

**PENGARUH LAYANAN *DIGITAL BANKING* DAN *BRAND IMAGE*
PERBANKAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI
GENERASI Z KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

NABILA DWI FEBRIYANTI

NIM: 2108203125

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NERGRI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2025

ABSTRAK

Nabila Dwi Febriyanti NIM 2108203125 “Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *Brand Image* Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah BSI Generasi Z Kota Cirebon”

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong adanya transformasi *digital* khususnya di industri perbankan. Industri perbankan menyediakan layanan *digital* seperti *mobile banking* dan *ATM*. Peran generasi Z di era sekarang sangat penting untuk menyongsong pertumbuhan ekonomi, melihat generasi Z tumbuh dan berkembang di era digital. Generasi ini lebih banyak berinteraksi sosial melalui platform *online* dan memiliki kemahiran dalam memanfaatkan teknologi internet, termasuk dalam hal akses perbankan. Sehingga peran perbankan syariah dalam menghadapi perkembangan teknologi ini harus terus berinovasi memenuhi kebutuhan nasabah generasi Z. Selain itu *Brand Image* juga penting bagi kelangsungan bank, sehingga industri perbankan harus memberikan *Brand Image* yang baik untuk menumbuhkan loyalitas nasabah khususnya pada generasi Z.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *Brand Image* Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah. Penelitian ini menggunakan 32 butir pertanyaan dengan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner secara *Offline* dan *Online* melalui *Google Form* kepada nasabah dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan menggunakan uji regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan software IMB SPSS 20.

Hasil penelitian secara parsial layanan *Digital Banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan *Brand Image* perbankan syariah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan Layanan *Digital Banking* dan *Brand Image* Perbankan Syariah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Koefisien Geterminasi (*Adj R Aquare*) menunjukan Layanan *Digital Banking* dan *Brand Image* dalam menjelaskan Loyalitas Nasabah adalah 37,6% sedangkan sisanya 62,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Layanan *Digital Banking*, *Brand Image*, Loyalitas Nasabah, Generasi Z.

ABSTRACT

Nabila Dwi Febriyanti NIM 2108203125 “The Influence of Digital Banking Services and Sharia Banking Brand Image on BSI Generation Z Customer Loyalty in Cirebon City”

Rapid technological developments encourage digital transformation, especially in the banking industry. The banking industry provides digital services such as mobile banking and ATMs. The role of generation Z in the current era is very important to welcome economic growth, seeing generation Z growing and developing in the digital era. This generation interacts more socially through online platforms and has the skills to utilize internet technology, including in terms of banking access. So the role of Islamic banking in facing this technological development must continue to innovate to meet the needs of generation Z customers. In addition, Brand Image is also important for the sustainability of the bank, so the banking industry must provide a good Brand Image to foster customer loyalty, especially for generation Z.

This study aims to see the Influence of Digital Banking Services and Sharia Banking Brand Image on Customer Loyalty. This study uses 32 questions with quantitative methods. This study uses primary data collected by distributing questionnaires offline and online via Google Form to customers with a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The analysis method used is multiple linear regression testing and hypothesis testing using IMB SPSS 20 software.

The partial results of the study show that Digital Banking services have a significant effect on customer loyalty, while the Brand Image of Islamic banking does not have a significant effect on customer loyalty. Simultaneously, Digital Banking Services and Brand Image of Islamic Banking have a significant effect on Customer Loyalty. The coefficient of determination (Adj R Square) shows that Digital Banking Services and Brand Image in explaining Customer Loyalty are 37.6% while the remaining 62.4% are influenced by other factors.

Keywords: Digital Banking Services, Brand Image, Customer Loyalty, Generation Z.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *Brand Image* Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah BSI Generasi Z Kota Cirebon**”. Oleh **Nabila Dwi Febriyanti, NIM. 2108203125**, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 21 April 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

Sekretaris sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, M.M
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

Penguji II

Afiqoh Agustin, S.E.I., M.E.Sy.
NIP. 198509182020122004

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING DAN BRAND IMAGE PERBANKAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI GENERASI Z KOTA CIREBON

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

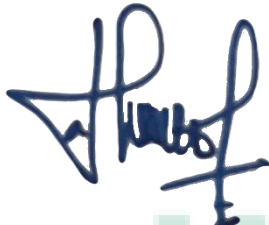
NABILA DWI FEBRIYANTI

NIM 21082203125

Pembimbing I

Menyetujui,

Pembimbing II



Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E
NIP.199104042020121009



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP.1973030420007101002

Mengetahui,



Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nabila Dwi Febriyanti

NIM : 2108203125

Tempat, Tanggal Lahir : Subang, 20 Februari 2003

Alamat : Kp. Pagaden Kaler. RT/RW 28/08, Kec. Pagaden,
Kab. Subang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Layanan Digital Banking dan Brand Image Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah BSI Generasi Z Kota Cirebon”** Ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penelisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 21 April 2025

Saya yang menyatakan



Nabila Dwi Febriyanti
NIM. 2108203125

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Nabila Dwi Febriyanti. NIM 2108203125.** Dengan judul **“Pengaruh Layanan Digital Banking dan Brand Image Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah BSI Generasi Z Kota Cirebon”** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber (UIN SSC) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Aditya Achmad Rakin, S.E., M.E
NIP.199104042020121009

Menyetujui,

Pembimbing II



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP.1973030420007101002

Mengetahui,



Dr. Wartoyo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, pertama rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga bisa terselesaikan dalam waktu yang tepat. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Karya tulis sederhana ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku Alm. Bapak Muhammad Choerudin dan Ibu Tati Rostikawati, yang telah membesarkan, membiayai, senantiasa memberikan do'a dengan ikhlas, dan membimbing dengan penuh kasih sayang sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat.

