

DETERMINASI LOYALITAS PELANGGAN BANK SYARIAH INDONESIA DI JABODETABEK MELALUI *SHARIAH GOVERNANCE PERCEPTION*, LITERASI KEUANGAN SYARIAH, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN

SYIFA ZAHRA MALYA SENJAYA



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

- 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 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 Determinasi Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Jabodetabek melalui *Shariah Governance Perception*, Literasi Keuangan Syariah, dan Kepercayaan Konsumen 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, Juli 2026

Syifa Zahra Malya Senjaya
H5401221038



ABSTRAK

SYIFA ZAHRA MALYA SENJAYA. Determinasi Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Jabodetabek melalui Persepsi Tata Kelola Syariah, Literasi Keuangan Syariah, dan Kepercayaan Konsumen. Dibimbing oleh DENI LUBIS dan AHMAD SYAHIRUL ALIM.

Perbankan syariah berperan dalam memperkuat kepercayaan dan integritas sistem keuangan berbasis prinsip Islam, sehingga loyalitas penting bagi keberlanjutan bank syariah. Penelitian ini menganalisis pengaruh persepsi tata kelola syariah dan literasi keuangan syariah terhadap loyalitas pelanggan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Jabodetabek, dengan kepercayaan konsumen sebagai mediasi. Metode campuran digunakan melalui analisis deskriptif dan SEM-PLS terhadap 185 responden usia 20–69 tahun, diperkuat wawancara melalui analisis NVivo. Hasil menunjukkan bahwa persepsi tata kelola syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen, sementara literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta menjadi mediator yang berpengaruh positif dan signifikan bagi persepsi tata kelola terhadap loyalitas pelanggan, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebagai mediator literasi keuangan syariah.

Kata kunci: kepercayaan konsumen, literasi keuangan syariah, loyalitas pelanggan, persepsi tata kelola syariah

ABSTRACT

SYIFA ZAHRA MALYA SENJAYA. Determining Customer Loyalty Toward Bank Syariah Indonesia in the Jabodetabek Area through Perceptions of Shariah Governance, Islamic Financial Literacy, and Consumer Trust. Supervised by DENI LUBIS and AHMAD SYAHIRUL ALIM.

Islamic banking plays a role in strengthening trust and integrity in financial systems based on Islamic principles, making loyalty essential for the sustainability of Islamic banks. This study examines the impact of sharia governance perception and Islamic financial literacy on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Jabodetabek, with consumer trust as a mediator. This study employs a mixed-method approach, descriptive analysis and SEM-PLS on 185 respondents aged 20–69 years, and supported with interviews analyzed through NVivo. The results show that sharia governance perception positively affects consumer trust, while Islamic financial literacy directly influences customer loyalty. Consumer trust positively and significantly affects customer loyalty and serves as a positive and significant mediator between sharia governance perception and customer loyalty, but does not significantly mediate between Islamic financial literacy and customer loyalty.

Keywords: consumer trust, customer loyalty, Islamic financial literacy, shariah governance perception



@Hak cipta milik IPB University

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.

© 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.

DETERMINASI LOYALITAS PELANGGAN BANK SYARIAH INDONESIA DI JABODETABEK MELALUI *SHARIAH GOVERNANCE PERCEPTION*, LITERASI KEUANGAN SYARIAH, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN

SYIFA ZAHRA MALYA SENJAYA

Skripsi
sebagai salah satu 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

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. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.
- 2 Muhammad Nur Faaiz F. Achsani, S.E., M.Sc.



@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 : Determinasi Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Indonesia di
Jabodetabek melalui *Shariah Governance Perception*, Literasi
Keuangan Syariah, dan Kepercayaan Konsumen

Nama : Syifa Zahra Malya Senjaya

NIM : H5401221038

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Deni Lubis, S.Ag., M.A.



Pembimbing 2:

Ahmad Syahirul Alim, Lc., M.Pd.I.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Ekonomi Syariah:

Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si.

