

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* MELALUI  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Nasabah BSI Wilayah 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:

**LUTPIYAH TAMINI HAQQIN**

**NIM. 2282110152**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1447 H/ 2026**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* MELALUI  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Nasabah BSI Wilayah 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:

**LUTPIYAH TAMINI HAQQIN**

**NIM. 2282110152**

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1447 H/ 2026**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *continuance intention* penggunaan aplikasi *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian merupakan gen z pengguna BYOND by BSI yang berdomisili di Kota Cirebon. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisis data yaitu SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* dan kepercayaan. Selain itu, kepercayaan juga berpengaruh secara langsung terhadap *continuance intention*. Kepercayaan mampu memediasi hubungan *e-service quality* dan *continuance intention*.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality*, Kepercayaan, *Continuance Intention*, *Mobile Banking*, Bank Syariah Indonesia.



## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of e-service quality on continuance intention to use mobile banking applications through trust as a mediating variable. The population of this study consists of Gen Z users of BYOND by BSI residing in Cirebon City. The sample in this study comprised 105 respondents using a purposive sampling technique. This study uses primary data collected through questionnaires distributed via Google Forms. The analysis method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the data analysis tool SmartPLS 4.0. The results of this study indicate that e-service quality has a direct effect on both continuance intention and trust. Furthermore, trust also has a direct effect on continuance intention. Trust can mediate the relationship between e-service quality and continuance intention.*

**Keywords:** *E-Service Quality, Trust, Continuance Intention, Mobile Banking, Indonesia Islamic Bank.*




## LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Penggunaan *Mobile Banking* melalui Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Nasabah BSI Wilayah Kota Cirebon”, oleh Lutpiyah Tamini Haqqin, NIM.2282110152, telah diajukan sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Senin tanggal 23 Februari 2026.


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

### Sidang Munaqosah

Ketua Sidang  
  
Dr. Warioyo, M.Si  
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang  
  
Hj. Nining Walvuningsih, S.E., MM  
NIP. 197309302007102001

Penguji I  
  
Dr. Layanman, M.Si.  
NIP. 197210072011011002

Penguji II  
  
Dr. Dewi Fatmasari, M.Si.  
NIP. 197301072009012001

## LEMBAR PERSETUJUAN

### SKRIPSI

**Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Penggunaan  
*Mobile Banking* melalui Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi  
(Studi pada Nasabah BSI Wilayah Kota Cirebon)**

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

Oleh:

**LUTPIYAH TAMINI HAQQIN**

**NIM. 2282110152**

Menyetujui

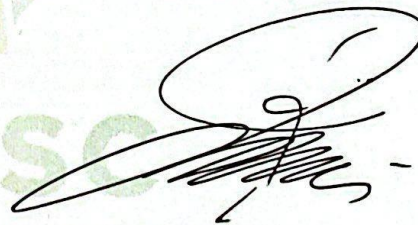
Pembimbing I

Pembimbing II



**Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc**

**NIP. 199012012020121008**

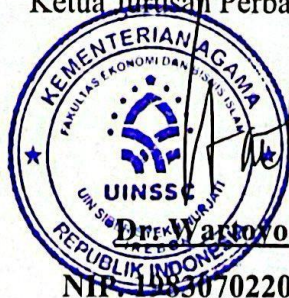


**Abdul Ghoni, M.A**

**NIP. 198410122019031008**

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Drs. W. Hartono, M.Si**

**NIP. 195307022011011008**

## 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 **Lutpiyah Tamini Haqqin**, NIM.2282110152 dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Penggunaan *Mobile Banking* melalui Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Nasabah BSI Wilayah Kota Cirebon”**, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Menyetujui,

Pembimbing I

Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc

NIP. 199012012020121008

Pembimbing II

Abdul Ghoni, M.A

NIP. 198410122019031008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Dr. Widiyanti M.Si**  
NIP. 198507022011011008

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lutpiyah Tamini Haqqin

Nim : 2282110152

Tempat, Tanggal lahir: Bekasi, 8 Februari 2005

Alamat : Kp. Baru Cibarusah Kota

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Penggunaan *Mobile Banking* melalui Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Nasabah BSI Wilayah Kota Cirebon**", 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 pernyataan ini, saya siap menanggung risiko 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 keaslian karya saya ini.

