

**PENGARUH PRAKTIK *GREEN BANKING* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION BANK SYARIAH INDONESIA
(BSI) DI KOTA PADANG: PERAN *PERCEIVED PRIVACY*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Pada BSI KCP Ulak Karang)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

RONI AFRIDAYANI

NIM 2216050177

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG**

2026 M/ 1448 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang: Peran *Perceived Privacy* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BSI KCP Ulak Karang),"** yang disusun oleh **Roni Afridayani, NIM, 2216050177** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke Sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 12 Mei 2026

Pembimbing I


Dr. Roni Andespa, MM
NIP: 198311112015031001

Pembimbing II


Andre Wiratha, SE.Sv., MM, CRP
NIP: 199001252023211000

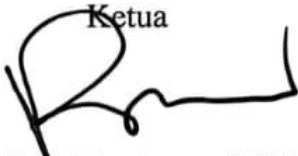
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang: Peran *Perceived Privacy* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BSI KCP Ulak Karang)**” yang disusun oleh **RONI AFRIDAYANI, NIM 2216050177** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Jum’at, 19 Juni 2026 dan dinyatakan lulus dan dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah.

Padang, 19 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua



Dr. Roni Andespa, MM
NIP.198311112015031001

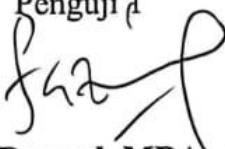
Sekretaris



Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP.199408282025211009

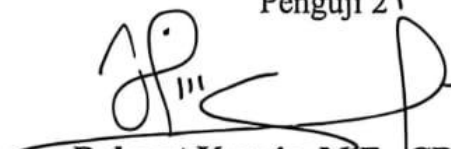
Anggota

Penguji 1



Faznil Husna S. Rasvad, MBA., CRP., CIFA
NIP.198711052019032011

Penguji 2



Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP.199408282025211009

Pembimbing

Pembimbing 1



Dr. Roni Andespa, MM
NIP.198311112015031001

Pembimbing 2



Andre Wiratha, MM
NIP.199001252023211000

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



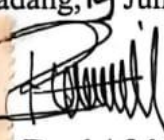
Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP.197606042003121001

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang: Peran *Perceived Privacy* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BSI KCP Ulak Karang)**" adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi ataupun karya yang sudah pernah di duplikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber yang informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinil maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Padang, 19 Juni 2026




Roni Afridayani
NIM.2216050177



ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang: Peran *Perceived Privacy* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BSI KCP Ulak Karang),”** yang disusun oleh Roni Afridayani NIM 2216050177. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Digital Banking*, *Green Finance*, *Green Service*, dan *Green Infrastructure* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Perceived Privacy* sebagai variabel mediasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada BSI KCP Ulak Karang). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square (SEM-PLS)* yang diolah menggunakan aplikasi software SmartPLS4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Digital Banking*, *Green Finance*, dan *Green Service* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sementara itu, *Green Infrastructure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Seluruh variabel independen yaitu *Digital Banking*, *Green Finance*, *Green Service*, dan *Green Infrastructure* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Privacy*. Selain itu, *Perceived Privacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Dalam pengujian mediasi, *Perceived Privacy* terbukti mampu memediasi pengaruh *Digital Banking*, *Green Finance* dan *Green Infrastructure* terhadap *Customer Satisfaction*. Namun, *Perceived Privacy* tidak mampu memediasi pengaruh *Green Service* terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata Kunci: ***Green Banking*, *Perceived Privacy*, *Customer Satisfaction***

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kekuatan yang telah diberikan kepada penulis. Berkat limpahan nikmat berupa waktu, kesehatan, pikiran, dan tenaga dari-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Padang: Peran *Perceived Privacy* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BSI KCP Ulak Karang),”**

