

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada bank BJB Syariah KCP Jatibarang)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

LELAHTUS SYADIAH

NIM. 2108203029

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI SYARIAH DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
2026M/1447H**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengindendifikasi hubungan langsung maupun tidak langsung antara kualitas layanan, loyalitas layanan, kepuasan nasabah pada pengguna layanan *mobile banking* di Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna *mobile banking*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BJB Syariah KCP Jatibarang pengguna Mobile Masalah. Sampel penelitian ini berjumlah 95 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner melalui Google Forms. Analisis data dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan. Selain itu, kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah serta mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah, *Mobile banking*, Bank Jabar Banten Syariah, *SEM-PLS*.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACK

This study aims to determine and analyze the effect of mobile banking service quality on customer loyalty with satisfaction as an intervening variable. In addition, this study also aims to identify direct and indirect relationships between service quality, service loyalty, and customer satisfaction among mobile banking service users at Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. This study uses a quantitative approach with data collection through distributing questionnaires to respondents who are mobile banking users. The population in this study were customers of Bank BJB Syariah KCP Jatibarang who use Mobile Maslahah. The sample of this study amounted to 95 respondents who were determined using a purposive sampling technique. Primary data were collected through distributing questionnaires via Google Forms. Data analysis was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) using the Partial Least Squares (PLS) method with the help of SmartPLS 4.0 software. The results of the study indicate that service quality has a positive effect on customer loyalty and satisfaction. In addition, satisfaction has a direct effect on customer loyalty and is able to mediate the relationship between service quality and customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty, Mobile banking, Bank Jabar Banten Syariah, SEM-PLS.*

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل أثر جودة خدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول على ولاء العملاء، مع اعتبار الرضا متغيرًا وسيطًا. كما تهدف إلى تحديد العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين جودة الخدمة، وولاء العملاء، ورضاهم، وذلك بين مستخدمي خدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول في بنك BJB. تعتمد الدراسة على المنهج الكمي، حيث جُمعت البيانات من خلال توزيع Syaria KCP Jatibarang BJB استبيانات على مستخدمي خدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول. شملت عينة الدراسة عملاء بنك Syaria KCP Jatibarang 95 الذين يستخدمون خدمة الصيرفة عبر الهاتف المحمول. بلغ حجم العينة 95. مستجيبًا، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة الهادفة. جُمعت البيانات الأولية من خلال توزيع استبيانات عبر (بتقنية المربعات الصغرى SEM نماذج جوجل. أُجري تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية) . تشير نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة لها أثر إيجابي (SmartPLS 4.0) باستخدام برنامج PLS الجزئية) على ولاء العملاء ورضاهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن الرضا له تأثير مباشر على ولاء العملاء وهو قادر على التوسط في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الرضا، ولاء العملاء، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، بنك جبار بانتن الشريعة

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

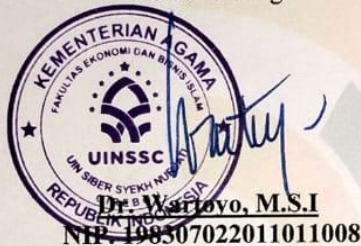
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan *mobile banking* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening: studi kasus pada bank BJB Syariah KCP Jatibarang,”** oleh Lelahtus Syadiah, NIM 2108203029, telah diajukan sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Senin tanggal 18 Mei 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. Warlovo, M.S.I
NIP. 198307022011011008

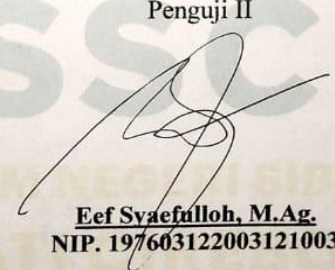
Sekretaris Sidang


Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I


Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., MM
NIP. 197309302007102001

Penguji II


Eef Syaefulloh, M.Ag.
NIP. 197603122003121003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening
(Studi pada Bank BJB Syariah KCP Jatibarang)

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

Oleh:

LELAHTUS SYADIAH

NIM. 2108203029

Menyetujui

Pembimbing I



Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.
NIP. 199012012020121008

Pembimbing II



Makmuri Ahdi, M.Ak.
NIP. 199212062020121007

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

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 **Lelahtus Syadiah, NIM.2108203029** dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening: Studi kasus pada bank BJB Syariah KCP Jatibarang"**, 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

Pembimbing II



Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.
NIP. 199012012020121008



Makmuri Ahdi, M.Ak.
NIP. 199212062020121007

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

PERNYATAAN OTENTISTAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lelahtus Syadiah

Nim : 2108203029

Tempat, Tanggal lahir: Indramayu, 03 Juni 2003

Alamat : Desa Sukadana, Kec. Tukdana, Kab. Indramayu

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening: Studi kasus pada bank BJB Syariah KCP Jatibarang”**, 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.