Cirebon, 29 Januari 2026

Saya yang menyatakan,



**Lutpiyah Tamini Haqqin**

**NIM. 2282110152**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Lutpiyah Tamini Haqqin, lahir di Kabupaten Bekasi pada hari Selasa tanggal 8 Februari 2005. Anak pertama dari dua bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Nurhendi dan Ibu Tuti Alawiyah.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. SDN Sirmajati 01
2. SMPN 1 Cibarusah
3. SMAN 1 Cibarusah

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI STUDI PADA NASABAH BSI WILAYAH KOTA CIREBON”** dibawah bimbingan Bapak Mohammad Iqbal S.E., M.Si. dan Bapak Abdul Ghoni, M.A.

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

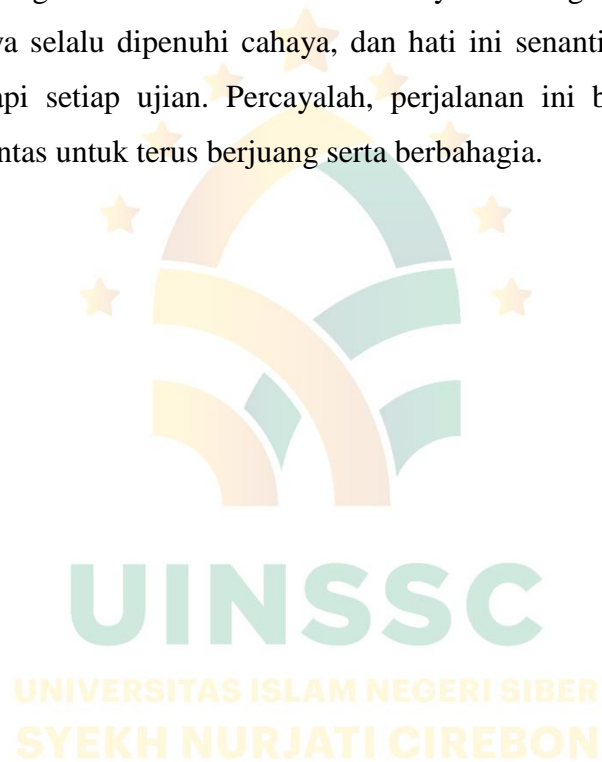
## KATA PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya milik-Mu, Ya Allah SWT, Tuhan semesta alam. Atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Mu, akhirnya penulis dapat menuntaskan karya sederhana ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam, Nabi Muhammad SAW suri teladan yang menuntun setiap langkah menuju cahaya kebenaran. Alhamdulillah.

Dengan penuh rasa syukur dan haru, karya ini penulis persembahkan sebagai ungkapan cinta, terima kasih, dan penghormatan yang tak ternilai kepada mereka yang memiliki arti besar dalam perjalanan hidup ini:

1. Untuk Bapak Nurhendi, sosok panutan yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang, nasihat, dan semangat di setiap langkah hidup saya. Terima kasih, Bapak, atas segala perjuangan dan pengorbanan yang telah Bapak lakukan demi kebahagiaan anak-anakmu. Do'a dan dukungan Bapak menjadi kekuatan terbesar dalam menyelesaikan karya ini. Engkaulah motivasi utama yang selalu mengingatkan agar tidak mudah menyerah dan terus berjuang sampai akhir.
2. Untuk Ibu Tuti Alawiyah, perempuan tangguh yang menjadi sumber kasih tanpa batas dan doa yang tak pernah berhenti. Terima kasih, Ibu, telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kesabaran serta cinta yang begitu tulus. Berkat keteguhan dan doa Ibu, saya dapat berdiri hingga di titik ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang bagi Ibu, agar senantiasa dapat menyaksikan setiap pencapaian anakmu ini.
3. Untuk M.Gibran Mujahid Sajidan, terima kasih atas kehadiranmu dalam setiap masa sulit penyusunan tugas akhir ini. Atas kesabaranmu mendengar keluh kesah, semangatmu yang menguatkan, serta dukungan tulus yang tak pernah surut. Engkau bukan hanya teman seperjalanan, tapi juga sumber motivasi yang membuat langkah ini tetap tegar hingga akhir.