NIP 198603102013031001



Tanggal Ujian:
Kamis, 18 Juni 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanaahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan dengan judul “Determinasi Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Jabodetabek Melalui *Shariah Governance Perception*, Literasi Keuangan Syariah, dan Kepercayaan Konsumen”. Penulis menyadari bahwa selesainya karya ilmiah ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Penulis ucapkan rasa syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, Allah SWT, karena selalu memberi kekuatan, kemudahan, dan semangat kepada penulis melalui orang-orang sekitar penulis yang penuh perhatian dan menyemangati penulis agar dapat menyelesaikan skripsi. Penulis ucapkan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada para pembimbing yaitu Bapak Dr. Deni Lubis, S.Ag., M.A. dan Bapak Ahmad Syahirul Alim, Lc., M.Pd.I. yang telah membimbing, mengarahkan, banyak memberi saran, serta memotivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Muhammad Anhar, S.Pi, M.E selaku dosen *reviewer* seminar proposal karena telah memberikan koreksi dan masukan berharga untuk penelitian ini, serta ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut., M.Si. dan Bapak Muhammad Nur Faaiz F. Achsani, S.E., M.Sc. selaku dosen penguji sidang skripsi karena telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penghargaan juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen dan tenaga pendidik Departemen Ilmu Ekonomi Syariah atas ilmu dan arahnya selama masa perkuliahan.

Penulis sampaikan banyak terima kasih kepada Bank Syariah Indonesia terutama Kantor Cabang Padjajaran Bogor yang telah memberikan izin penelitian beserta kakak-kakak staf BSI yang sangat ramah, merangkul, membantu, dan terbuka selama pengumpulan data. Selain itu, ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh *support system* selama penulis menyusun skripsi ini.

- a. Teristimewa untuk Bapak Amal dan Ibu Ine, yang selalu menganggap putri kecilnya ini bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu serta menjadi sosok paling berjasa dalam kehidupan penulis. Dengan keterbatasan dan ketidaksempurnaan, Papa dan Mama selalu menjadi sumber kekuatan dan melangkah, serta tempat kembali bagi penulis. Selalu dibarengi dukungan moril dan materil, motivasi, nasihat, cinta, kasih sayang, serta menguatkan penulis melalui doa-doa yang sampai saat ini selalu mengalir dalam diri penulis. Sehat selalu, inspirasi penulis.
- b. Fauzan Ilham, kakak tersayang dan satu-satunya, terima kasih sudah menjadi sosok paling keren, menginspirasi, dan pelindung semasa hidup penulis. Terima kasih selalu ada, memotivasi, memberikan semangat, dan selalu memastikan penulis tetap semangat bagaimanapun caranya. Tanpa sadar menjadi alasan penulis untuk terus bertahan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Meski saat ini jauh dan tak menemani setiap langkah, semangatnya tetap terasa ada.
- c. Teruntuk Iting, boneka kesayangan yang menemani semasa hidup penulis.
- d. Teruntuk almarhum kakek, nenek, enin, serta seluruh keluarga besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk semua doa, perhatian, dukungan, dan kata-kata penyemangat kepada penulis.



- 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

- e. Teruntuk Nia, Indah, dan Nasya, terima kasih atas segala bantuan, waktu, *support*, dan kebaikan yang diberikan sampai detik ini. Terima kasih sudah menjadi tempat terbaik untuk mengutarakan keluh kesah dan teman terbaik selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah meyakinkan penulis bahwa segala masalah selama proses penulisan skripsi akan berakhir dan bisa dihadapi.
- f. Teruntuk teman-teman satu bimbingan yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, tempat berproses, dan *support* untuk satu sama lain.
- g. Teruntuk teman-teman seperjuangan Ilmu Ekonomi Syariah angkatan 59, terima kasih untuk kebersamaan serta bagian proses dan cerita penulis selama menempuh pendidikan.
- h. Teruntuk teman-teman penulis yaitu Pejuang PP, Ooh Jamur, LPQ dan LPQ 59, Medbrand LPQ, dan kelompok KKN Sekongers, terima kasih sudah memberikan banyak pengalaman dan cerita yang menyenangkan serta berharga, serta memberikan banyak dukungan kepada penulis.
- i. Teruntuk sahabat sejak masa SMP, Sahabat Jannah, yaitu Annisa, Nia, Azizah, dan Aurel. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik dan memberikan energi positif. Terima kasih untuk semua tawa dan doa yang tidak putus.
- j. Teruntuk sahabat sejak masa SMA, Kovalenamaskara, yaitu Syaqla, Vani, Naila, Qorie, Tiara, Aulia, dan Hafiya. Terima kasih untuk seluruh doa baik serta menjadi sahabat yang selalu memberikan dukungan bagi penulis.
- k. Penulis juga sampaikan ucapan terima kasih kepada NCT Dream, yaitu Mark, Renjun, Jeno, Jaemin, Haechan, Chenle, dan Jisung, karena selalu memberikan tawa, menghibur, memberikan dukungan moral, inspirasi, serta menemani penulis sampai detik ini, kurang lebih 7 tahun.
- l. Seluruh pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- m. Terakhir, penulis sampaikan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih sudah berusaha sampai detik ini. Terus menjadi diri sendiri, terus menjadi orang baik, tetap jadi sosok yang semangat dan kuat, karena hidup yang sebenarnya baru akan dimulai. Seperti *quotes* Mark Lee, “*You should believe in yourself. You know, negativity doesn’t exist, its all about positivity. So, keep that on mind. But anyways, have a good friends around you have good peers, surround yourself with good people, causes you’re good person too.*”

