

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Customer Engagement Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Yang Merupakan Followers Instagram Bank Muamalat)

Devi Anjas Wati

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75318&lokasi=lokal>

Abstrak

Devi Anjas Wati, Pengaruh Customer Engagement Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Yang Merupakan Followers Instagram Bank Muamalat). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Customer Engagement Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Yang Merupakan Followers Instagram Bank Muamalat). Penelitian menggunakan metode kuantitatif, data kuesioner dengan 100 sampel yang telah ditentukan menggunakan Rumus Slovin dengan Probability Sampling. Adapun penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yaitu kepada nasabah Bank Muamalat yang merupakan followers Instagram Bank Muamalat. Penelitian ini menggunakan alat pengujian data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan data dianalisis menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan Software IBM SPSS Statistic 25. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa secara parsial variabel customer engagement dan e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat dan yang merupakan followers Instagram Bank Muamalat. Secara simultan, variabel customer engagement dan e-service quality berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat dan yang merupakan followers Instagram Bank Muamalat. Nilai R Square (R²) sebesar 0,476 yang artinya bahwa seluruh variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 47,6% sedangkan sisanya sebesar 52,4% dijelaskan oleh variabel lain. Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 2,772 + 0,202 X_1 + 0,156 X_2 + e$$