Indramayu, 30 April 2026

Saya yang menyatakan,


A291BANX357114152
Lelahtus Syadiah
NIM. 2108203029

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Lelahtus Syadiah, lahir di Kabupaten Indramayu pada hari Selasa tanggal 03 Juni 2003. Anak pertama dari dua bersaudara lahir dari pasangan Bapak dan Ibu Uminih.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. SDN Sukadana 1
2. SMPN 1 Tukdana
3. SMAN 1 Tukdana

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING: STUDI KASUS PADA BANK BJB SYARIAH KCP JATIBARANG”** dibawah bimbingan Bapak Mohammad Iqbal S.E., M.Si. dan Bapak Makmuri Ahdi, M.Ak.,

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam. Atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, suri teladan umat yang menuntun setiap langkah menuju cahaya kebenaran. Alhamdulillah rabbil 'alamin.

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. Bapak Tamin, Sosok panutan yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, nasihat, dan semangat dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih, Bapak, atas segala perjuangan dan pengorbanan yang telah Bapak lakukan demi kebahagiaan anak-anak Bapak. Doa dan dukungan Bapak menjadi kekuatan terbesar dalam menyelesaikan karya ini. Engkaulah motivasi utama yang selalu mengingatkan saya agar tidak mudah menyerah dan terus berjuang hingga akhir.
2. Ibu Uminih, khusus ibu tercinta terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang, kesabaran, serta pengorbanan yang luar biasa dalam mendidik dan mendukung lela. Tanpa ridho dan perjuangan ibu, saya tidak akan sampai di titik ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi salah satu wujud kebanggaan ibu.
3. Untuk teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2021, terima kasih telah kebersamaan perjalanan akademik ini dengan penuh kesabaran dan keceriaan. Kepada sahabat-sahabat karib yang selalu ada saat suka maupun duka, yang saling mengingatkan dalam kebaikan dan semangat ibadah, terima kasih. Semoga ilmu yang kita dapatkan menjadi keberkahan dan tali silaturahmi kita tetap terjaga meskipun sudah menempuh jalan

karir masing-masing.

4. Dan terakhir, untuk diri sendiri Lelahtus Syadiah, terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri.



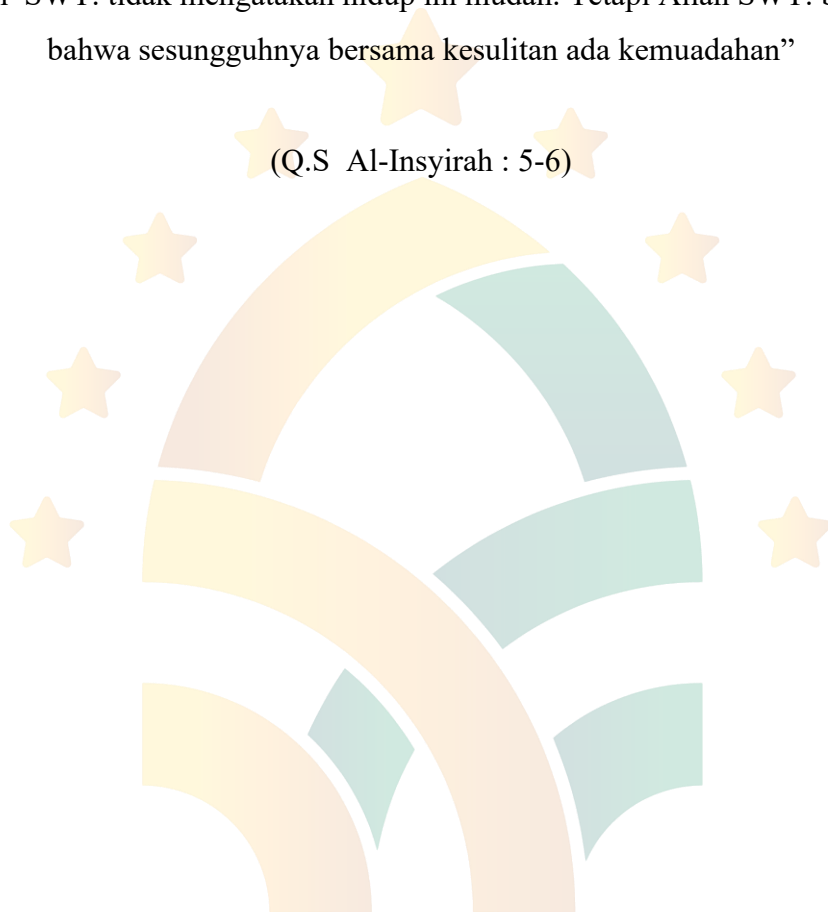
UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

“Allah SWT. tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah SWT. berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLISTERASI 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'	h	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	Ẓa	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
هـ	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
َـيْ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َـوْ...	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..ىَ..وَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ىِ..وِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ..وِ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

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

2. Ta' marbutah mati

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

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:

- الرَّجُلَ *Ar-Rajulu*

- الْقَلَمَ *Al-Qalamu*

- الشَّمْسَ *Asy-Syamsu*

- الْجَلَالَ *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 فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/*
Wa Innallāha Lahuwa Khairurrāziqīn
- بِبِسْمِ 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
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *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:

- ٱللّٰهُ ٱغْفُورٌ رَّحِيْمٌ

Allaāhu gafūrun rahīm

- ٱلْاٰمُرُ ٱجْمَعُ

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 Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus pada Bank BJB Syariah KCP Jatibarang”** 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 Mochammad Iqbal, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Makmuri Ahdi, M.Ak., 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 Tamin dan Ibu Uminih, 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 2021, 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.

