

**Pengaruh *Brand Reputation*, *Mobile Banking Service Quality*, dan
Customer Satisfaction Terhadap *Customer Loyalty* Pada PT Bank
Syariah Indonesia Cabang Kudus**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Aliya Windi Syahrina
1820210037**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa

Skrripsi saudara:

Nama : Aliya Windi Syahrina
NIM : 1820210037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh *Brand Reputation*, *Mobile Banking Service Quality*, dan
Customer Satisfaction Terhadap *Customer Loyalty* Pada PT Bank Syariah
Indonesia Cabang Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingn dengan pembimbing/asisten pembimbing mulai 22 November 2021 sampai dengan 14 November 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Pembimbing I

Kudus, 14 November 2022

Pembimbing II

Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I

NIP. 197206192000031002

Rivan Andni, M.E.

NIP. 199305172020122022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

Email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,

Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama/NIM : Aliya Windi Syahrina/1820210037

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Judul : **Pengaruh *Brand Reputation, Mobile Banking Service Quality, dan Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus**

Telah diujikan pada 05 Januari 2023 dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Zaini, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197811102009121003 Ketua/Penguji I	13/01/2023	
<u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M. Si.</u> NIP. 198503212011011011 Penguji II	16/01/2023	
<u>Ridwan, M.E</u> NIP. 198302041005012020 Sekretaris/Penguji III	16/01/2023	
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I</u> NIP. 197206192000031002 Dosen Pembimbing I	13/01/2023	
<u>Riyan Andni, M.E.</u> NIP. 199305172020122022 Dosen Pembimbing II	13/01/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.,</u> NIP. 197310282002121002 Dekan FEBI	16/01/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Aliya Windi Syahrina**
NIM : 1820210037 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 29 November 2022

Yang menyatakan



Aliya Windi Syahrina

NIM. 1820210037

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.
(QS. An-Najm: 39)

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Allah akan mengangkat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. (QS. Al-Mujadalah: 11)

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempatan, dan kesulitan bersama kemudahan.” (HR Timidzi)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha menguasai alam dan seisinya, Dzat yang maha pendengar bagi doa-doa yang selalu dipanjatkan, memberi kemudahan dan kekuatan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan bisa berada pada titik sekarang. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, dengan ucapan *allahumma sholli ala sayyidina muhammad wa alla ali sayyidina muhammad* semoga dengan bacaan sholawat tersebut, kelak kita mendapatkan syafaatnya *diyaumul qiyamah*. Aamiin

Iringan doa, air mata, kesungguhan serta perjuangan, kesabaran yang tiada henti, dan jerih payah yang tidak kenal lelah dalam menyelesaikan skripsi ini, maka dengan ini kupersembahkan karya ini kepada:

1. Teruntuk kedua orang tuaku Bapak Buyamin dan Ibu Sulyanah, terimakasih atas segala kasih sayang, perhatian, dan doa-doa yang tiada henti yang kalian panjatkan untuk anakmu ini. Kakak laki-lakiku, kakak perempuanku, kakak ipar perempuanku, kakak ipar laki-lakiku, keponakan, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang tiada henti.
2. Dosen pembimbing Bapak Dr. Abdul Jalil, S.Ag.,M.E.I dan Ibu Riyan Andni, M.E. yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan dan diberi kemudahan dalam segala urusannya.
3. Seluruh dosen IAIN Kudus tercinta, terkhusus dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi di IAIN Kudus.
4. Teman-teman Ekonomi Syariah A angkatan 2018 yang telah kuanggap seperti keluarga dan saudara, terimakasih telah menemani perjuangan dimasa perkuliahan, terimakasih telah bersedia menjadi tempat bertukar suka dan duka. Semoga silaturahmi ini dapat terjaga dengan baik dan sampai bertemu kembali dititik kesuksesan kalian masing-masing.
5. Sahabatku Soya, Fariha, Husna, Eka, Havia Ledy, Amy, Resma, Shofa, Khaidar, Masfu, Nida, Meli, Nilta, Devi, Dian, Nia, dan lainnya yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terimakasih telah menjadi sahabat terbaikku selama ini, semoga persahabatan ini selalu terjaga dan semoga kalian yang belum sampai dititik ini segera menyusul.

6. Teman-teman KKN-IK Desa Wates 1 yang telah kebersamai selama satu bulan, terimakasih untuk ilmu dan pengalaman berharganya.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah menemaniku dalam berproses sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan yang terakhir, kupersembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya: “Kapan Skripsimu Selesai?”. Terimakasih karena berkat pertanyaan-pertanyaanmu itu, penulis termotivasi untuk dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Terimakasih atas *support*, ilmu, dan pengalaman suka duka yang telah kalian berikan, semua itu akan terukir indah dalam memori ingatanku dan semoga kebaikan-kebaikan kalian mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Kosonan Tunggal						Vocal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa Tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع	A'/a'	ء	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع	A'/a'	ء	A/a	بِي	Bi
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	Abb	فَلَکِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	Rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah Di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara 'a	الْفُرُوعُ	alfurū '	الْقَمَرُ	Alqamar	غَيْرِي	gairī
قَرَأَ	qara 'a	الْقَضَاءُ	qadāa '	الشَّمْسُ	alsyams	سَيِّئُ	syai 'un
Kata Majemuk Dirangkai		Kata Majemuk Dipisah				Tā' Marbūthah	
جَمَلُ الدِّينِ		Jamālud dīn	جَمَلُ الدِّينِ		Jamāl al-dīn	سَاعَةٌ	Sā'ah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta karunia-Nya. Sholawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Brand Reputation, Mobile Banking Service Quality, dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty* Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan penuh perjuangan guna dapat memperoleh gelar sarjana. Penulis juga percaya, bahwa segala sesuatu yang terjadi ini juga atas izin dan kehendak dari Allah SWT. Akan tetapi, penyusunan tugas akhir skripsi ini juga tidak terlepas dari orang-orang sekitar penulis yang banyak memberikan bantuan serta dukungan bagi penulis agar mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrahman Kasdi, Lc. M.Si, selaku Rektor IAIN Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang senantiasa memberikan arahan untuk mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I., dan Ibu Riyan Andni, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran, dan bersedia untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Intitut Agama Islam Negeri Kudus serta jajarannya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan sehingga dapat menunjang dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
7. Dosen dan Staf Pengajar Intitut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

8. Seluruh pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam masa pendidikan formal di MI NU Tarbiyatul Wildan, MTS NU Assalam Kudus, dan MA NU Assalam Kudus.
9. Kedua orang tua, kakak, dan seluruh keluarga tercintaku yang telah mendoakan dan tidak henti-hentinya memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan dan membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa penulisan dalam tugas akhir skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna kesempurnaan dari skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkannya.

Kudus, 29 November 2022



Aliya Windi Sahrina
NIM. 1820210037