



**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH,  
KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK UMUM SYARIAH**

**SKRIPSI**

**ELVIANANDA 2210116013**

**PROGRAM SARJANA EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**



**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH,  
KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK UMUM SYARIAH**

**SKRIPSI**

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

**ELVIANANDA 2210116013**

**PROGRAM SARJANA EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Elviananda

NIM : 2210116013

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dari proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Elviananda)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Elviananda  
NIM : 2210116013  
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 Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini universitas pembangunan Nasional veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 11 Desember 2025  
Yang Menyatakan,



(Elviananda)

**SKRIPSI**

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH,  
KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK UMUM SYARIAH**

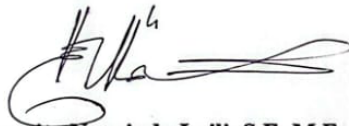
*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**ELVIANANDA 2210116013**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 11 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Sufyati HS, S.E, M.M.**  
Ketua Penguji



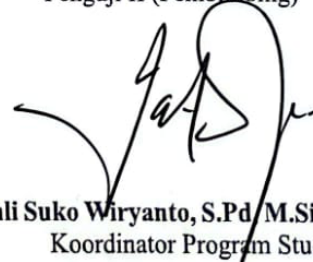
**Sasmita Nurvinda Laili, S.E, M.E.**  
Penguji I



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



**Dra. Fitri Yetti, M.M.**  
Penguji II (Pembimbing)



**Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd/M.Si, CDIF**  
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 29 Desember 2025

# ***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.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR  
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 11 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Elviananda  
NIM : 2210116013  
Program Studi : Ekonomi Syariah S1  
Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh literasi keuangan syariah, keamanan, dan kualitas layanan terhadap  
kepuasan nasabah**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ ~~Sidang~~ ~~Ulang~~\**, dengan Nilai Rata-Rata *89,52*  
dan Nilai Huruf *A*.....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Sufyati HS, S.E, M.M.	Ketua	
2	Sasmita Nurvinda Laili, S.E, M.E.	Anggota I	
3	Dra. Fitri Yetty, M.M.	Anggota II **)	

Jakarta, 11 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah S1

Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu  
\*\*) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A  
80 - 84.99 = A-  
75 - 79.99 = B+  
70 - 74.99 = B  
65 - 69.99 = B-  
60 - 64.99 = C+  
55 - 59.99 = C  
40 - 54.99 = D  
0 - 39.99 = E

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Keamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah”** secara baik dan tepat waktu. Maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta. Kepada Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku Plt. Koordinator Program Studi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jakarta. Kepada Ibu Dr. Sufyati HS, S.E, M.M. selaku Ketua Penguji. Kepada Ibu Sasmita Nurvinda Laili, S.E, M.E. selaku Penguji 1. Kepada ibu Dra. Fitri Yetty, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, saran, bimbingan, serta ilmu yang sangat berharga.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Orang tua, Kakak, dan Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi yang tiada henti. Tidak lupa juga ucapan terima kasih untuk rekan-rekan seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Jakarta, 11 Desember 2025

Elviananda

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan penelitian	13
1.4 Manfaat penelitian	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori	15
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Model Penelitian	32

2.4 Hipotesis	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>35</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2 Deskripsi Data Penelitian	48
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	52
4.4 Pembahasan	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>71</b>
5.1 Simpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian	72
5.3 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
RIWAYAT HIDUP	77
LAMPIRAN	78

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU	31
TABEL 2 SKALA LIKERT	37
TABEL 3 PENGUKURAN VARIABEL	38
TABEL 4 INTERPRETASI NILAI INDEKS	43
TABEL 5 PARAMETER TINGKAT RELIABILITAS CRONBACH'S ALPHA	45
TABEL 6 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN USIA	49
TABEL 7 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	49
TABEL 8 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN	49
TABEL 9 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	50
TABEL 10 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN PENDAPATAN	50
TABEL 11 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS BANK UMUM SYARIAH YANG DIGUNAKAN	51
TABEL 12 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN LAMA MENJADI NASABAH	51
TABEL 13 UJI VALIDITAS KONVERGEN	58
TABEL 14 UJI VALIDITAS DISKRIMINAN	61
TABEL 15 CRONBACH'S ALPHA	62
TABEL 16 KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )	63
TABEL 17 MODEL FIT	63
TABEL 18 UJI HIPOTESIS	65

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 TOTAL KANTOR BANK UMUM SYARIAH DI INDONESIA	2
GAMBAR 2 PANGSA PASAR BANK SYARIAH VS BANK KONVENSIONAL	3
GAMBAR 3 MODEL PENELITIAN	33
GAMBAR 4 ANALISIS INDEKS KEPUASAN NASABAH (KN)	52
GAMBAR 5 ANALISIS INDEKS LITERASI KEUANGAN SYARIAH (LKS)	54
GAMBAR 6 ANALISIS INDEKS KEAMANAN (K)	55
GAMBAR 7 ANALISIS INDEKS KUALITAS LAYANAN (KL)	57
GAMBAR 8 HASIL OUTPUT SMART PLS 4.0	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	78
LAMPIRAN 2. KARTU MONITORING BIMBINGAN	79
LAMPIRAN 3. KUESIONER PENELITIAN	80
LAMPIRAN 4. DATA KUESIONER 115 RESPONDEN	86
LAMPIRAN 5. DESKRIPSI DATA RESPONDEN	98
LAMPIRAN 6. ANALISIS DATA DESKRIPTIF	100
LAMPIRAN 7. OUTPUT MODEL PLS	102