



**ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN, KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DI KOTA  
MADIUN**

**SKRIPSI**

**ARI RAHMAT SUGARA      1810116037**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**



**ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN, KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DI KOTA  
MADIUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**ARI RAHMAT SUGARA      1810116037**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ari Rahmat Sugara

NIM : 1810116037

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 28 Desember 2022

Yang Menyatakan



Ari Rahmat Sugara

## PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Rahmat Sugara  
NIM : 1810116037  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : SI Ekonomi Syariah  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui skripsi saya untuk dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing dengan keterangan sebagai berikut:

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pengetahuan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* di Kota Madiun  
Dosen Pembimbing : Tati Handayani, SE., MM  
NIDN : 0003036214

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Januari 2023



(Ari Rahmat Sugara)

# SKRIPSI

## ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK DI KOTA MADIUN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ARI RAHMAT SUGARA 1810116037**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 28 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D.  
Ketua Penguji



Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.  
Penguji I



Tati Handayani, S.E, M.M.  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E, Ak, M.Ak, CA, CSRS  
Dekan



Muhammad Anwar Fathoni, Lc, M.A, CDIF  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 6 Januari 2023

***Analysis of Knowledge Level, Satisfaction, and Trust About The Loyalty of Muamalat Digital Islamic Network Users In The City of Madiun***

**By Ari Rahmat Sugara**

***Abstract***

*This study aims to determine and explain the effect of the level of knowledge, satisfaction, and trust on customer loyalty using the Muamalat Digital Islamic Network (MDIN) in the city of Madiun. This study uses quantitative methods. The population in this study is the user community of Muamalat Digital Islamic Network in Madiun. This study uses primary data as a data source with purposive sampling method as many as 175 respondents. Data analysis using SmartPLS with inner model and outer model test. The result of this research is the level of knowledge has a significant influence on customer loyalty. The level of knowledge is important because the respondent's answers indicate that the customer knows how to create an account either through the Muamalat DIN application or through Bank Muamalat KCP Madiun by coming in person. Satisfaction has a significant influence on customer loyalty. Satisfaction is obtained through customers who are comfortable when transacting using Muamalat DIN. Trust has a significant influence on customer loyalty. Customers believe that their deposit funds in Bank Muamalat are guaranteed safe. From the results of existing research, it is hoped that this research will be able to contribute to the PT. Bank Muamalat Tbk especially the Madiun branch office to continue to increase customer loyalty. The limitations of this study are that it only uses 3 independent variables and the scope of the research is only in the city of Madiun.*

***Keywords:*** *loyalty, satisfaction, trust, the level of knowledge*

# **Analisis Tingkat Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* di Kota Madiun**

**Oleh Ari Rahmat Sugara**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan tentang pengaruh tingkat pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN) di Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* di Madiun. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data dengan metode *purposive sampling* sebanyak 175 responden dan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tingkat pengetahuan menjadi penting dikarenakan jawaban responden menandakan nasabah mengetahui cara membuat rekening baik melalui aplikasi Muamalat DIN ataupun melalui Bank Muamalat KCP madiun dengan datang secara langsung. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan didapat melalui nasabah yang nyaman ketika bertransaksi menggunakan Muamalat DIN. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Para nasabah percaya bahwa dana simpanan mereka yang berada di Bank Muamalat telah dijamin keamanannya. Dari hasil penelitian yang ada, diharapkan penelitian ini mampu memiliki kontribusi bagi pihak PT. Bank Muamalat Tbk khususnya kantor cabang Madiun untuk terus meningkatkan loyalitas nasabahnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya menggunakan 3 variabel bebas dan lingkup penelitian hanya di kota Madiun.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas, Tingkat Pengetahuan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 28 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Ari Rahmat Sugara

No.Pokok Mahasiswa : 1810116037

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Analisis Tingkat Pengetahuan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Madiun Pengguna Analisis Tingkat Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Muamalat Digital Islamic Network di Kota Madiun**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Faizi, SE.I., M.Si.,Ph.D	Ketua	1. .... 
2	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota I	2. .... 
3	Tati Handayani, SE, MM	Anggota II (**)	3. .... 

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Ekonomi Syariah S.1

Muhammad Anwar Fataoni, Lc,  
MA.,CDIF.



## PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Muamalat Digital Islamic Network di Kota Madiun**”. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Tati Handayani, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing dan penguji 2 yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang sangat membantu dan bermanfaat. Kepada Bapak Muhammad Anwar Fathoni Lc.,MA., CDIF selaku Kepala Program Studi S1 Ekonomi Syariah. Kepada Bapak Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D. selaku ketua penguji. Kepada Bapak Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E. selaku penguji 1

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Nurbaiti, S.Ak. dan Bapak Zulnof, S.E. selaku kedua orang tua tercinta serta Saudara Drg.Deby Febrina dan Rina Amelia, AMK selaku kakak dari penulis yang selalu mendoakan dan mendukung dengan penuh kasih sayang sehingga menjadi motivasi tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada kerabat terdekat penulis yaitu saudara Alifah Mutiara Safitri, S.M. dan Kahfi Auriza Syaman yang selalu memberikan dukungan dan masukan dalam senang dan susahnya penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 28 Desember 2022

Ari Rahmat Sugara

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
II.1 Tinjauan Pustaka .....	10
II.1.1 Loyalitas Nasabah.....	10
II.1.1.1 Pengukuran Loyalitas Nasabah .....	11
II.1.1.2 Tahapan Terciptanya Loyalitas Nasabah.....	12
II.1.1.3 Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	12
II.1.1.4 Jenis - Jenis Loyalitas Nasabah .....	13
II.1.1.5 Tingkatan Loyalitas Nasabah .....	14
II.1.1.6 Indikator Loyalitas Nasabah.....	15
II.1.2 Pengertian Pengetahuan.....	15
II.1.2.1 Tingkat Pengetahuan .....	16

II.1.2.2	Proses Perilaku .....	17
II.1.2.3	Kategori Pengetahuan.....	18
II.1.2.4	Indikator Pengetahuan .....	18
II.1.3	Kepuasan .....	19
II.1.3.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	20
II.1.3.2	Manfaat Kepuasan .....	22
II.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan .....	22
II.1.3.4	Indikator Kepuasan.....	23
II.1.4	Kepercayaan .....	25
II.1.4.1	Faktor-Faktor yang Menimbulkan Kepercayaan.....	26
II.1.4.2	Jenis Kepercayaan .....	27
II.1.4.3	Indikator Kepercayaan.....	27
II.2	Penelitian Terdahulu.....	27
II.3	Model Penelitian.....	37
II.4	Hipotesis .....	37
II.4.1	Uji Hipotesis .....	38
II.4.1.1	Uji T.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
III.1.1	Definisi Operasional.....	39
III.1.2	Pengukuran Variabel .....	40
III.2	Populasi Sampel .....	42
III.2.1	Populasi .....	42
III.2.2	Sampel .....	42
III.3	Teknik Pengumpulan Data .....	43
III.3.1	Jenis Data.....	43
III.3.2	Sumber Data .....	43
III.3.3	Pengumpulan Data.....	43
III.4	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	44
III.4.1	Teknik Analisis Data .....	44
III.4.1.1	Analisis Deskriptif.....	44
III.4.1.2	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	45

III.4.1.3	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	48
IV.1.1	Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Madiun.....	48
IV.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Tbk.....	50
IV.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Tbk .....	50
IV.2	Deskripsi Data Penelitian .....	51
IV.2.1	Deskripsi Data Responden .....	51
IV.3	Analisis Data Deskriptif .....	52
IV.4	Analisis dan Uji Hipotesis .....	57
IV.4.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	57
IV.4.1.1	Uji Validitas.....	57
IV.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	60
IV.4.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	61
IV.4.2.1	R-Square ( $R^2$ ) .....	61
IV.4.2.2	Q-Square ( $Q^2$ ).....	61
IV.4.3	Uji Hipotesis .....	62
IV.5	Pembahasan .....	63
IV.5.1	Pengaruh Tingkat Pengetahuan terhadap Loyalitas Nasabah.....	63
IV.5.2	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	64
IV.5.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>67</b>
V.1	Simpulan.....	67
V.2	Keterbatasan Penelitian .....	67
V.3	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>69</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Data Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun .....	6
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	34
Tabel 3. Skala Likert .....	40
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 5. Interpretasi Nilai Persentase Responden .....	45
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach Alpha.....	46
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 10. Outer Loading .....	57
Tabel 11. Average Variance Extracted (AVE) .....	59
Tabel 12. Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 13. R-Square.....	61
Tabel 14. Uji T-Statistik.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengguna Internet Terbanyak di Asia.....	2
Gambar 2. Grafik Pengguna Muamalat DIN KCP Madiun .....	6
Gambar 3. Model Penelitian .....	37
Gambar 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....	53
Gambar 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Pengetahuan.....	54
Gambar 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	55
Gambar 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	56
Gambar 8. Output PLS.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Kuisioner 175 Responden
- Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 Output Outer Model PLS
- Lampiran 6 Hasil Output Model PLS