

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN (*TRUST*), DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT KCP BANYUWANGI**

SKRIPSI



Oleh:

Erifathul Firdausi

NIM 2210921008

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

TAHUN 2026

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN (*TRUST*), DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
MUAMALAT DIN PADA BANK MUAMALAT KCP BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi Syariah**

Oleh:

Erifathul Firdausi

NIM 2210921008

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

TAHUN 2026



MOTTO

"Kecerdasan yang paling cerdas adalah takwa, dan kebodohan yang paling bodoh adalah maksiat."

Abu Bakar Ash-Shiddiq

"Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik."

Ali bin Abi Thalib



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Erifathul Firdausi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen Pembimbing I dan Pembimbing II.

Jember, 29 Juni 2026

Pembimbing I



Siti Khayisatuzahro Nur, M.E.I

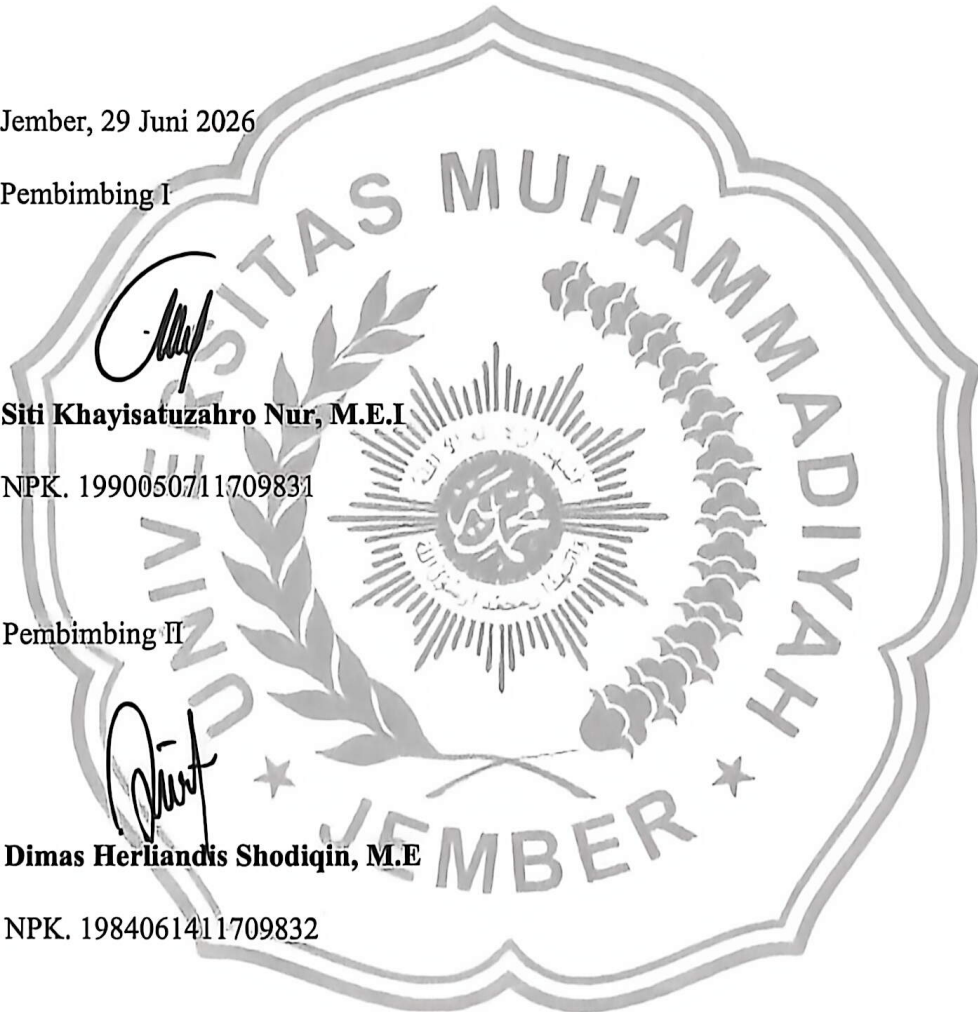
NPK. 1990050711709831

Pembimbing II



Dimas Herliandis Shodiqin, M.E

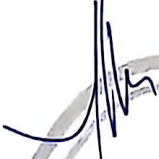
NPK. 1984061411709832



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Erifathul Firdausi telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember pada tanggal 29 Juni 2026.

