



**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS LAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP E-LOYALITAS NASABAH BANK
JAGO SYARIAH**

SKRIPSI

FIRATASYA FITRIHINDIKA FAIRUL 2010116045

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

2023



**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS LAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP E-LOYALITAS NASABAH BANK
JAGO SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

FIRATASYA FITRIHINDIKA FAIRUL 2010116045

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

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Firatasya Fitrihindika Fairul

NIM : 2010116045

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

Jakarta, 5 Januari 2024

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
37FAKX393274805

(Firatasya Fitrihindika Fairul)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Firatasya Fitrihindika Fairul
NIM : 2010116045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap E-Loyalitas Nasabah Bank Jago Syariah

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Firatasya Fitrihindika Fairul)

SKRIPSI

**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS
LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP E-LOYALITAS
NASABAH BANK JAGO SYARIAH**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FIRATASYA FITRIHINDIKA FAIRUL 2010116045

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 5 Januari 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



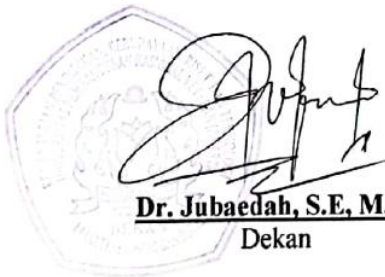
Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D.
Ketua Penguji



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



Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E, M.M.
Dekan



Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Januari 2024

***The Influence of Sharia Compliance, Service Quality, and Promotion on
E-Loyalty of Bank Jago Syariah Customers***

By Firatasya Fitrihindika Fairul

Abstract

Bank Indonesia predicts that digital development will continue to grow significantly, supported by the escalation of the economic ecosystem and digital financial inclusiveness. In 2021, it was recorded that 25% of adults had digital bank accounts. This increase is predicted to continue to increase to 39% or 74,785,062 in 2026. This study aims to analyze the influence between the variables of sharia compliance, service quality, and promotion on the e-loyalty of Bank Jago Syariah customers to help Islamic digital banks compete amid the rapid development of digital finance. Sampling with purposive sampling technique. The sample of this study amounted to 150 respondents with the criteria of Bank Jago Syariah customers who live in Jabodetabek. The approach used is quantitative. The questionnaire was used as a data collection technique. SEM PLS is used as a data analysis technique. Data testing uses outer and inner models. The result of the adjusted r-square value is 0.574 that sharia compliance, service quality, and promotion are able to explain the dependent variable of this study, namely e-loyalty by 57.4% and 42.6% is explained through other variables outside this research model. The results of the hypothesis test are that sharia compliance has a significant effect on e-loyalty, service quality has a significant effect on e-loyalty, and promotion has no significant effect on e-loyalty. It is hoped that with this research, Bank Jago Syariah can maintain the e-loyalty of its customers.

Keywords: bank jago syariah, e-loyalty, service quality

Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap E- Loyalitas Nasabah Bank Jago Syariah

Oleh Firatasya Fitrihindika Fairul

Abstrak

Bank Indonesia memprediksi bahwa perkembangan digital akan terus tumbuh secara signifikan, didukung dengan eskalasi ekosistem ekonomi dan inklusifitas keuangan digital. Pada tahun 2021 tercatat bahwa masyarakat dewasa yang memiliki rekening bank digital sebanyak 25%. Kenaikan ini diprediksi akan terus meningkat menjadi 39% atau sebesar 74.785.062 di tahun 2026. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan promosi terhadap e-loyalitas nasabah Bank Jago Syariah guna membantu bank digital syariah bersaing di tengah pesatnya perkembangan keuangan digital. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian ini berjumlah 150 responden dengan kriteria nasabah Bank Jago Syariah yang berdomisili di Jabodetabek. Pendekatan yang dipakai yaitu kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. SEM PLS digunakan sebagai teknik analisis data. Pengujian data menggunakan *outer* dan *inner* model. Hasil nilai *r-square adjusted* adalah 0,574 bahwa kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan promosi mampu menjelaskan variabel terikat penelitian ini yaitu e-loyalitas sebesar 57,4% dan sebesar 42,6 % dijelaskan melalui variabel lain di luar model penelitian ini. Hasil uji hipotesisnya yaitu kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap e-loyalitas, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap e-loyalitas, dan promosi tidak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap e-loyalitas. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak Bank Jago Syariah dapat mempertahankan e-loyalitas nasabahnya.