Indramayu, 30 April 2026

Peneliti,

UINSSC
LELAHTUS SYADIAH
NIM.2108203029

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACK</i>	i
ABSTRAK	ii
المخلص	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISTAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO HIDUP	xi
PEDOMAN TRANSLISTERASI ARAB LATIN	xii
KATA PENGANTAR	xix
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR TABEL	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Landasan Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran	38
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
D. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	44

A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian.....	44
C. Jenis dan Sumber Data.....	45
D. Operasional Variabel.....	45
E. Skala Pengukuran.....	48
F. Populasi dan Sampel.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Temuan dan Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	95

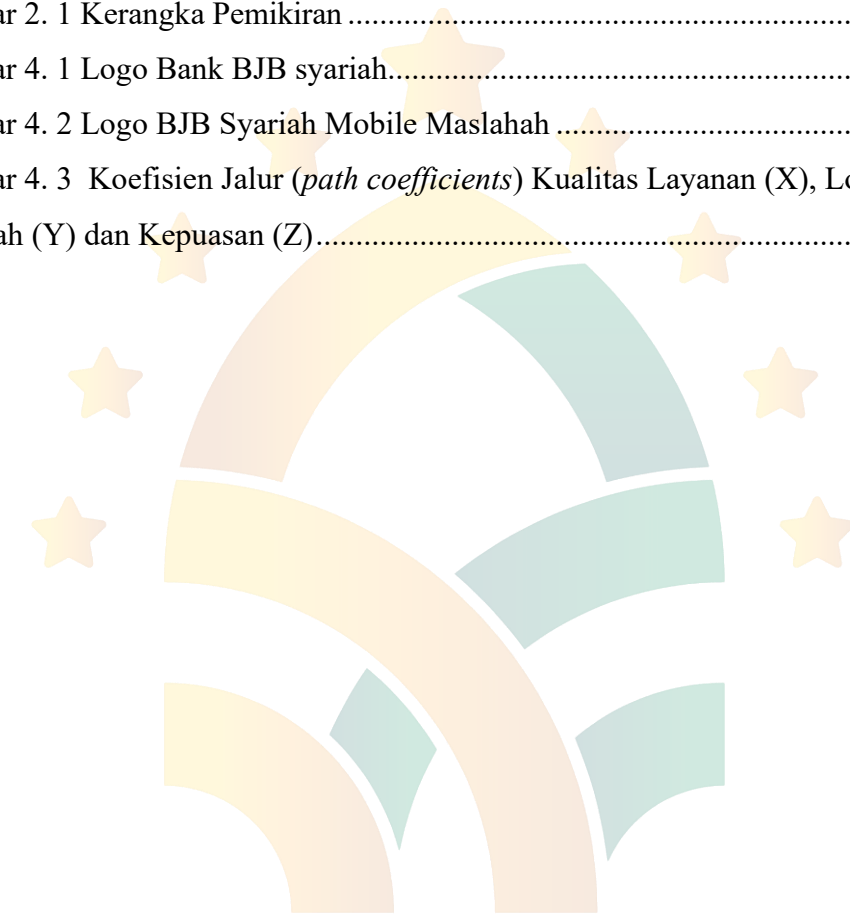


UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Sumber: Bank Service Excellence Monitor 2024</i>	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. 1 Logo Bank BJB syariah.....	55
Gambar 4. 2 Logo BJB Syariah Mobile Masalahah	56
Gambar 4. 3 Koefisien Jalur (<i>path coefficients</i>) Kualitas Layanan (X), Loyalitas Nasabah (Y) dan Kepuasan (Z).....	69



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Tahun 2022/2023	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Kuesioner	48
Tabel 3. 3 Parameter Uji Validitas Konvergen	51
Tabel 3. 4 Parameter Uji Validitas Diskriminan.....	52
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	58
Tabel 4. 3 Responden adalah Nasabah BJB Syariah.....	59
Tabel 4. 4 Lama Responden Menjadi Nasabah BJB Syariah.....	59
Tabel 4. 5 Responden Lama Pakai M-Banking	60
Tabel 4. 6 Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan (X).....	60
Tabel 4. 7 Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	62
Tabel 4. 8 Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan (Z).....	63
Tabel 4. 9 Hasil Tabel Outer Loadings.....	64
Tabel 4. 10 Hasil Tabel Cross Loadings	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Average Variance Extraced (AVE)	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterium.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji R-Square	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji F-Square	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Q-Square.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji GoF.....	68
Tabel 4. 18 Output Path Coefficient	70
Tabel 4. 19 Path Coefficient X terhadap Y	70
Tabel 4. 20 Path Coefficient X terhadap Z	71
Tabel 4. 21 Path Coefficient Z terhadap Y	71
Tabel 4. 22 Path Coefficient (Specific Indirect Effect) X terhadap Y melalui Z..	72
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis	72