

# ***The Influence of Sharia Financial Literacy, Security, and Service Quality on Customer Satisfaction at Sharia Commercial Banks***

**By Elviananda**

## **Abstract**

*Sharia banking in Indonesia continues to grow rapidly with regulatory support and increasing public interest in sharia-based services. However, this growth has not been fully accompanied by adequate sharia financial literacy, guaranteed digital service security, and consistent service quality, resulting in customer complaints that affect their satisfaction levels. Customer satisfaction is an important factor in maintaining loyalty and the sustainability of Islamic banks amid competition with conventional banks and digital financial institutions. This study aims to analyze the influence of Islamic financial literacy, security, and service quality on the satisfaction of Islamic commercial bank customers. This study uses a quantitative approach with data collection methods through questionnaires given to Islamic commercial bank customers in the research area. Samples were selected using purposive sampling techniques. Furthermore, the data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method using SmartPLS 4.0 software to evaluate the relationship between variables. The results of this study are expected to confirm that Islamic financial literacy, security, and service quality are important factors that shape customer satisfaction in using Islamic commercial bank services in South Jakarta. These findings are also expected to provide strategic input for banks in improving service quality, strengthening system security, and optimizing literacy education programs in order to strengthen customer trust and loyalty.*

*Keywords: Islamic financial literacy, security, service quality, customer satisfaction, Islamic bank.*

# **Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Keamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah**

**Oleh Elviananda**

## **Abstrak**

Perbankan syariah di Indonesia terus berkembang pesat dengan dukungan regulasi serta meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan berbasis syariah. **Namun**, pertumbuhan tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan tingkat literasi keuangan syariah yang memadai, jaminan keamanan layanan digital, serta kualitas pelayanan yang konsisten, sehingga masih terdapat keluhan nasabah yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas serta keberlangsungan bank syariah di tengah persaingan dengan bank konvensional maupun lembaga keuangan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan data primer dan sekunder sebagai sumber. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner yang melibatkan 115 responden Masyarakat Jakarta Selatan. Metode analisis menggunakan SEM-PLS dengan perangkat Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel literasi keuangan syariah, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah. Dari ketiga variabel tersebut, kualitas memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah, yang tercermin dari kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang responsif, andal, dan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, tingkat keamanan layanan serta pemahaman nasabah terhadap literasi keuangan syariah turut berperan dalam meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik, didukung oleh sistem keamanan yang kuat serta peningkatan literasi keuangan syariah, mampu meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan bank umum syariah.

Kata kunci: literasi keuangan syariah, keamanan, kualitas layanan, kepuasan nasabah, bank syariah.