Kata Kunci: bank jago syariah, e-loyalitas, kualitas layanan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYANA, RISET, DAN TEKNOLOGI
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

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Hari ini Jumat, tanggal 5 Januari 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Firatasya Fitrihindika Fairul
No. Pokok Mahasiswa : 2010116045
Program : SI Ekonomi Syariah

**"PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP E-LOYALITAS NASABAH BANK JAGO SYARIAH"**

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

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D.	Ketua	1.
2	Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.	Anggota I	2.
3	Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 5 Januari 2024

Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprosi SI Ekonomi Syariah

Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berbentuk skripsi dengan waktu yang sudah ditentukan dengan judul “Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap E-Loyalitas Nasabah Bank Jago Syariah”. Dalam rangka memenuhi kewajiban penulis sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan selalu memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Kemudian saya ucapkan terima kasih pula kepada bapak dan ibu ketua penguji dan penguji 1 yang telah membantu memberikan arahan serta masukan pada penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti ucapkan kepada orang tua penulis, Bapak Fairul Amir dan Ibu Hindun Komalasari serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kemudian terima kasih kepada para dosen dan seluruh civitas akademika UPN Veteran Jakarta yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu selama di perkuliahan. Terima kasih kepada teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2020, khususnya Anggita, Ridha, Seka, Saka, Sabina, Amaliyah, dan Fathya yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi serta belajar selama masa perkuliahan. Terima kasih penulis ucapkan kepada Seventeen yang memotivasi penulis melalui konten dan karyanya selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi. Dan terakhir, penulis ingin berterima kasih dan mengapresiasi diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan sampai titik ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Penulis berharap dengan dibuatnya karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 22 Desember 2023

Firatasya Fitrihindika Fairul

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. E-Loyalitas	8
2.1.1.1. Definisi E-Loyalitas	8

2.1.1.2. Indikator E-Loyalitas	9
2.1.2. Kepatuhan Syariah	11
2.1.2.1. Definisi Kepatuhan Syariah	11
2.1.2.2. Prinsip-Prinsip Kepatuhan Syariah	12
2.1.2.3. Indikator Kepatuhan Syariah	15
2.1.3. Kualitas Layanan	15
2.1.3.1. Definisi Kualitas Layanan	15
2.1.3.2. Indikator Kualitas Layanan	16
2.1.4. Promosi	18
2.1.4.1. Definisi Promosi	18
2.1.4.2. Indikator Promosi	18
2.1.5. Bank Syariah	19
2.1.6. Bank Digital	20
2.1.6.1. Definisi Bank Digital	20
2.1.6.2. Layanan Bank Digital	21
2.1.7. Bank Digital Syariah	21
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Model Penelitian	36
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1. Definisi Operasional	37
3.1.2. Pengukuran Variabel	38
3.2. Populasi dan Sampel	39

3.2.1.	Populasi	39
3.1.2.	Sampel	39
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1.	Jenis Data	40
3.3.2.	Sumber Data	40
3.3.3.	Pengumpulan Data	40
3.4.	Teknik Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	40
3.4.1.	Teknik Analisis Data	40
3.4.2.	Analisis Deskriptif	41
3.4.3.	Model Pengukuran (Outer Model)	42
3.4.4.	Model Struktural (Inner Model)	43
3.5.	Uji Hipotesis	44
3.5.1.	Uji T	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	46
4.2.1.	Deskripsi Data Responden	46
4.3.	Analisis Data Deskriptif	48
4.4.	Analisis dan Uji Hipotesis	53
4.4.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
4.4.1.1.	Uji Validitas	53
4.4.1.2.	Uji Reliabilitas	57
4.4.2.	Model Struktural (Inner Model)	58
4.4.2.1.	R-Square (R ²)	58

4.4.2.2. Q-Square (Q2)	59
4.4.3. Uji Hipotesis	59
4.5. Pembahasan	60
4.5.1. Pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap E-Loyalitas Nasabah	60
4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap E-Loyalitas Nasabah	62
4.5.3. Pengaruh Promosi terhadap E-Loyalitas Nasabah	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Keterbatasan Penelitian	66
5.3. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Survei Jenis Bank Digital Populer di Kalangan Masyarakat	3
Gambar 2. Model Penelitian	36
Gambar 3. Tanggapan Responden terhadap E-Loyalitas	49
Gambar 4. Tanggapan Responden terhadap Kepatuhan Syariah	50
Gambar 5. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan	51
Gambar 6. Tanggapan Responden terhadap Promosi	52
Gambar 7. Output PLS	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2. Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3. Pengukuran Nilai Variabel	38
Tabel 4. Interpretasi Nilai Responden	42
Tabel 5. Tingkat Reliabilitas	43
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	47
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	48
Tabel 11. Interpretasi Nilai Responden	48
Tabel 12. <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE)	57
Tabel 14. Uji Reliabilitas	57
Tabel 15. R-Square	58
Tabel 16. Uji T-Statistik	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Bimbingan Skripsi
Lampiran 2. Formulir Pesetujuan Mengikuti Sidang Skripsi
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4. Data Kuisisioner 150 Responden
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif
Lampiran 7. Output Outer Model PLS
Lampiran 8. Hasil Output Model PLS