

***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**