Dewan Penguji


Dr. Bahar Agus Setiawan, S.Th.I., M.M.Pd

Ketua Penguji

NPK. 1978081710507256


Siti Khayisatuzahro Nur, M.E.I

Penguji I

NPK. 1990050711709831


Dimas Herliand Shodiqin, M.E

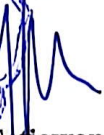
Penguji II

NPK. 1984061411709832

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Agama Islam


Dr. Bahar Agus Setiawan, S.Th.I., M.M.Pd

NPK. 1978081710507256

Lampiran 43 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan Bermaterai

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Erifathul Firdausi
NIM : 2210921008
Program Studi : Ekonomi Syariah
E-mail : thulathul555@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarisme*) dari karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar rujukan sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 29 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Erifathul Firdausi

Lampiran 44 Surat Pernyataan Naskah Publikasi

PERNYATAAN NASKAH PUBLIKASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan (*Trust*), dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Banyuwangi”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jember, 29 Juni 2026

Penulis



Erifathul Firdausi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan (*Trust*), dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Banyuwangi” dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan dan kebaikan.

Perkembangan layanan perbankan digital mendorong bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality*, kepercayaan (*trust*), dan promosi terhadap kepuasan nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Banyuwangi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan bagi Bank Muamalat dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan perbankan digital syariah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 29 Juni 2026

Penulis

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Bahar Agus Setiawan, S.Th.I., M.M.Pd. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Miftahul Hasanah, M.E.I. selaku Kepala Program Studi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Siti Khayisatuzahro, M.E.I. selaku pembimbing I.
5. Bapak Dimas Herliandis Shodiqin, M.E. selaku pembimbing II.
6. Bapak Bagus Sujatmiko selaku Branch Manager Alternate Bank Muamalat Indonesia KCP Banyuwangi, telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Para pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Banyuwangi, telah membantu selama penelitian.
8. Teman-teman terbaik, yang tidak dapat kusebut satu persatu. Terima kasih atas dukungannya dan kerelaan sebagai tempat bertukar pikiran serta curhatan dalam mengerjakan skripsi ini.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Ninil Asih Mulas Naneng Ati dan Ayah Abdul Fauji, yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa, kasih sayang, dan motivasi dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, kesabaran, serta dukungan yang tidak pernah putus hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ibu dan Ayah.
2. Keluarga besar saya, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan perhatian selama perjalanan pendidikan saya.
3. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Sahabat terbaik saya, Salsabilla Hurul Aini dan Safana Salsabila, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, doa, bantuan, serta menjadi teman berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang telah tercipta.
5. Teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Almamater tercinta, Program Studi Ekonomi Syariah, yang telah menjadi tempat saya belajar, berkembang, dan memperoleh banyak pengalaman berharga.
7. Terakhir, karya ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, Erifathul Firdausi, yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses, tantangan, dan hambatan selama menempuh pendidikan. Terima kasih karena telah percaya pada kemampuan diri sendiri dan terus melangkah hingga sampai pada titik ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LOGO.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Definisi Operasional.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik).....	16
2.1.2 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	19
2.1.3 Promosi	22
2.2 Landasan Teoretis Expectation Confirmation Theory (ECT)	31
2.3 Hubungan Variabel.....	34
2.3.1 Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	34

