

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION  
TERHADAP E-LOYALTY NASABAH BANK MUAMALAT  
(Studi Kasus: Pembayaran UKT Mahasiswa  
Universitas Amikom Purwokerto)**

**Skripsi**



Disusun oleh:

**Tri Yuda Pramudityo**

**19SB1037**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2023**

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION  
TERHADAP E-LOYALTY NASABAH BANK MUAMALAT  
(Studi Kasus: Pembayaran UKT Mahasiswa  
Universitas Amikom Purwokerto)**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh:

**Tri Yuda Pramudityo**

**19SB1037**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2023**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**  
**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION**  
**TERHADAP E-LOYALTY NASABAH BANK MUAMALAT**

**(Studi Kasus: Pembayaran UKT Mahasiswa**

**Universitas Amikom Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Tri Yuda Pramudityo**

**19SB1037**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 12 Agustus 2023

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0618107503**

**Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.**  
**NIDN. 0608118904**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)  
Tanggal 19 Agustus 2023

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan,**

**Kaprodi Bisnis Digital**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal., S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si.**  
**NIK. 2022.10.01.039**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-SATISFACTION**

**TERHADAP E-LOYALTY NASABAH BANK MUAMALAT**

**(Studi Kasus: Pembayaran UKT Mahasiswa**

**Universitas Amikom Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Tri Yuda Pramudityo**

**19SB1037**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 19 Agustus 2023

**Yusyida Munsah Idah, S.E., M.M.**

**NIDN. 0613037502**

**Faridatun Nida, S.S., M.A.**

**NIDN. 0602099401**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si.**

**NIDN. 0618107503**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns)  
Tanggal

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**

**Dekan**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal., S.E., M.M.**

**NIK. 2012.09.1.007**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Tri Yuda Pramudityo  
NIM : 19SB1037  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E- Satisfaction* Terhadap *E- Loyalty* Nasabah Bank Muamalat (Studi Kasus: Pembayaran Ukt Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)  
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.  
Dosen Pembimbing 2 : Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 12 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

**Tri Yuda Pramudityo**  
NIM. 19SB1037

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

Kedua orang tua, keluarga serta teman - teman yang selalu mendoakan dan mendukung baik secara moril dan materil serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.



## **HALAMAN MOTTO**

“Hari Ini Harus Lebih Baik dari Hari Kemarin dan Hari Esok adalah Harapan”



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “(Pengaruh E-Service Quality Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Nasabah Bank Muamalat (Studi Kasus: Pembayaran UKT Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)” sebagai syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelas Sarjana Bisnis di Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.

Sebagai bentuk penghargaan, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menyediakan wadah untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto serta dosen penguji 1 yang telah memberikan saran bagi penulis.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan., S.E., M.Si. selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing akademik selama perkuliahan dan sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi.



4. Ibu Siti Alvi Sholikhatin, M. Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membantu penulis dalam mengerjakan penulisan dengan tepat.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan operasional selama masa studi berlangsung.
6. Kedua orang tua, kakak dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Kepada teman kelas seperjuangan yang telah memberikan dukungan serta motivasi penulis untuk tetap semangat dalam pengerjaan skripsi.
8. Terakhir terimakasih kepada diri sendiri karna mampu berjuang demi menuntaskan kewajiban sebagai seorang mahasiswa yang mampu menyelesaikan skripsi.

Untuk semuanya tiada kiranya penulis dapat membalas, hanya doa dan puji syukur kepada Allah SWT, semoga mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis,