

**PENGARUH *SERVICE INNOVATION* DAN *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KC SUMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Pada Program Sarjana Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

**ATIATUL MAOLLAH**

**NIM. 2282110012**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

**1447 H/2025 M**

**PENGARUH *SERVICE INNOVATION* DAN *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KC SUMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)

pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

**ATIATUL MAOLLAH**

**NIM: 2282110012**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

**2025**

## ABSTRAK

**ATIATUL MAOLLAH, NIM: 2282110012, “PENGARUH *SERVICE INNOVATION* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC SUMBER”, 2025**

*Service Innovation* dan *E-Service Quality* merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas nasabah, terutama di tengah persaingan perbankan syariah yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial antara *Service Innovation* dan *E-Service Quality* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Sumber.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder, sedangkan analisis dilakukan menggunakan SmartPLS 4, meliputi analisis *outer model*, *inner model*, serta pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Service Innovation* terhadap Loyalitas Nasabah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Service Innovation* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah, dengan  $R^2 = 0,83$  atau 83%.

**Kata Kunci:** *Service Innovation*, *E-Service Quality*, Loyalitas Nasabah, Bank Muamalat.

## ABSTRACT

**ATIATUL MAOLLAH, NIM: 2282110012, "THE EFFECT OF SERVICE INNOVATION AND E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT BANK MUAMALAT KC SUMBER," 2025**

*Service innovation and digital service quality are important factors in shaping customer loyalty, especially amid the increasingly competitive Islamic banking sector. This study aims to analyze the partial effects of Service Innovation (SI) and E-Service Quality (ESQ) on customer loyalty at Bank Muamalat KC Sumber.*

*This research uses a quantitative method with an associative approach. The sampling technique employed is purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data were obtained from both primary and secondary sources, while the analysis was conducted using SmartPLS 4, including instrument testing, outer and inner model analysis, and hypothesis testing.*

*The results indicate that, partially, Service Innovation has a positive and significant effect on customer loyalty. Service Innovation and E-Service Quality have a positive and significant effect on customer loyalty, with  $R^2 = 0.83$  or 83%.*

**Keywords:** *Service innovation, E-Service quality, customer loyalty, Bank Muamalat*

## خلاصة

أتياتول مولاة، رقم القيد: ٢٢٨٢١١٠٠١٢، "تأثير الابتكار الخدمي وجودة الخدمة الإلكترونية على ولاء العملاء في بنك مؤملات فرع سومبر"، ٢٠٢٥.

يُعتبر الابتكار الخدمي وجودة الخدمة الإلكترونية من العوامل الأساسية في تكوين ولاء العملاء، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي الإسلامي. يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل التأثير الجزئي والتأثير المشترك لكل من الابتكار الخدمي وجودة الخدمة الإلكترونية على ولاء العملاء في بنك مؤملات فرع سومبر.

تم اعتماد المنهج الكمي ذو المقاربة الارتباطية في هذه الدراسة، واستخدمت العينة القصدية العشوائية ليلغ عدد المستجيبين ١٠٠ فرد. واستندت الدراسة إلى البيانات الأولية والثانوية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج النمذجة بالحد الأدنى للمربعات الجزئية، شاملة تحليل النموذج الخارجي والنموذج الداخلي، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج أن الابتكار الخدمي له تأثير إيجابي ومعنوي على ولاء العملاء بقيمة تربيع الاف = ٠,٥٠٤، كما أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي ومعنوي على ولاء العملاء بقيمة تربيع الاف = ٢,٠٩٠. وأظهرت التحليلات المشتركة وجود تأثير إيجابي ومعنوي لكل من الابتكار الخدمي وجودة الخدمة الإلكترونية على ولاء العملاء، بقيمة تربيع الرء = ٠,٨٣ أو ٨٣٪.

**الكلمات المفتاحية:** الابتكار الخدمي، جودة الخدمة الإلكترونية، ولاء العملاء، بنك مؤملات.

## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh *Service Innovation* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber”, Oleh Atiatul Maollah, NIM: 2282110012, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 16 Desember 2025.