2.3.2 Hubungan Kepercayaan (<i>Trust</i>) terhadap Kepuasan Nasabah	34
2.3.3 Hubungan Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah	35
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	37
3.1.1 Pendekatan Penelitian	37
3.1.2 Jenis Penelitian	37
3.2 Kerangka Penelitian dan Tahapan Penelitian	38
3.2.1 Kerangka Penelitian	38
3.2.2 Tahapan Penelitian	39
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4.1 Populasi Penelitian	40
3.4.2 Sampel Penelitian	41
3.5 Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	46
3.7 Teknik Analisis Data Penelitian	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	47
3.7.3 Uji Normalitas	48
3.7.4 Uji Linearitas	48
3.7.5 Uji Multikolinearitas	49
3.7.6 Uji Heterokdastisitas	49
3.7.7 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.7.8 Uji T (Uji Parsial)	51
3.7.9 Uji F (Simultan)	52
3.7.10 Koefisien Determinan (R^2)	52
3.8 Analisis Data Penelitian	52
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	55
4.1 Paparan Data Penelitian	55
4.1.1 Profil Bank Muamalat Indonesia	55
4.1.2 Distribusi Sampel	61

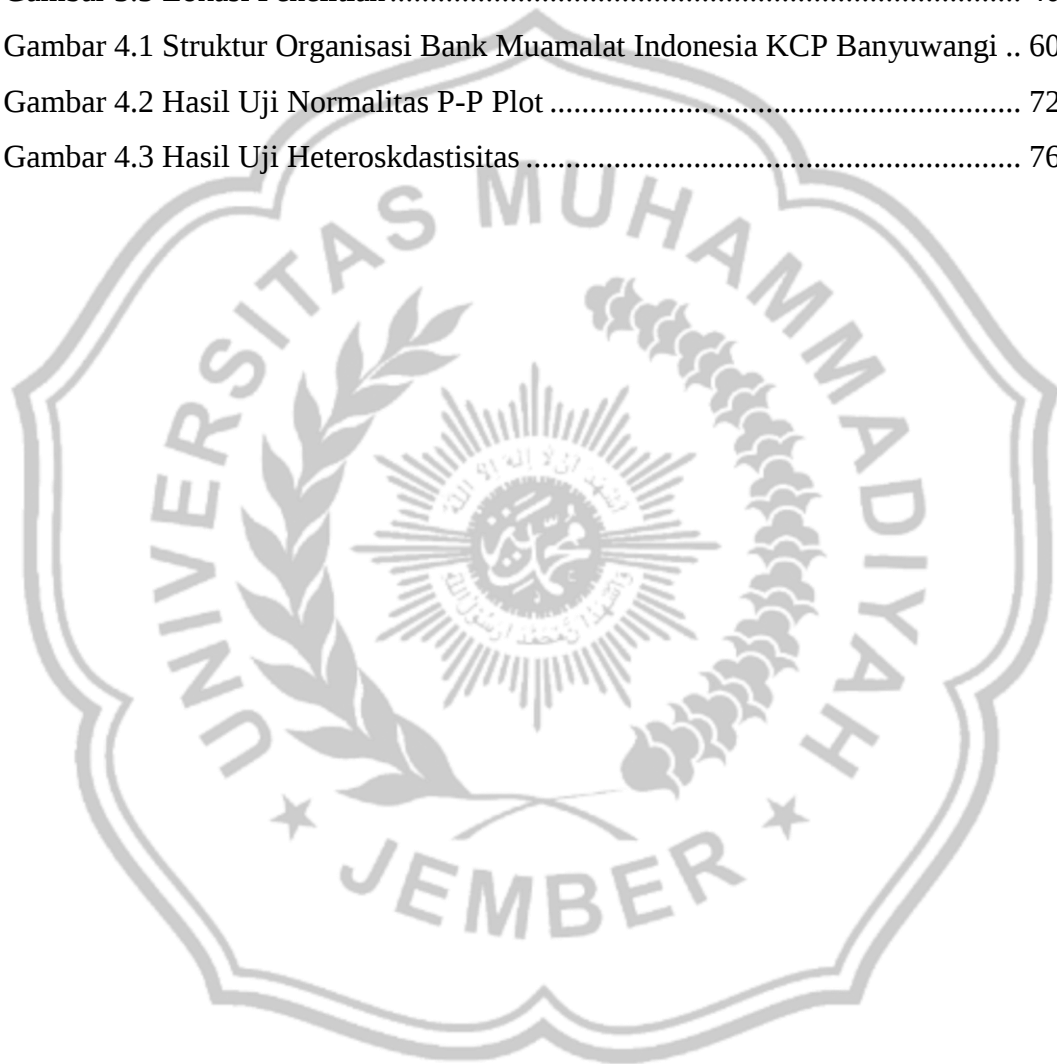
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Uji Validitas.....	68
4.2.2 Uji Reliabilitas	69
4.2.3 Uji Normalitas.....	70
4.2.4 Uji Linearitas	73
4.2.5 Uji Multikolinearitas.....	74
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas	75
4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda	77
4.2.8 Uji T (Uji Parsial)	78
4.2.9 Uji F (Uji Simultan).....	79
4.2.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	80
BAB V PEMBAHASAN	82
5.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Muamalat DIN.....	82
5.2 Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Muamalat DIN.....	84
5.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Muamalat DIN.....	86
5.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Kepercayaan (<i>Trust</i>), dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Muamalat DIN.....	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	93
DAFTAR RUJUKAN	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	43
Tabel 3.2 Skor Pengukuran dengan Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Penilaian Analisis Deskriptif	63
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Pengaruh <i>E-Service Quality</i>	64
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Pengaruh Kepercayaan (<i>Trust</i>)	65