Sholawat serta salam selalu kita curahkan kepada panutan seluruh umat, Nabi Muhammad SAW yang telah memperbaiki akhlak dan budi pekerti manusia seperti yang dapat kita rasakan sekarang ini. Pada pengantar ini penulis mengutarakan maksud bahwa skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Pada proses pembuatannya, diselesaikan tidak begitu saja tanpa ada motivasi, dorongan, niat kesungguhan yang kuat serta bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, mengiringi penulis dengan doa yang tulus, memberikan dukungan dan semangat untuk bisa menyelesaikan pendidikan ini dengan baik. Terimakasih juga kepada saudara kandung saya yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga skripsi ini sampai di tahap sekarang ini. Selanjutnya penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibuk:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd.**
Beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang
Bapak **Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag.** Beserta jajaran Wakil Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Sri Ramadhan, M.Si.** dan Sekretaris
Program Studi Perbankan Syariah Bapak **Rahmat Kurnia, M.E, CRP.**
serta Bapak/Ibu dosen, karyawan dan karyawan Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan
kesempatan menimba ilmu, fasilitas dan pelayanan baik selama perkuliahan
serta penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak **Romy Yunika Putra, M.Stat** Selaku Dosen Penasehat Akademik
(PA) yang telah memberi saran untuk lancarnya kuliah dan penulisan skripsi
penulis.
5. Dosen Pembimbing I yaitu Bapak **Dr. Roni Andespa, MM** dan Dosen
Pembimbing II yaitu Bapak **Andre Wiratha, SE.Sy.,MM.,CRP** yang telah
menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam
penyusunan skripsi ini.
6. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan
kegiatan penelitian tersebut.

Atas dukungan dan motivasi dari pihak-pihak tersebut, penulis tidak akan sukses menyelesaikan proposal skripsi ini. Untuk itu, Hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri.

Penulis juga menyadari proposal ini sangat jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, Penulis berharap kepada semua pihak yang membaca untuk memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan laporan yang penulis buat dimasa yang akan datang.

Akhir kata dan ribuan ucapan terima kasih yang penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari perkuliahan sampai mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Semoga amal kebaikan dinilai oleh Allah SWT, Aamiin.

Padang, 2 Mei 2026

Penulis



Roni Afridayani

NIM: 2216050177



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

PERNYATAAN KEORISINILAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. <i>Stakeholder Theory</i>	15
B. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
C. <i>Green Banking</i>	18
D. <i>Digital Banking</i>	19
1. Pengertian <i>Digital Banking</i>	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Digital Banking</i>	20
3. Indikator <i>Digital Banking</i>	21
E. <i>Green Finance</i>	22
1. Pengertian <i>Green Finance</i>	22
2. Faktor faktor yang mempengaruhi <i>Green Finance</i>	23
3. Indikator <i>Green Finance</i>	24
F. <i>Green Service</i>	26
1. Pengertian <i>Green Service</i>	26
2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Green Service</i>	26
3. Indikator <i>Green Service</i>	27
G. <i>Green Infrastructure</i>	28

1.	Pengertian <i>Green Infrastructure</i>	28
2.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Green Infrastructure</i>	29
3.	Indikator <i>Green Infrastructure</i>	30
H.	<i>Customer Satisfaction</i>	32
1.	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	33
3.	Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	34
I.	<i>Perceived Privacy</i>	36
1.	Pengertian <i>Perceived Privacy</i>	36
2.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Perceived Privacy</i>	36
3.	Indikator <i>Perceived Privacy</i>	37
J.	Penelitian Terdahulu.....	38
K.	Hubungan Antar Variabel	42
L.	Hipotesis.....	55
BAB III METODE PENELITIAN		58
A.	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	58
B.	Jenis dan Data Penelitian	58
C.	Sumber Data Penelitian.....	59
D.	Populasi dan Sampel	60
1.	Populasi.....	60
2.	Sampel.....	60
E.	Definisi Operasional Variabel	62
F.	Instrumen Penelitian.....	65
G.	Teknik Pengumpulan Data	66
1.	Kuesioner.	66
2.	Dokumentasi	67
H.	Teknik Analisis Data	67
1.	<i>Outer Model / measurement</i> model (model pengukuran).	68
2.	<i>Structural</i> model atau <i>Inner</i> model	72
3.	Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL PENELITIAN		76
A.	Karakteristik Responden	76
B.	Analisis Data/ SEM-PLS	81

C. Pembahasan.....	96
D. Implikasi Penelitian.....	127
BAB V PENUTUP.....	130
A. Kesimpulan	130
C. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	162