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



**Dr. Wartoyo M.S.I**

**NIP. 198307022011011008**

**SIDANG MUNAQOSYAH**

**Sekretaris Sidang**

**Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M**

**NIP. 197309302007102001**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**Penguji I**

**Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M**

**NIP. 197309302007102001**

**Penguji II**

**Dr. Anton Sudrajat, M.Si**

**NIP.198307212020121001**

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Atiatul Maollah, NIM 2282110012. Dengan judul "Pengaruh *Service Innovation dan E-Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Refaldo Fanther M.B.A

  
Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M

NIP. 199101012020121021

NIP. 198404222011012018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Kertoro M.S.I

NIP. 19507022011011008

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH *SERVICE INNOVATION* DAN *E-SERVICE QUALITY***  
**TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC**  
**SUMBER**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Refaldy Fauzher M.B.A

  
Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M

NIP. 199101012020121021

NIP. 198404222011012018

Mengetahui,



NIP. 198307022011011008

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Atiatul Maollah

NIM : 2282110012

Tempat, Tanggal, Lahir : Cirebon, 09 November 2003

Alamat : Blok, Kedawung RT 01/RW 04, Kelurahan Kaliwadadas,  
Kcc. Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh *Service Innovation dan E-Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber" ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pertanyaan ini, saya siap menanggung risiko 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.

SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, 15 Desember 2025

Saya yang menyatakan



Atiatul Maollah

NIM: 2282110012

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi 'alamin... Dengan limpahan rahmat dan karunia Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas kesehatan, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan, akhirnya skripsi ini dapat saya selesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, teladan terbaik bagi seluruh umat muslim.

Karya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat saya cintai dan hormati, yang telah memberikan pengaruh besar dalam hidup saya. Kepada Bapak dan Mamah tercinta, persembahan ini merupakan ungkapan hormat, cinta, dan terima kasih saya yang tak terhingga.

Sebuah karya sederhana ini tidak mampu membalas semua kasih sayang, doa, dan dukungan yang Bapak dan Mamah berikan. Semoga karya ini menjadi wujud syukur dan dapat menghadirkan kebahagiaan bagi Bapak dan Mamah. Saya menyadari selama ini masih banyak keterbatasan diri, namun saya berharap persembahan kecil ini menjadi bukti cinta dan penghargaan saya.

Untuk Bapak dan Mamah yang selalu menjadi sumber motivasi, memberikan doa yang tulus, dan nasihat yang membimbing saya agar menjadi pribadi lebih baik, dengan kerendahan hati, saya mengucapkan beribu kata terima kasih dan maaf. Semoga kita tetap berada dalam lindungan Allah SWT. Aamiin....

Penulis



**Atiatul Maollah**

NIM. 2282110012

## **MOTTO**

*"Hard work is essential, but trust in Allah completes the journey"*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis adalah seorang perempuan kelahiran Cirebon pada tanggal 09 November 2003. Dengan penuh kasih sayang, penulis dibesarkan dan diberi nama Atiatul Maollah. Merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Saidi dan Ibu Sainah. Penulis adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam, dan saat ini bertempat tinggal di Blok Kedawung, Kelurahan Kaliwadas,

Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon. Adapun riwayat jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri 1 Kaliwadas Tahun 2010-2016
2. SMP Negeri 2 Sumber Tahun 2016-2019
3. SMA Negeri 1 Sumber Tahun 2019-2022

Penulis menempuh program Pendidikan Sarjana (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, dengan mengambil judul skripsi “Pengaruh *Service Innovation* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber” di bawah bimbingan Bapak Refaldo Fanther M.B.A dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM.

