

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Presepsi Cybercrime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Dan Presepsi *Cybercrime* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan sumber data primer. Populasi pada penelitian adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi, jumlah populasi yang tidak menentu dan tidak diketahui data nasabahnya dikarenakan kerahasiaan pihak bank, maka populasi harus dibatasi dengan penentuan pengambilan sampel, dan sampel penelitian ini berjumlah 120 nasabah yang diambil. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji t Parsial, uji F Simultan, koefisien determinasi, serta dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial dan variabel Presepsi *Cybercrime* juga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Sedangkan secara simultan variabel Kualitas Layanan dan Presepsi *Cybercrime* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Presepsi *Cybercrime*, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This research is entitled Analysis of the Influence of Service Quality and Cybercrime Perception on Customer Loyalty of E-Banking Users at Bank Syariah Indonesia, Jambi City. This research aims to determine the influence of Service Quality and Cybercrime Perception on Customer Loyalty of E-Banking Users at Bank Syariah Indonesia, Jambi City. The research method used is quantitative descriptive, with primary data sources. The population in the research is all customers of Bank Syariah Indonesia in Jambi City, the population is uncertain and customer data is unknown due to bank confidentiality, so the population must be limited by determining sampling, and the sample for this research was 120 customers taken. The data analysis techniques used are Partial t test, Simultaneous F test, coefficient of determination, and continued with multiple linear regression analysis. The results of this research show that the Service Quality variable has a partial effect and the Perception of Cybercrime variable also has a partial effect on Customer Loyalty of E-Banking Users at Bank Syariah Indonesia, Jambi City. Meanwhile, simultaneously the variables Service Quality and Cybercrime Perception influence Customer Loyalty of E-Banking Users at Bank Syariah Indonesia, Jambi City.

Keywords: Service Quality, Perception of Cybercrime, and Customer Loyalty