PENGARUH DIGITAL BANKING EXPERIENCE DAN SHARIA COMPLIANCE PERCEPTION TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KOTA PADANG)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah

Disusun Oleh **:**

AN-NISA AMIIN

2216050074

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

1448 H/2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"Pengaruh digital anking experience dan sharia compliance perception terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi studi pada bank syariah indonesia kota padang"** yang disusun oleh **an-nisaa amiin NIM. 2216050074** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 01 September 2026

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Sri Ramadhan, SHI.,MSI	**Mayang larasati, M.M**
NIP: 198504242015032006	**NIP: 198508222020122010**

PENGESAHAN TIM MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul **"PENGARUH DIGITAL BANKING EXPERIENCE DAN SHARIA COMPLIANCEPERCEPTION TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAIVARIABEL MEDIASI (STUDI BANK SYARIAH INDONESIA KOTA PADANG)"** yang disusun oleh An-nisa amiin, NIM.2216050074, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada Senin, 21 September 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syari'ah.

Padang 23 September 2026

TIM PENGUJI

Ketua	Sekretaris
Sri Ramadhan, SHI., MSI	**Wusti Adilla Arsyi M,Si**
NIP.198504242015032006	**NIP. 199105222019032019**

Anggota

Penguji I	Penguji II
Wusti Adilla Arsyi M,Si	**Ainul Ikhsan M.E**
NIP. 199105222019032019	**NIP.199104272025051004**

Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Sri Ramadhan, SHI., MSI	**Mayang Larasati, M.M**
NIP.198504242015032006	**NIP. 198508222020122010**

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang

Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
197606042003121001

bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH DIGITAL BANKING EXPERIENCE DAN SHARIA COMPLIANCEPERCEPTION TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAIVARIABEL MEDIASI (STUDI BANK SYARIAH INDONESIA KOTA PADANG)"** adalah benar hasil karya saya, sudah diuji tes plagiasi dan bukan merupakan tiruan atau dipublikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasi dan atau pernah digunakan untuk mempeoleh gelar kesarjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang September 2026

Penulis



An-nisa Amin

NIM. 2216050074

ABSTRAK

Pertumbuhan layanan digital banking dan penguatan kepatuhan syariah merupakan dua isu yang saling berkaitan dalam menjaga loyalitas nasabah perbankan syariah di Indonesia, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian terdahulu umumnya menguji kedua variabel tersebut secara terpisah atau menempatkan salah satunya sebagai mediator, sehingga jarang memposisikan keduanya sebagai variabel bebas yang diuji secara simultan. Berangkat dari temuan awal pada nasabah pengguna BYOND by BSI di Kota Padang, penelitian ini menguji pengaruh Digital Banking Experience (X1) dan Sharia Compliance Perception (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y), baik langsung maupun melalui Kepuasan Nasabah (Z) sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif (explanatory research). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Likert 5 poin yang disebarkan secara daring kepada 155 nasabah BSI Kota Padang pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI, dipilih dengan purposive sampling dan kriteria telah menggunakan layanan digital banking BSI minimal enam bulan terakhir. Jumlah sampel ini memenuhi rule of thumb Hair untuk penelitian PLS-SEM (kisaran 105–210 responden). Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berbantuan SmartPLS versi 3.0.

Hasil pengujian menunjukkan Digital Banking Experience dan Sharia Compliance Perception sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dengan pengaruh Sharia Compliance Perception sedikit lebih besar. Sharia Compliance Perception juga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah serta menjadi jalur pengaruh terbesar dalam model, sedangkan Digital Banking Experience tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, memediasi penuh pengaruh Digital Banking Experience, dan memediasi sebagian pengaruh Sharia Compliance Perception terhadap loyalitas. Dari tujuh hipotesis, enam diterima dan satu ditolak.

Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas nasabah BSI Kota Padang dibentuk tidak hanya oleh kecanggihan layanan digital, tetapi juga oleh keyakinan nasabah terhadap kesesuaian layanan BSI dengan prinsip syariah, dengan Kepuasan Nasabah berperan sebagai penghubung utama antara pengalaman nasabah dan loyalitas. Penelitian ini diharapkan memperkaya literatur mengenai peran mediasi kepuasan nasabah, sekaligus menjadi masukan bagi manajemen BSI dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan kepatuhan syariah guna menjaga loyalitas nasabah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul "**Pengaruh Layanan Digital Banking Experience Dan Sharia Compliance Perception Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kota Padang)"** Shalawat beserta salam tak lupa pula penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya didunia dan akhirat. Dan atas kemudahan dari Allah SWT terselesaikanya skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, Ayah tercinta **alm.Sudarsono** Ibu tersayang **Rasmida Sp.d** yang telah menjaga, mendidik, merawat, dan menyertakan setiap langkah penulis dalam hidup ini. Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak memenuhi rintangan, halangan dan kesulitan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materi, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

