



**PENGARUH LITERASI DIGITAL, KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK, DAN RELIGIOSITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

IRFAAN FADHIIL 2210116052

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH LITERASI DIGITAL, KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK, DAN RELIGIOSITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

IRFAAN FADHIIL 2210116052

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Irfaan Fadhiil

NIM. : 2210116052

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

Jakarta, 13 Juli 2026
Yang menyatakan,



(Irfaan Fadhiil)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS

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

Nama : Irfaan Fadhiil
NIM : 2210116052
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 Fee Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Literasi Digital, Kualitas Layanan Elektronik, dan Religiositas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

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 pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,


(Irfaan Fadhiil)

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

**PENGARUH LITERASI DIGITAL, KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK, DAN RELIGIOSITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

IRFAAN FADHIIL 2210116052

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 13 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


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


Fadhl Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Penguji I


Sasmita Nurvinda Laili, S.E, M.E.
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Subacah, S.E, M.M.
Dekan


Fadhl Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juli 2026



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 GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 13 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Irfaan Fadhiil
NIM : 2210116052
Program Studi : Ekonomi Syariah S1
Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Literasi Digital, Kualitas Layanan Elektronik, dan Religiositas terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata^{80,58}
dan Nilai Huruf^{A-}

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D.	Ketua	
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si.CDIF	Anggota I	
3	Sasmita Nurvinda Laili, S.E, M.E.	Anggota II **)	

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

Jakarta, 13 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah S1

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Literasi Digital, Kualitas Layanan Elektronik, dan Religiositas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.”** Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah, serta Ibu Sasmita Nurvinda Laili, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing sekaligus Penguji II yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Faizi, S.E.I., M.Si., Ph.D., Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF, dan Ibu Sasmita Nurvinda Laili, S.E., M.E. selaku tim penguji atas kritik dan saran yang membangun.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tidak pernah putus. Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan **"IZINNN"** dan **"Muchitsujo"** yang selalu memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 13 Juli 2026

Irfaan Fadhiil

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	9
1.4.1. Aspek Teoritis	9
1.4.2. Aspek Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.2. Literasi Digital	12
2.1.3. Kualitas Layanan Elektronik.....	15
2.1.4. Religiositas	17
2.1.5. Bank Syariah Indonesia.....	20
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	21
2.3. Model Penelitian.....	29
2.4. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1. Definisi Operasional	32
3.1.2. Pengukuran Variabel	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1. Jenis Data.....	37
3.3.2. Sumber Data	37
3.3.3. Pengumpulan Data	38
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	38
3.4.1. Teknik Analisis Data	38
3.4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.4.3. Model Pengukuran (Outer Model).....	40
3.4.4. Model Struktural (Inner Model)	42
3.4.3. Uji Hipotesis.....	43
 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
4.2.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	50
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis	56
4.3.1. Outer Model (Model Pengukuran).....	56
4.3.2. Inner Model (Model Struktural)	62
4.3.3. Uji Hipotesis.....	64
4.4. Pembahasan	65
4.4.1. Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Nasabah.....	66
4.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
4.4.3. Pengaruh Religiositas terhadap Kepuasan Nasabah.....	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Simpulan.....	71
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran	72
 DAFTAR PUSTAKA.....	 74
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Kinerja Industri Perbankan, Industri Perbankan Syariah dan BSI..	1
Tabel 2. Tingkat Penetrasi Internet dan Literasi Digital di Indonesia	3
Tabel 3. Kendala Keamanan dan Kualitas Jaringan Digital di Indonesia (2025) ...	5
Tabel 4. Skor Global Islamic Economy Indicator Top 5 Dunia (2024/2025).....	6
Tabel 5. Matriks Penelitian Sebelumnya Terkait dengan Kepuasan Nasabah.....	27
Tabel 6. Skala Likert	34
Tabel 7. Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 9. Taraf Reliabilitas Nilai Cronbach's Alpha	41
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Konvergen (Outer Loading).....	57
Tabel 16. Average Variance Extracted (AVE).	60
Tabel 17. Uji Reliabilitas.	61
Tabel 18. Hasil <i>R-Square</i> (R^2).....	62
Tabel 19. Uji T	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rating BYOND by BSI dan BSI Mobile di Google Play Store.....	2
Gambar 2. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer	30
Gambar 3. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Nasabah	51
Gambar 4. Tanggapan Responden terhadap Literasi Digital	52
Gambar 5. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan Elektronik.....	53
Gambar 6. Tanggapan Responden terhadap Religiositas.....	55
Gambar 7. Hasil Penyesuaian Output	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang

Lampiran 2 Kartu Monitoring Bimbingan

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Kuisisioner Penelitian

Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Responden

Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 7 Hasil Output Outer Model PLS 4.0

Lampiran 8 Hasil Output Model PLS