Tidak lupa juga kepada kaka penulis Indri Damayanti serta seluruh keluarga besar yang turut serta mendoakan, memberi semangat dan memberi dukungan setiap proses perjalanan penulis sampai saat ini. Serta kepada keponakan penulis yang sangat lucu terimakasih telah menghibur selama proses penyusunan menebar senyum dan kebahagiaan.

Terakhir kepada sang penulis karya tulis ini, diri saya. Terimakasih telah bertahan sejauh ini untuk rasa takut yang berhasil dikalahkan, untuk tantangan yang berhasil dilalui, atas segala proses yang berhasil diselesaikan dengan penuh usaha meskipun dalam perjalanan panjang ini penuh godaan dan cobaan, Terimakasih telah memutuskan berusaha dan tidak menyerah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

“Aku adalah aku, dengan segala kekuatan dan ketakutanku, setiap langkah adalah langkah menuju versi terbaik diriku”

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri” (Hindia, Baskara)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Subang, 20 Februari 2003. Dengan rasa penuh dan kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Nabila Dwi Febriyanti. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Alm. Bapak Muhammad Choerudin dan Ibu Tati Rostikawati. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Kp. Pagaden Kaler, Kec. Pagaden, Kab. Subang.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. SD Negeri Rosela Indah 2009-2011
2. SD Negeri Pagaden II 2011-2015
3. Madrasah Tsanawiyah PP Darussalam 2015-2018
4. Madrasah Aliyah PP Darussalam 2018-2021

Penulis menempuh program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING DAN BRAND IMAGE PERBANKAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI GENERASI Z KOTA CIREBON”** dibawah bimbingan Bapak Aditya Achmad Rakim.S.E., M.E., dan Bapak H. Ridwan Widagdo.S.E., M.Si.

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu 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 diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	-‘	koma terbalik (diatas)
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
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (Monoftong)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap (Diftong)

Lambang yang diunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـيْ...	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
ـَـوْ...	Fathah dan Wau	Au	A dan U
ـَـيْ...	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

3. Vokal Panjang

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـاْ...	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis di atas
ـِـيْ...	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis di atas
ـُـوْ...	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis di atas

C. *Ta'marbuṭoh*

Ta'marbuṭoh ini diatur dalam tiga kategori:

1. Huruf *Ta'marbuṭoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya : **مَحْكَمَة** menjadi *mahkamah*.
2. Jika huruf *Ta'marbuṭoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/ juga, misalnya: **مَدِينَةُ الْمُنَوَّارِ** menjadi *al-madinah al-munawwarah*.
3. Jika huruf *Ta'marbuṭoh* diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya: **رَاوْدَاتُ الْأَوْثَانِ** menjadi *raudat al-atfal*.

D. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda *tasydid* (**ّ**), dalam transliterasi ini tanda *Syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (Konsonan ganda). Contoh : **نَزَّلَ** menjadi *nazzla*.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur tak henti penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya karena dengan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Layanan *Digital Banking* dan *Brand Image* Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah BSI Generasi Z Kota Cirebon”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Selain itu selama proses penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang dihadapi penulis. Namun berkat dorongan, dukungan, arahan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan dalam waktu yang tepat. Semoga skripsi ini memiliki manfaat bagi semua pihak yang memiliki kepentingan. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas Rahmat serta Kuasa-Nya peneliti diberi kemudahan dalam menyusun Skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis Alm. Bapak Muhammad Choerudin dan Ibu Tati Rostikawati, yang telah membesarkan, membiayai, senantiasa memberikan do'a dengan ikhlas, dan membimbing dengan penuh kasih sayang sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini di waktu yang tepat.
3. Kepada kaka penulis Indri Damayanti dan keluarga besar penulis yang turut serta mendukung, memberi semangat dan mendoakan dalam proses penulisan menempuh pendidikan selama ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
6. Bapak Dr. Wartoyo, MSI Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