4. Untuk teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, tawa, perjuangan, dan semangat yang telah kita lalui bersama. Setiap dukungan dan doa dari kalian menjadi bagian berharga dari perjalanan ini.
5. Dan terakhir, untuk diri sendiri Lutpiyah Tamini Haqqin. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati gelombang lelah dan keraguan, namun tetap memilih untuk melangkah. Terima kasih atas keberanian untuk terus mencoba, bahkan ketika dunia terasa berat. Kau telah tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat dari sebelumnya. Semoga langkah-langkah selanjutnya selalu dipenuhi cahaya, dan hati ini senantiasa lapang dalam menghadapi setiap ujian. Percayalah, perjalanan ini baru dimulai, dan dirimu pantas untuk terus berjuang serta berbahagia.



## **MOTTO HIDUP**

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

— *Baskara Putra*

“*Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan*”

(*Nadin Amizah*)



# **UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

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:

Tabel 0.1  
Transliterasi Konsonan

| 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 | Ṣad    | ṣ  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض | Ḍad    | ḍ  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط | Ṭa     | ṭ  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | Za     | ẓ  | 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:

**Tabel 0.2**  
**Transliterasi Vokal Tunggal**

| 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:

**Tabel 0.3**  
**Transliterasi Vokal Rangkap**

| Huruf Arab | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|------------|----------------|-------------|---------|
| َ...يْ     | Fathah dan ya  | Ai          | a dan u |
| َ...وْ     | Fathah dan wau | Au          | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ      *Kataba*
- فَعَلَ      *Fa`Ala*
- سَأَلَ      *Suila*
- كَيْفَ      *Kaifa*
- حَوْلَ      *Haula*

### C. Maddah

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

**Tabel 0.4**  
**Transliterasi *Maddah***

| Huruf Arab | Nama                    | Huruf Latin | Nama                |
|------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| اَ.يَ.وَ   | Fathah dan alif atau ya | Ā           | a dan garis di atas |
| إِ.يِ      | Kasrah dan ya           | Ī           | i dan garis di atas |
| أُ.وُ      | Dammah dan wau          | Ū           | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالِ Qāla
- رَمِي Ramā
- قِيلِ Qīla
- يَقُولِ 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".

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-Atfāl/Raudahtul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul Munawwarah*
- طَلْحَةَ *Talhah*

#### 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*
- الْبِرَّ *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 “l” 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*
- شَيْءٌ *Syai'un*
- النَّوْءُ *An-Nau'u*
- 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 اللَّهَ فَخَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/*  
*Wa Innallāha Khairurrāziqīn*
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi Majrehā Wa Mursāhā*

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn/*  
*Alhamdu Lillāhi Rabbil `Ālamīn*

- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اَللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ

*Allāhu gafūrun rahīm*

- اِلٰهِيْ اَلْاَمُوْرَ جَمِيْعًا

*Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Penggunaan *Mobile Banking* melalui Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Nasabah BSI Wilayah Kota Cirebon”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Proses penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc., selaku Pembimbing I dan Bapak Abdul Ghoni, M.A., selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Jurusan Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bantuan selama masa perkuliahan hingga penelitian ini selesai.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Nurhendi dan Ibu Tuti Alawiyah, atas segala kasih sayang, pengorbanan, doa, dan dukungan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap

langkah kehidupan penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

8. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan akademik ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan ketulusan mereka dengan limpahan rahmat dan keberkahan. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan keilmuan, khususnya dalam bidang Ekonomi Islam, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Cirebon, 29 Januari 2026