UNINSIC  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## 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.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ša	Š	Es (dengan tidak jelas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Žal	Ž	Zet (Dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er

11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (Dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (Dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (Dengan titik di bawah)
17	ظ	Za	Z̤	Zet (Dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En

26	و	Wau	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ء,	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

### 1. Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	(◌)◌	Fathah	A	A
2	(◌)◌◌	Kasrah	I	I
3	(◌)◌◌◌	Dammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

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

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	◌◌◌◌◌◌	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
2	◌◌◌◌◌◌◌	Fathah dan Wau	Au	A dan U
3	◌◌◌◌◌◌◌◌	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

### 3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	◌◌◌◌◌◌◌◌◌◌	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas

2	كسرة ..	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	و ..	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

#### 4. *Ta'marbutoh*

*Ta'marbutoh* ini diatur dalam tiga kategori:

- Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: **مَكْمَح** menjadi *mahkamah*
- Jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: **مَدِينَة مَدِينَة** menjadi *al-madinah al-munawwarah*
- Jika huruf *Ta'marbutoh* diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya **رَاوْدَاتُ الْاْتْفَا** menjadi *raudat al-atfa*.

#### 5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda ( - ّ - ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda). Contoh: **نَزَّن** menjadi *nazzala*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Service Innovation dan E-Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KC Sumber*” dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak mungkin tercapai tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran demi membantu proses penelitian dan penulisan.

Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang terdalam kepada kedua orang tua tercinta, Bapa dan Mamah, yang dengan doa, kasih sayang, dan pengorbanannya selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis. Tanpa bimbingan, perhatian, dan pengorbanan kalian, penulis tidak akan mampu menempuh perjalanan ini hingga mencapai tahap ini. Setiap pencapaian yang diraih senantiasa dipenuhi doa kalian, yang menjadi penyemangat di setiap langkah penulis.

Serta dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah beserta seluruh staf, atas bantuan administrasi dan koordinasi yang mempermudah proses akademik penulis.
5. Bapak Refaldo Fanther M,B.A dan Ibu Rita Kusumadewi, SE, MM, selaku pembimbing skripsi, yang senantiasa memberikan perhatian, arahan, bimbingan, dan ilmu yang bermanfaat selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Iku Triana Yulie Asih selaku pimpinan Bank Muamalat KC Sumber dan seluruh staf Bank Muamalat KC Sumber, atas izin dan bantuan yang diberikan dalam pelaksanaan pengambilan data penelitian.
8. Seluruh nasabah Bank Muamalat KC Sumber yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teruntuk ayahku tercinta, Bapak Saidi. Sosok yang senantiasa menjadi pilar dukungan, sumber motivasi, dan tempat berbagi nasihat. Kehadiran Bapak selalu memberi semangat di saat tantangan datang, membimbing penulis dengan kesabaran dan keteladanan, serta menguatkan keyakinan untuk terus berusaha hingga skripsi ini terselesaikan. Bapak bukan hanya menjadi penyemangat, tetapi juga inspirasi dalam kehidupan sehari-hari, sehingga setiap langkah penulis terasa lebih bermakna dan penuh percaya diri.
10. Teruntuk ibuku tercinta, mamah Sainah yang selalu hadir dengan kasih sayang tanpa batas, kesabaran, dan perhatian yang tak tergantikan. Setiap doa, dorongan, dan pengorbanan mamah menjadi fondasi kekuatan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kasih mamah memberi rasa aman, semangat untuk terus belajar,

dan keyakinan bahwa setiap usaha akan membuahkan hasil. Kehadiran mamah adalah cahaya yang selalu menerangi jalan penulis, menjadikan setiap pencapaian menjadi lebih berarti.