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, Bapak Dr. Testru Hendra, M.Ag., beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Sri Ramadhan, SHI., MSI, serta Sekretaris Program Studi, Bapak Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA.
4. Dosen Penasehat Akademik (PA), Bapak Romi Iskandar, SE.MM. yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan arahan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyeleseikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Sri Ramadhan, SHI., MSI, selaku Pembimbing I, dan Ibu Mayang Larasati, MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan, dan sumbangan pemikiran sehingga penulis dapat menyeleseikan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Wushi Adilla Arsy, M.Si selaku Penguji I, dan Bapak Ainul Ikhsan, M.E selaku Penguji II telah memberikan kritik dan saran yang berharga untuk penulisan skripsi ini.
7. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak/Ibu Pegawai Akademik Mahasiswa (AKAMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta Bapak/Ibu Pegawai Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengggunakan buku-buku sebagai bahan dalam menyeleseikan skripsi ini.
8. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Padang yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian. Terima

kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh nasabah BSI Kota Padang, khususnya pengguna

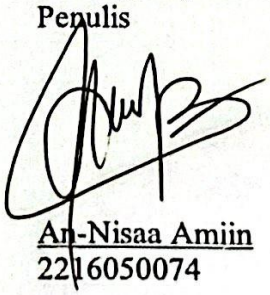
khususnya pengguna BYOND by BSI, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini sehingga data yang dibutuhkan dapat terkumpul dan skripsi ini dapat diselesaikan.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah SWT. Melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Semoga bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga Allah swt. Selalu memberikan Rahmat-Nya kepada kita semua dengan pahala yang berlipat ganda.

Amiin Ya Rabbal A'lamin

Padang, September 2026
Penulis



An-Nisaa Amiin
2216050074

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 13

C. Tujuan Penelitian 13

D. Manfaat Penelitian 14

BAB II LANDASAN TEORI **17**

A. Grand Theory: Expectation Confirmation Theory (ECT) 17

1. Pengertian dan Asal-Usul *Expectation Confirmation Theory* 17

B. Digital Banking Experience 21

1. Pengertian *Digital Banking Experience* 21

2. Faktor faktor yang mempengaruhi *Digital Banking Experience* 22

3. Indikator Pengukuran *Digital Banking Experience* 26

C. *Sharia Compliance Perception* (Persepsi Kepatuhan Syariah) 28

1. Pengertian *Sharia Compliance Perception* 28

2. Faktor faktor yang mempengaruhi *Sharia Compliance Perception* 30

3. Indikator Pengukuran *Sharia Compliance Perception* 34

D. Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) 36

1. Pengertian Kepuasan Nasabah 36

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah 38

3. Indikator Kepuasan Nasabah 42

E. Loyalitas Nasabah (*Customer Loyalty*) 44

1. Pengertian Loyalitas Nasabah 44

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah 45
3. Indikator Pengukuran Loyalitas Nasabah.....49
F. Kajian Penelitian Terdahulu..... 51
G. Hubungan Antar Variabel 55
1. Hubungan *Digital Banking Experience* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI 55
2. Hubungan *Sharia Compliance Perception* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI.....56
3. Hubungan *Digital Banking Experience* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BSI 57
4. Hubungan *Sharia Compliance Perception* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BSI 57
5. Hubungan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BSI 58
6. Hubungan Kepuasan Nasabah memediasi pengaruh *Digital Banking Experience* terhadap Loyalitas Nasabah BSI 59
7. Hubungan Kepuasan Nasabah memediasi pengaruh *Sharia Compliance Perception* terhadap Loyalitas Nasabah BSI.....60
H. Kerangka Pemikiran..... 61
I. Hipotesis Penelitian..... 61
BAB III METODE PENELITIAN 63
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 63
B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 64
C. Populasi dan Sampel Penelitian 65
D. Jenis dan Sumber Data 67
E. Teknik Pengumpulan Data..... 68
F. Definisi Operasional Variabel..... 68
G. Teknik Analisis Data..... 70
H. Pengujian Hipotesis..... 74
I. Pengujian Efek Mediasi 74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....75

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 75
B. Karakteristik Responden 75
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 78
D. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) 85
E. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) 91
F. Pengujian Hipotesis (Uji Bootstrapping – Pengaruh Langsung) 95
G. Pengujian Efek Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung) 98
H. Pembahasan Hasil Penelitian 102
BAB V PENUTUP 125
A. Kesimpulan 125
B. Keterbatasan 128
C. Saran 129
DAFTAR PUSTAKA 131
LAMPIRAN 137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Outer Loading Model Pengukuran (Algorithm) – SmartPLS. 86
Gambar 4. 2 Hasil Uji Bootstrapping Model Struktural – SmartPLS..... 92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Aset, DPK, dan Jumlah Nasabah BSI Tahun 2021–2025 2
Tabel 1. 2 Perbandingan Pangsa Pasar Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah (BSI) di Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025 (Representasi Kota Padang) 3
Tabel 1. 3 Perbandingan Rating Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah di Indonesia Tahun 2023 9
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Relevan 52
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian 69
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 77
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah 77
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 79
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Digital Banking Experience (X1) 80
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Sharia Compliance Perception (X2) 82
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Z) 83
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y) 84
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading 86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen 89
Tabel 4. 11 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion 90
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) 90
Tabel 4. 13 Hasil Uji R Square 92
Tabel 4. 14 Hasil Uji f Square 93
Tabel 4. 15 Hasil Uji Q Square (Predictive Relevance) 94
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung 95
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Efek Mediasi (Indirect Effect) 98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner..... 137
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden (N = 155) 146