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Pengaruh Promosi	66
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Pengaruh Kepuasan Nasabah.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna M-Banking Syariah Terpopuler di Indonesia (2026)	4
Gambar 2.1 Model ECT	32
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	39
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	39
Gambar 3.3 Lokasi Penelitian	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Banyuwangi ..	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	105
Lampiran 3 Responden (Usia dan Jenis Kelamin).....	106
Lampiran 4 Jawaban Responden (X1)	107
Lampiran 5 Jawaban Responden (X2)	112
Lampiran 6 Jawaban Responden (X3)	116
Lampiran 7Jawaban Responden (Y)	120
Lampiran 8 Pernyataan X1.1.....	124
Lampiran 9 Pernyataan X1.2.....	124
Lampiran 10 Pernyataan X1.3.....	124
Lampiran 11 Pernyataan X1.4.....	125
Lampiran 12 Pernyataan X1.5.....	125
Lampiran 13 Pernyataan X1.6.....	125
Lampiran 14 Pernyataan X1.7.....	126
Lampiran 15 Pernyataan X2.1.....	126
Lampiran 16 Pernyataan X2.2.....	126
Lampiran 17 Pernyataan X2.3.....	127
Lampiran 18 Pernyataan X2.4.....	127
Lampiran 19 Pernyataan X2.5.....	127
Lampiran 20 Pernyataan X3.1.....	128
Lampiran 21 Pernyataan X3.2.....	128
Lampiran 22 Pernyataan X3.3.....	128
Lampiran 23 Pernyataan X3.4.....	129
Lampiran 24 Pernyataan X3.5.....	129
Lampiran 25 Pernyataan X3.6.....	129
Lampiran 26 Pernyataan X3.7.....	130
Lampiran 27 Pernyataan Y.1.....	130
Lampiran 28 Pernyataan Y.2.....	130
Lampiran 29 Pernyataan Y3.....	131
Lampiran 30 Pernyataan Y.4.....	131

Lampiran 31 Pernyataan Y.5.....	131
Lampiran 32 Uji Validitas.....	132
Lampiran 33 Uji Reliabilitas	133
Lampiran 34 Uji Normalitas	134
Lampiran 35 Uji Linearitas	135
Lampiran 36 Uji Multikolineritas	135
Lampiran 37 Uji Heteroskedastisitas	136
Lampiran 38 Analisis Regresi Linear Berganda	136
Lampiran 39 Uji T (Parsial)	136
Lampiran 40 Uji F (Simultan).....	137
Lampiran 41 Koefisien Determinan (R ²)	137
Lampiran 42 Surat Permohonan Ijin Penelitian	138
Lampiran 43 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan Bermaterai	139
Lampiran 44 Surat Pernyataan Naskah Publikasi	140
Lampiran 45 Daftar Riwayat Hidup.....	141
Lampiran 46 Formulir Bimbingan Skripsi	142
Lampiran 47 Formulir Kehadiran Seminar Proposal Skripsi.....	144