Peneliti,

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**LUTPIYAH TAMINI HAQQIN**

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                          | <b>i</b>     |
| <b>ABSTRACT</b> .....                         | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....               | <b>iv</b>    |
| <b>NOTA DINAS</b> .....                       | <b>v</b>     |
| <b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....   | <b>vi</b>    |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....             | <b>vii</b>   |
| <b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....                 | <b>viii</b>  |
| <b>MOTTO HIDUP</b> .....                      | <b>x</b>     |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> ..... | <b>xi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                   | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | <b>xx</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                    | <b>xxii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                     | <b>xxiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah.....                | 1            |
| B. Identifikasi Masalah .....                 | 10           |
| C. Pembatasan Masalah .....                   | 11           |
| D. Rumusan Masalah .....                      | 11           |
| E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....        | 12           |
| F. Sistematika Penulisan .....                | 14           |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....              | <b>16</b>    |
| A. Landasan Teori.....                        | 16           |
| B. <i>Literature review</i> .....             | 27           |
| C. Kerangka Konseptual .....                  | 34           |
| D. Pengembangan Hipotesis .....               | 35           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....        | <b>41</b>    |
| A. Jenis dan pendekatan penelitian .....      | 41           |
| B. Objek dan subjek penelitian .....          | 41           |

|  |            |
|--|------------|
| C. Populasi dan sampel.....              | 42         |
| D. Teknik pengambilan sampel .....       | 43         |
| E. Jenis dan Sumber Data .....           | 44         |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....         | 44         |
| G. Definisi Operasional variabel.....    | 45         |
| H. Teknik Analisis Data .....            | 49         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>54</b>  |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....  | 54         |
| B. Temuan dan Hasil Penelitian .....     | 57         |
| C. Pembahasan .....                      | 77         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                | <b>91</b>  |
| A. Kesimpulan .....                      | 91         |
| B. Saran.....                            | 92         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              | <b>95</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    | <b>107</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jajaran Bank Syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia 2023..... | 3  |
| Gambar 1.2 Penilaian dan Ulasan Pengguna Aplikasi BYOND by BSI 2025 ..              | 5  |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....  | 35 |
| Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia .....  | 54 |
| Gambar 4.2 Logo BYOND by BSI.....   | 56 |
| Gambar 4.3 Perancangan <i>Inner Model</i> .....                                     | 67 |
| Gambar 4.4 Perancangan <i>Outer Model</i> .....                                     | 68 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 27 |
| Tabel 3.1. Skala Likert .....  | 45 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....   | 46 |
| Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas Konvergen .....                                    | 50 |
| Tabel 3.4 Parameter Uji Validitas Diskriminan .....                                  | 50 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....  | 58 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....  | 58 |
| Tabel 4.3 Responden adalah Nasabah BSI .....   | 59 |
| Tabel 4.4 Lama Responden Menjadi nasabah BSI .....                                   | 59 |
| Tabel 4.5 Responden Domisili Kota Cirebon .....                                      | 60 |
| Tabel 4.6 Responden Domisili Kecamatan .....   | 60 |
| Tabel 4.7 Responden Pengguna BYOND by BSI.....                                       | 61 |
| Tabel 4.8 Responden Lama Penggunaan BYOND by BSI.....                                | 61 |
| Tabel 4.9 Jawaban Responden pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X).....          | 62 |
| Tabel 4.10 Jawaban Responden pada Variabel <i>Kepercayaan</i> (Z) .....              | 64 |
| Tabel 4.11 Jawaban Responden pada Variabel <i>Continuance Intention</i> (Y) ....     | 65 |
| Tabel 4. 12 Hasil Tabel <i>Outer Loadings</i> .....                                  | 68 |
| Tabel 4. 13 Hasil Tabel <i>Cross Loadings</i> .....                                  | 69 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Average Variance Extraced</i> (AVE) .....                   | 70 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Fornell-Lacker Criterium</i> .....                          | 71 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> ..... | 71 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....                                | 71 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji <i>F-Square</i> ( $F^2$ ).....                                  | 73 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Q-Square</i> ( $Q^2$ ).....                                  | 73 |
| Tabel 4.20 <i>Output Path Coefficient</i> .....                                      | 74 |
| Tabel 4.21 <i>Path Coefficient</i> X terhadap Y .....                                | 74 |
| Tabel 4.22 <i>Path Coefficient</i> X terhadap Z .....                                | 75 |
| Tabel 4.23 <i>Path Coefficient</i> Z terhadap X .....                                | 76 |
| Tabel 4.24 <i>Output Path Coefficient (Specific Indirect Effect)</i> .....           | 76 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis .....   | 77 |