Bogor, Juli 2026

Syifa Zahra Malya Senjaya



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teoritis	6
2.2 Bank Umum Syariah	7
2.3 Tata Kelola Syariah (<i>Shariah Governance</i>)	8
2.4 Literasi Keuangan Syariah	9
2.5 Kepercayaan Konsumen	11
2.6 Loyalitas Pelanggan	11
2.7 Penelitian Terdahulu	12
2.8 Kerangka Penelitian	14
2.9 Hipotesis	15
METODE	17
3.1 Jenis dan Sumber Data	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
3.6 Definisi Operasional Indikator Variabel Penelitian	26
3.7 Model Penelitian	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Karakteristik Responden Nasabah Bank Syariah Indonesia	32
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	50
SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
RIWAYAT HIDUP	83



DAFTAR TABEL

1	Sebaran jaringan kantor dan aktivitas pembiayaan bank umum syariah pada tujuh provinsi dominan di Indonesia	1
2	Tingkat persepsi <i>shariah governance</i>	9
3	Kriteria dan tingkat literasi keuangan syariah	10
4	Penelitian terdahulu	12
5	<i>Quota sampling</i> jumlah responden per wilayah	21
6	Pembobotan skala likert	22
7	Hasil uji reliabilitas	23
8	Kriteria penilaian <i>outer model</i> pada SEM-PLS	24
9	Kriteria penilaian <i>inner model</i> pada SEM-PLS	25
10	Definisi indikator variabel penelitian	26
11	Variabel dan indikator penelitian	27
12	Karakteristik responden berdasarkan demografi	32
13	Tingkat persepsi dan kepercayaan <i>shariah governance</i> nasabah BSI Jabodetabek berdasarkan skala <i>Corporate Governance Perception Index</i> (CGPI)	35
14	Tingkat literasi keuangan syariah nasabah BSI jabodetabek berdasarkan kriteria literasi keuangan syariah OJK	36
15	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE)	38
16	Nilai <i>composite reliability</i> (CR)	39
17	Nilai <i>r-square</i>	40
18	Nilai <i>f-square</i>	41
19	Hasil uji koefisien jalur	42
20	Persentase frasa yang sering muncul dalam penelitian	45
21	Tema dan ringkasan temuan terhadap loyalitas pelanggan	46

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	15
2	Model penelitian <i>first order</i>	30
3	Model penelitian <i>second order</i>	31
4	Hasil pengujian <i>loading factor first order</i>	37
5	Hasil akhir <i>loading factor first order</i>	38
6	Hasil uji koefisien jalur	42
7	Hasil <i>word frequency</i> wawancara	44

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



DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil uji reliabilitas berdasarkan variabel	65
2	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE) pertama pada pengujian model <i>first order</i>	66
3	Nilai <i>fornell-larcker criterion</i>	66
4	Hasil pengujian <i>standardized root mean square residual</i> (SRMR)	67
5	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE) model <i>second order</i>	67
6	Hasil pengujian <i>q-square</i>	67
7	Hasil pengujian <i>specific indirect effects</i>	67
8	Persentase frasa yang sering muncul dalam analisis NVivo	67
9	Kuesioner penelitian	70
10	Wawancara staf BSI	78
11	Wawancara nasabah BSI	80

@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.