



PENGARUH PERSEPSI NASABAH GEN Z PADA IMPLEMENTASI ENAM DIMENSI *GREEN BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS DI BANK UMUM SYARIAH

SRI HARMUNIS



**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Gen Z pada Implementasi Enam Dimensi *Green Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas di Bank Umum Syariah” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni Tahun 2026

Sri Harmunis
H5401221013



ABSTRAK

SRI HARMUNIS. Pengaruh Persepsi Nasabah Gen Z pada Implementasi Enam Dimensi *Green Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas di Bank Umum Syariah. Dibimbing oleh RESFA FITRI.

Disparitas jumlah antara Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah (BUS) menuntut BUS memiliki strategi diferensiasi untuk membangun basis nasabah loyal. Salah satu strategi potensial adalah implementasi *green banking* yang selaras dengan prinsip syariah dan nilai keberlanjutan Gen Z. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi nasabah Gen Z terhadap implementasi enam dimensi *green banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Gen Z pada BUS dengan pendekatan *Green Coin Rating*. Metode yang digunakan adalah statistik deskriptif dan SEM-PLS. Penelitian menggunakan data primer dari 155 responden nasabah Gen Z pada lima BUS di Indonesia yang menerapkan prinsip hijau. Berdasarkan hasil SEM-PLS, ditemukan variabel *carbon emission*, *green building*, *green rewards*, dan *paperless/paperwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel *reuse/reduce/recycle* dan *green investment* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepuasan nasabah terbukti memiliki pengaruh yang sangat kuat, positif, dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Gen Z.

Kata kunci: bank umum syariah, gen z, *green banking*, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

SRI HARMUNIS. Pengaruh Persepsi Nasabah Gen Z pada Implementasi Enam Dimensi *Green Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas di Bank Umum Syariah. Supervised by RESFA FITRI.

The disparity between Conventional and Sharia Commercial Banks (BUS) requires BUS to have differentiation strategies to build a loyal customer base. A potential strategy is green banking, which aligns with Sharia principles and Gen Z's sustainability values. This study aimed to analyze the effect of Gen Z customers' perception of the implementation of six green banking dimensions on the satisfaction and loyalty of Gen Z customers in BUS using the Green Coin Rating approach. The methods used are descriptive statistics and SEM-PLS. This research used primary data from 155 Gen Z customer respondents across five BUS in Indonesia that have implemented green principles. Based on SEM-PLS results, perceptions of carbon emission, green building, green rewards, and paperless/paperwork have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, perceptions of reuse/reduce/recycle and green investment have no significant influence on customer satisfaction. The customer satisfaction variable is proven to have a very strong, positive, and significant influence on the loyalty of Gen Z customers.

Keywords: gen z, green banking, loyalty, satisfaction, sharia commercial bank



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH GEN Z PADA IMPLEMENTASI
ENAM DIMENSI *GREEN BANKING* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS DI BANK UMUM SYARIAH**

SRI HARMUNIS

Skripsi
sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Ilmu Ekonomi syariah

**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Perpustakaan IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Salahuddin El Ayyubi, Lc., M.A.
2. Mutiara Probokawuryan, S.E., M.Mgt (Econ).



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Nasabah Gen Z pada Implementasi Enam Dimensi *Green Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas di Bank Umum Syariah

Nama : Sri Harmunis
NIM : H5401221013

Disetujui oleh

Pembimbing :
Dr. Ir. Resfa Fitri, M.PL.St

Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Ekonomi Syariah:
Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.
NIP. 198603102014041001

Tanggal Ujian:
8 Juni 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan November 2025 sampai bulan April 2026 ini ialah *green banking*, dengan judul “Pengaruh Persepsi Nasabah Gen Z pada Implementasi Enam Dimensi *Green Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas di Bank Umum Syariah”. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan kekuatan-Nya yang tiada henti, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua, yaitu Alm. Bapak Sukemi, Almh. Ibu Halimah, dan Kakak serta Adik Penulis atas doa dan dukungan yang telah diberikan.
3. Ibu Dr. Ir. Resfa Fitri, M.PL.St. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas dukungan serta bimbingannya.
4. Bapak Dr. Salahuddin El Ayyubi, Lc., M.A. dan Ibu Mutiara Probokawuryan, S.E., M.Mgt (Econ). selaku dosen penguji, terima kasih atas saran dan masukan terhadap penyempurnaan skripsi penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Ilmu Ekonomi Syariah atas segala ilmu dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 59, terima kasih atas kebersamaan, bantuan dan kenangan selama masa perkuliahan di IPB.
7. Teman-teman satu bimbingan Bu Resfa, yaitu Reika, Nasywa, Kalya, Rafa, Marsha, Rena, Dela dan Bintang yang selalu setia menemani dan menyemangati satu sama lain.
8. Rekan-rekan di Bank Nano Syariah dan BTPN Syariah, terima kasih atas ilmu praktis dan pengalaman berharga selama masa magang penulis.

Bogor, Juni 2026

Sri Harmunis

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Green Banking</i>	7
2.2 Loyalitas Nasabah	8
2.3 Kepuasan Nasabah	10
2.4 Gen Z	11
2.5 Bank Umum Syariah	11
2.6 Penelitian Terdahulu	12
2.7 Hipotesis Penelitian	14
2.8 Kerangka Pemikiran	15
III METODE	17
3.1 Lokasi dan Waktu	17
3.2 Jenis dan Sumber Data	17
3.3 Metode Penentuan Sampel	17
3.4 Metode Pengolahan Data	18
3.5 Definisi Operasional Variabel	20
3.6 Model Penelitian	23
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	25
4.2 Karakteristik Responden Nasabah Gen Z pada Bank Umum Syariah yang Mengimplementasikan Prinsip <i>Green Banking</i> Berdasarkan Dimensi <i>Green Coin Rating</i> (GCR)	25
4.3 Pengaruh Persepsi Nasabah Gen Z pada Implementasi Enam Dimensi <i>Green Banking</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas dalam Bertransaksi di Bank Umum Syariah	29
V SIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Simpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	12
2	Skala <i>likert</i>	19
3	Definisi operasional variabel	20
4	Hasil uji reliabilitas	25
5	Karakteristik responden	26
6	Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	31
7	Nilai <i>fornell larcker criterion</i>	32
8	Nilai <i>composite reliability</i>	32
9	Nilai koefisien determinasi	33
10	Nilai koefisien jalur (<i>path coefficient</i>)	34
11	Hasil uji hubungan tidak langsung (<i>indirect effect</i>)	39
12	Hasil <i>effect size</i>	40

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	16
2	Model penelitian	24
3	Nilai <i>loading factor</i> model awal	30
4	Nilai <i>loading factor</i> model akhir	31
5	Hasil analisis <i>bootstrapping</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil uji validitas	48
2	Nilai <i>cross loading</i>	49
3	Kuesioner penelitian	50