**Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI**

# Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Moderating Pasca Marger Bank Syariah mandiri (Studi Kasus bank syariah Indonesia KCP Cinere 1 Kota Depok)

Diana Novita Sari

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75307&lokasi=lokal

---

Abstrak

Diana Novita Sari, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Moderating Pasca Marger Bank Syariah mandiri (Studi Kasus bank syariah Indonesia KCP Cinere 1 Kota Depok). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan mobile banking (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan juga mengetahui bagaimana loyalitas nasabah (Z) dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Untuk menghasilkan penelitian tersebut secara mendalam penulis menggunkan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Teknik kualitas data dan uji normalitas menggunakan uji kolmogrov, P-P plot, gv Teknik yang digunakan yaitu moderated regression analysis

Penelitian ini menunjukan bahwa kualiytas layanan mobile banking (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikan 0,00 < 0,05 dan nilai thitung 8,031. Loyalitas nasabah (Z) dapat memoderasi variable kualitas layanan mobile banking (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai signifikan 0,009 < 0,05. Pada uji koefisien determinasi apabila kualitas layanan mobile banking yang dimoderasi dengan loyalitas nasabah dengan nilai R Squere 0,851. Dengan demekian dapat dikatakan bahwa presentase sumbangan pengaruh variable bebas kualitas layanan mobile banking yang dimoderasi dengan variable moderating loyalitas nasabah terhadap variable terikat kepuasan nasabah sebesar 85,1%. sisanya dengan total 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.