11. Teruntuk kakakku tercinta, Mohammad Kalam Mahardhika dan Dena Amelia, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan keceriaan dalam setiap langkah penulis. Kehadiran kalian membawa semangat, tawa, dan kekuatan, sehingga penulis merasa lebih yakin dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Kasih sayang dan perhatian kalian menjadi sumber inspirasi yang tak ternilai bagi penulis.
12. Untuk sahabat-sahabatku, Wida Zulfa Fitriya, Julaeha, Ica Vaniya, Fitria Nurul Hidayah, dan Wenda Andini penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan keceriaan yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian telah membuat perjalanan studi penulis menjadi lebih berwarna, penuh semangat, dan tak terlupakan.
13. Teman Seperjuangan Skripsiku Shiska Nur Aini, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan skripsiku, menjadi pendengar dan tempat yg baik untuk bertukar pikiran. Dukungan, candaan, dan semangatmu membuat proses panjang ini terasa lebih ringan. Semoga setiap kebaikanmu dibalas dengan hal-hal baik di masa depan, dan semoga kita bisa merayakan hasil perjuangan ini bersama.
14. Untuk teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022, khususnya kelompok Perbankan Syariah A, penulis mengucapkan terima kasih atas segala informasi, dorongan, dan dukungan yang telah diberikan selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
15. Untuk rekan-rekan magang MIKO di Bank Muamalat KC Sumber atas kerja sama dan bantuan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan magang. Dukungan kalian membantu kelancaran proses

belajar dan penelitian penulis.

16. Teruntuk diriku, Atiatul Maollah, kamu hebat! Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, dan semangat yang tidak pernah padam selama menempuh masa pendidikan menyelesaikan dan skripsi ini. Setiap tantangan yang telah kamu lewati, setiap doa yang kamu panjatkan, dan setiap usaha yang telah kamu lakukan, membentukmu menjadi pribadi yang lebih kuat, tangguh, dan penuh keyakinan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah baru yang lebih gemilang di masa depan. *You have come this far with courage and patiene, never forget how strong and capable you truly are.*

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga segala kebaikan dan dukungan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

  
Cirebon, 27 November 2025  
Penulis  
**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON



**Atiatul Maollah**

NIM. 2282110012

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>خلاصة</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN LITERASI</b> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelirian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Pemikiran.....	41

D. Hipotesis Penelitian.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
E. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	50
F. Objek dan Lokasi Penelitian .....	50
G. Populasi dan Sampel Penelitian .....	51
H. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	53
I. Operasional Variabel.....	55
J. Teknik Analisis Data.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	67
B. Deskripsi Data Responden .....	76
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	81
D. Uji Instrumen Penelitian .....	90
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	104
F. Analisis Ekonomi.....	114
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>116</b>
A. Kesimpulan .....	116
B. Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 <i>The Best Bank in SLE Awards</i> .....	2
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu .....	35
TABEL 3.1 Skala Likert .....	55
TABEL 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	57
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	78
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	80
TABEL 4.6 Penilaian Analisis Deskriptif.....	82
TABEL 4.7 Rekapitulasi Penilaian Variabel <i>Service Innovation</i> .....	82
TABEL 4.8 Rekapitulasi Penilaian Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	85
TABEL 4.9 Rekapitulasi Penilaian Variabel <i>Loyalitas Nasabah</i> .....	88
TABEL 4.10 Uji Validitas Konvergen.....	91
TABEL 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	94
TABEL 4.12 Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i> .....	94
TABEL 4.13 Validitas Diskriminan HTMT .....	96
TABEL 4.14 Validitas Diskriminan <i>Fornell-Lacker</i> .....	97
TABEL 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	98
TABEL 4.16 Uji <i>R-Square</i> .....	99
TABEL 4.17 <i>Godness of Fit</i> .....	101

TABEL 4.18 Uji Hipotesis.....103



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Grafik Tren Pengguna Aktif Aplikasi Muamalat DIN .....	4
GAMBAR 1.2 Ulasan Aplikasi Muamalat DIN .....	6
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran .....	45
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Sumber .....	70
GAMBAR 4.2 Evaluasi Outer Model .....	93
GAMBAR 4.3 Evaluasi Inner Model .....	102



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Uji Outer Model .....	123
LAMPIRAN 2 Uji Inner Model.....	126
LAMPIRAN 3 SK Penelitian dan SK Pengantar Penelitian.....	127
LAMPIRAN 4 Dokumentasi .....	129