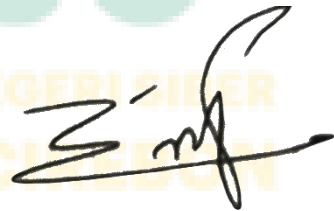
7. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Ibu Nur Eka Setiowati, S,Pd. M.Si, SE, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik.
9. Bapak Bapak Aditya Achmad Rakim.S,E., M.E., dan Bapak H. Ridwan Widagdo.S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh dosen dan staff khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
11. Kepada seluruh responden yang turut serta membantu meluangkan waktu mengisi kuesioner penulis, yang menjadi langkah penting dalam penyusunan skripsi.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhamad Kace S.Pd. Terimakasih selalu menemani, memberi motivasi, turut serta berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi.
13. Kepada teman-teman baik yang telah menjadi bagian dari perjalanan indah selama masa perkuliahan, Laili, Siti Ayu, Ayu Amalia, Boen, Jia, Kharisma, Faiq, Santi, keluarga PS D dan lainnya yang tidak bisa penulis tulis satu persatu. Terimakasih atas semua dukungan, kebersamaan dan semangat, turut serta membantu peneliti, baik dalam menghadapi tugas-tugas berat, ujian, maupun perjalanan selama masa perkuliahan.
14. Kepada teman-teman seperjuangan organisasi yang telah menjadi bagian penting dari proses penulis, Esta, Rani, Ipi, Zizah, Audy. Terimakasih atas dukungan, tawa, kebersamaan, semangat yang tiada henti, motivasi dan setia menemani setiap langkah proses yang penulis jalani.
15. Keluarga besar IMKS Cirebon, HIMPASy, DEMA-FEBI, PMII dan lainnya yang menjadi tempat berproses penulis, yang telah memberi pengalaman,

pembelajaran, ilmu, arahan, motivasi dan menjadi wadah saat penulis berproses.

16. Terakhir, kepada sang penulis karya tulis ini, diri saya. Seorang anak bungsu yang beranjak 22 tahun. Terimakasih telah hadir di dunia dan bertahan sejauh ini. Dari sekian banyak air mata yang jatuh, dan ketidakpastian perjalanan panjang ini dari setiap renungan disudut kos terimakasih sudah memutuskan untuk tetap berusaha dan tidak menyerah. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada. Sekali lagi, untuk rasa takut yang berhasil dikalahkan, untuk tantangan yang berhasil dilalui, selamat atas pencapaiannya, Nabila Dwi Febriyanti. *Ur amazing, proud of you !!!*.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi pada waktu yang tepat, dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan-kekurangan di dalamnya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan mendapatkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dalam penulisan karya tulis selanjutnya menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.

Cirebon, 21 April 2025



Nabila Dwi Febriyanti
NIM. 2108203125

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
NOTA DINAS	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO HIDUP	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
PEDOMAN LITERASI	x
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat	10
a. Manfaat teoritis	10
b. Manfaat Praktis	11
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II	12

LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. <i>E-Service Quality</i> (Teori Kualitas Layanan)	12
2. <i>Satisfacation</i> (Teori Kepuasan Nasabah)	13
3. Digitalisasi Perbankan.....	15
4. Bentuk-bentuk <i>Digitalisasi</i> Perbankan	16
5. Brand Image	17
6. Loyalitas Nasabah	20
B. Literatur Review.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	34
D. Hipotesis.....	34
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis dan Pendekatan.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Pendekatan Penelitian	38
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sempel	39
D. Teknik Sempling.....	40
E. Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional	41
H. Metode Analisis Data	44
1. Statistik Deskrptif.....	44
2. Uji Instrumen Penelitian.....	44
3. Uji Asumsi Klasik	45

4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	48
2. Visi-Misi.....	48
B. Deskripsi Responden.....	49
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
2. Responden Berdasarkan Usia.....	50
3. Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4. Responden Berdasarkan Status Sosial	51
5. Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
6. Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Digital Banking	52
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	53
1. Tanggapan Responden Terhadap Layanan Digital Banking (X1).....	53
2. Tanggapan Responden Terhadap Brand Image	54
3. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas	55
D. Hasil Analisis data.....	56
1. Uji Instrumen Penelitian	56
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Analisis Regresi Berganda	63
4. Uji Hipotesis	64
BAB V.....	71
PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71

B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	79



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Perbankan Digital	1
Gambar 1. 2 Pengguna Platform Pembayaran Digital Generasi	2
Gambar 1. 3 10 Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia	4



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Kelompok Usia Kota Cirebon	7
Tabel 2 1 Dimensi Servqual	12
Tabel 2 2 Literatur Review	24
Tabel 3.2 Pedoman Pemberian Skor	41
Tabel 3 1 Definisi Oprasional	43
Tabel 4. 1 Jumlah Responden.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4. 5 Karakteristi Responden Berdasarkan Status Sosial.....	51
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Digital Banking	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Deskriptif X_1	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Deskriptif X_2	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Deskriptif Y	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Data Variabel Layanan Digital Banking (X_1).....	57
Tabel 4. 12 Uji Validitas Data Variabel Brand image	58
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 15 Uji Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Park	62
Tabel 4. 19 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4. 20 Hasil Uji t	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji f.....	65
Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	79
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Pengisian Angket 100 Responden	85
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Data	99
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	101
Lampiran 5 Surat Keputusan.....	102
Lampiran 6 Cek Plagiarisme.....	103

