

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH LANTABUR MOBILE BANKING MELALUI
CITRA BANK DI PT. BPRS LANTABUR TEBUIRENG CABANG
MOJOKERTO
SKRIPSI**

Oleh:

Nishful Lailati Putri. S
NIM: 20171700231012

Pembimbing

Lutvi Alamsyah, S.E., M.M., CRMP
NIDN: 2121088702



**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO**

2021

ABSTRAK

Nishful Lailati Putri.S. 2021, Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Lantabur Mobile Banking Melalui Citra Bank Di PT. BPRS Lantabur Mojokerto, Skripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Institut KH. Abdul Chalim Mojokerto. Pembimbing Skripsi: Lutvi Alamsyah, S.E., M.M., CRMP; Moch. Ichiyak Ulumudin, S.Th.I., M.A.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *E-Trust*, *Citra Bank*, *Kepuasan Nasabah*.

Pada masa pandemi *Covid-19* kebutuhan masyarakat akan sistem digital semakin meningkat, hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi dunia perbankan syariah terutama BPRS Lantabur Tebuireng. Agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya BPRS Lantabur Tebuireng memulai transformasi digital yaitu dengan adanya Lantabur *mobile banking* sebagai salah satu bentuk peningkatan kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap kepuasan nasabah Lantabur *mobile banking* melalui citra bank di PT. BPRS Lantabur Mojokerto. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Sampel penelitian ini adalah nasabah pengguna Lantabur *mobile banking*. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* jumlah sampel sebanyak 98 responden. Analisis data menggunakan model SEM melalui analisis smartPLS 2.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap citra bank. *e-trust* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. *e-trust* berpengaruh positif signifikan terhadap citra bank dan citra bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji jalur membuktikan bahwa variabel intervening citra bank mampu memediasi hubungan antara *e-service quality* dan *e-trust*.

ABSTRACT

Nishful Lailati Putri.S. 2021, The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Lantabur Mobile Banking Customer Satisfaction Through Bank Imagea at PT. BPRS Lantabur Mojokerto, Thesis, Sharia Banking Study Program, Sharia Faculty, KH Institute. Abdul Chalim Mojokerto. Thesis Supervisor: Lutvi Alamsyah, S.E., M.M., CRMP; Moch. Ichiyak Ulumudin, S.Th.I., M.A.

Keywords: *E-Service Quality, E-Trust, Bank Image, Customer Satisfaction*

During the Covid-19 pandemic, the community's need for a digital system is increasing, this is a challenge for the Islamic banking world, especially BPRS Lantabur Tebuireng. In order to be able to compete with other financial institutions, BPRS Lantabur Tebuireng started a digital transformation, namely with Lantabur mobile banking as a form of increasing customer satisfaction.

This study aims to determine the effect of e-service quality and e-trust on customer satisfaction with mobile banking through the image of the bank at PT. BPRS Lantabur Mojokerto. The method used is a quantitative research method. The data used is primary data. The sample of this research is customers who use Lantabur mobile banking. With the sampling technique using non-probability sampling the number of samples was 98 respondents. Data analysis using SEM model through smartPLS 2.0 analysis.

The results showed that e-service quality had a significant positive effect on customer satisfaction. e-service quality has a significant positive effect on the image of the bank. e-trust has a significant positive effect on customer satisfaction. e-trust has a significant positive effect on bank image and bank image has a significant effect on customer satisfaction. The results of the path test prove that the intervening variable of bank image is able to mediate the relationship between e-service quality and e-trust.

مستخلص البحث

نصف اليلة فوتري, س. 2021, تأثير جودة الخدمة الإلكترونية (*e-service quality*) والثقة الإلكترونية (*e-trust*) على رضا العملاء لانتابور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال بنك سيترا في BPRS لانتابور موجوكرطا، أطروحة، برنامج دراسة الشريعة المصرفية، كلية الشريعة، الجامعة كياهي الحج عبد الحليم، موجوكرطا. المشرف: اطفي ألامشة، س.إ.، م.م، CRMP؛ و محمد إحيأ علوم الدين، S.Th.I.,M.A.

الكلمة المفتاحية: جودة الخدمة الإلكترونية (*e-service quality*) ، الثقة الإلكترونية (*e-trust*) ، بنك سيترا ، رضا العملاء.

خلال وباء كوفيد-19، تتزايد حاجة الناس إلى الأنظمة الرقمية، ويصبح تحديا للعالم المصرفي الإسلامي، وخاصة في PT. BPRS لانتابور تابو إيرع. من أجل التنافس مع المؤسسات المالية الأخرى PT. BPRS لانتابور تابو إيرع قصب لبدء التحول الرقمي، أي مع وجود الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (*mobile banking*) كشكل واحد من أشكال زيادة رضا العملاء.

يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير جودة الخدمة الإلكترونية والثقة الإلكترونية على رضا العملاء لانتابور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال صورة البنك في BPRS لانتابور موجوكرطا. الطريقة المستخدمة هي طريقة البحث الكمي. البيانات المستخدمة هي البيانات الأساسية. عينة من هذه الدراسة هو أحد العملاء من مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. باستخدام تقنيات أخذ العينات باستخدام عينات غير احتمالية، يصل عدد العينات إلى 98 مستجيبا. تحليل البيانات باستخدام نموذج SEM من خلال تحليل smartPLS 2.0.

وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. نوعية الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على صورة البنك. الثقة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. إن الصناديق الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير على صورة البنك، كما أن صورة البنك لها تأثير كبير على رضا العملاء. تثبت نتائج اختبار المسار أن الصورة المتغيرة للمصرف قادرة على التوسط في العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والثقة الإلكترونية.