

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-FEATURES*,
DAN *E-TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PENGGUNA BSI *MOBILE* DI KABUPATEN PATI**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Tugas Akhir dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh :

**Lira Firman Sara
NIM 2020210089**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2024**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : LIRA FIRMAN SARA
NIM : 2020210089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh E-Service Quality, E-Features, dan E-Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile di Kabupaten Pati

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 18 April 2024 sampai dengan 08 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 13 Mei 2024



Eni Kusriani, M.E.
NIP. 198506102023212056



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bac Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

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

Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Lira Firman Sara
NIM : 2020210089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Features*, dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile di Kabupaten Pati”**

Telah diujikan pada tanggal **29 Mei 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Hj. Siti Amaroh, S.E., M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	6/6/2024	
<u>Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Ketua/Penguji II	6/6/2024	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, M.M.</u> NIP. 197004282023211001 Sekretaris Sidang	6/6/2024	
<u>Eni Kusrini, M.E.</u> NIP. 198506102023212056 Dosen Pembimbing	6/6/2024	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	6/6/2024	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan Penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Lira Firman Sara**,
NIM: **2020210089** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun
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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 26 April 2024

Yang menyatakan



Lira Firman Sara

NIM: 2020210089

MOTTO

“Hidup yang sukses bukanlah hidup yang mudah, itu dibangun di atas kualitas yang kuat, pengorbanan, usaha keras, loyalitas, dan integritas”

-Grant D. Searchfield-



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji Syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT. yang selalu melimpahkan Rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat dan salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya kita tunggu-tunggu di hari akhir kelak. Dengan ini saya mempersembahkan skripsi kepada:

1. Kedua orang tua saya, yang selama ini telah membesarkan saya dengan sepenuh hati, memberikan dukungan secara moril dan materil, dan selalu mendo'akan di setiap langkah saya. Dan juga adik saya yang selalu memberikan dukungan.
2. Keluarga besar dan sepupu-sepupu saya yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.
3. Ibu Eni Kusriani, M. E., yang membimbing saya dengan sabar dan sepenuh hati.
4. Sahabat-sahabat saya, Choirun Nisaidah dan Khofifah Indah Cahyani, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya selama ini.
5. Sahabat masa kecil saya hingga sekarang, Yunita Ma'ula yang telah menjadi sahabat baik saya dan selalu memberikan dukungan.
6. Teman-teman kelas yang telah menjadi teman selama masa perkuliahan.
7. Almamater saya, yakni IAIN Kudus yang telah menjadi bagian dari perjalanan dan perjuangan saya.
8. Idola saya, Sembilan anggota EXO, yang selama ini menjadi salah satu bagian penting dalam kehidupan saya, yang menjadi salah satu alasan saya bertahan dan Kembali memiliki tujuan hidup.
9. Kepada diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini.
10. Seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0534b/1987.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba>'	B	-
3	ت	Ta>'	T	-
4	ث	Sa>'	ṣ	s (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	J	-
6	ح	Ha>'	H	h (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha>'	Kh	-
8	د	Dal	D	-
9	ذ	Zal	Ẓ	Z (dengan titik di atas)
10	ر	Ra>'	R	-
11	ز	Zai	Z	-
12	س	Sin	S	-
13	ش	Syin	Sy	-
14	ص	Ṣad	S	s (dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	D	d (dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa>'	T	t (dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa>'	Z	-
18	ع	`Ain	'	koma terbalik (di atas)
19	غ	Gain	G	-
20	ف	Fa>'	F	-
21	ق	Qaf	Q	-
22	ك	Kaf	K	-
23	ل	Lam	L	-
24	م	Mim	M	-
25	ن	Nun	N	-
26	و	Wau	W	-
27	ه	Ha>'	H	-
28	ء	Hamzah	'	Apostrof
29	ي	Ya>	Y	-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Features*, Dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile* Di Kabupaten Pati”. Sholawat serta salam saya haturkan kepada junjungan kita nabi agung, nabi besar Muhammad SAW, yang syafaatnya kita tunggu-tunggu di hari kiamat kelak. Dan pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M. Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S. Ag., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S. E., M. M., selaku ketua program studi (Kaprodi) Ekonomi Syariah.
4. Ibu Eni Kusrini, M. E., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiana, M. Ag., selaku kepala perpustakaan, serta untuk staff perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
6. Para Dosen yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu selama masa perkuliahan dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah membantu selama masa perkuliahan.
7. Orang tua, saudara, keluarga besar, sahabat, dan teman-teman kelas ES-C Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan serta do’a.
8. Berbagai pihak yang memberi dukungan selama masa perkuliahan berlangsung hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa hasil skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Kudus, 26 April 2024

Penulis



Lira Firman Sara
NIM 2020210089

