANDASAN TEORI.....	10
1. <i>E-Service Quality</i>	10
2. Pengertian <i>E-Customer Relationship Management</i>	13
3. <i>E-Customer Loyalty</i>	16
4. <i>BSI Mobile</i>	19
B. PENELITIAN TERDAHULU / <i>LITERATURE REVIEW</i>	23
C. KERANGKA PEMIKIRAN	31
D. HIPOTESIS PENELITIAN	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	37
A. METODE PENELITIAN.....	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3. Sumber Data Penelitian.....	38
4. Instrumen Penelitian.....	38
5. Populasi dan Sampel Penelitian	40
6. Definisi Operasional Variabel.....	42
7. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah IAIN Syekh Nurjati Cirebon	48
2. Profil IAIN Syekh Nurjati Cirebon	50
3. Visi dan Misi IAIN Syekh Nurjati Cirebon.....	52
4. Profil BSI Mobile	53

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
3. Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas.....	59
4. Karakteristik Responden berdasarkan Jurusan/Prodi	60
5. Karakteristik Responden berdasarkan pengguna aplikasi BSI <i>Mobile</i> ...	61
C. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	61
1. Deskripsi <i>E-Service Quality</i> (X1).....	62
2. Deskripsi <i>E-Customer Relationship Management</i> (X2).....	63
3. Deskripsi <i>E-Customer Loyalty</i> (Y).....	64
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas.....	68
3. Uji Asumsi Klasik	69
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
5. Uji Hipotesis	74
6. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

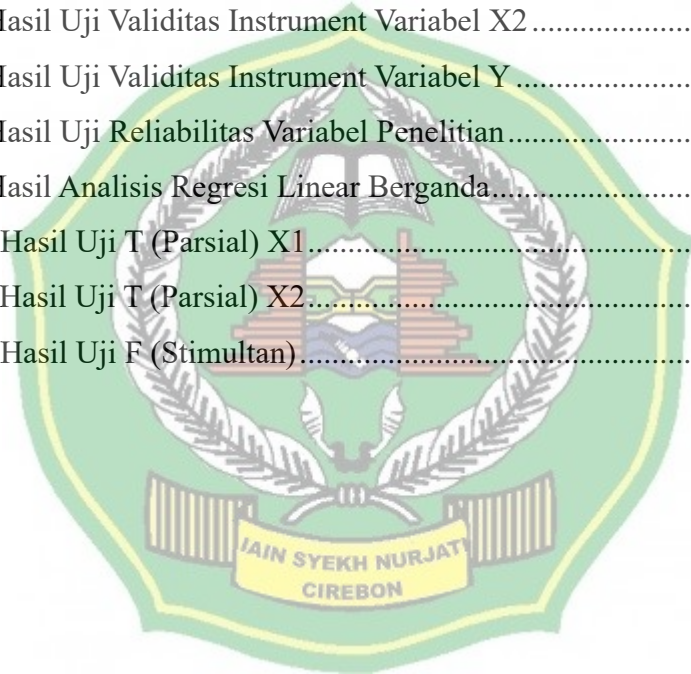
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	59
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan/Prodi	60
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BSI Mobile	61
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas	69
Gambar 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Gambar 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4.1 Biaya BSI Mobile.....	57
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel X1	62
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel X2	63
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel Y	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel X1	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel X2	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Y	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial) X1.....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial) X2.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Stimultan).....	77



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing
2. Surat Pengantar Penelitian
3. Surat Selesai Penelitian
4. Kuesioner Penelitian
5. Hasil Output SPSS
6. Dokumentasi Penelitian

