



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PENERAPAN *GREEN BANKING* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK UMUM SYARIAH
DENGAN KINERJA BANK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

DISUSUN OLEH :

NAWAL ZAHIRA ULWANY

2004411010

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PENERAPAN *GREEN BANKING* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK UMUM SYARIAH
DENGAN KINERJA BANK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
DISUSUN OLEH :
NAWAL ZAHIRA ULWANY
2004411010

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nawal Zahira Ulwany

NIM : 2004411010

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 24 Juli 2024



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Nawal Zahira Ulwany

NIM. 2004411010

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nawal Zahira Ulwany
NIM : 2004411010
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Green Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dalam bertransaksi di Bank Umum Syariah dengan Kinerja Bank sebagai Variabel Moderasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar S.Tr.M pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

Anggota Penguji Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 16 / 08 / 2024

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nawal Zahira Ulwany
NIM : 2004411010
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/Sarjana Terapan Keuangan
dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Green Banking*
terhadap Loyalitas Nasabah dalam bertransaksi di
Bank Umum Syariah dengan Kinerja Bank sebagai
Variabel Moderasi

Disetujui oleh Pembimbing

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si
NIP. 199201122018032001

Diketahui Oleh
Kepala Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si
NIP. 199201122018032001



KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Allah SWT atas karunia-Nya yang melimpah serta kemudahan yang diberikan-Nya dalam menyelesaikan proposal tugas akhir berjudul “Pengaruh Penerapan *Green Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dalam bertransaksi di Bank Umum Syariah dengan Kinerja Bank sebagai Variabel Moderasi”. Peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan doa selama perjalanan pengerjaan tugas akhir ini.

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta dan selaku pembimbing skripsi peneliti. Terimakasih karena telah sabar membimbing serta mengarahkan peneliti dan memotivasi agar terus berprogres.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku penguji. Terimakasih karena sudah meluangkan waktu untuk turut serta memberikan saran pada penelitian ini.
5. Abi Naufal, Umi Windari, Adik Adzka, dan Babang Arkan yang peneliti sangat sayangi, yang telah memberikan dukungan, semangat, doa dan kasih sayang kepada peneliti sehingga peneliti mampu mencapai titik ini.
6. Teman-teman BS 8B yang telah membantu peneliti dalam melewati masa kuliah ini, yang membantu peneliti melewati kesulitan-kesulitan pada dunia perkuliahan.
7. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih dan rasa hormat dari penulis.

Depok, 24 Juli 2024

Nawal Zahira Ulwany

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nawal Zahira Ulwany
NIM : 2004411010
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH PENERAPAN *GREEN BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK UMUM SYARIAH DENGAN KINERJA BANK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, 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 : Depok
Pada Tanggal : 24/07/2024

Yang menyatakan

(Nawal Zahira Ulwany)



Hak Cipta :

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

Nawal Zahira Ulwany

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Penerapan *Green Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Umum Syariah dengan Kinerja Bank sebagai Variabel Moderasi

ABSTRAK

Beberapa nasabah tidak tertarik menggunakan layanan bank yang menerapkan prinsip *green banking*, karena merasa nyaman dengan bank yang digunakan saat ini, tanpa memandang apakah bank tersebut menerapkan prinsip *green banking* atau tidak. Nasabah tidak melihat perbedaan signifikan antara bank yang menerapkan dan yang tidak menerapkan prinsip *green banking*, yang bertentangan dengan teori bahwa *green banking* dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *green banking* dan kinerja bank umum syariah terhadap loyalitas nasabah serta apakah kinerja bank dapat memoderasi hubungan tersebut. Data primer dikumpulkan dari 173 responden melalui kuesioner *online*, dengan populasi nasabah Bank Umum Syariah dan metode *purposive sampling* serta rumus Roscoe. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SMARTPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *green banking* dan kinerja bank umum syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, kinerja bank umum syariah tidak memoderasi hubungan antara penerapan *green banking* dan loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi bank umum syariah dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan edukasi dan transparansi program *green banking*.

Kata Kunci: Bank Umum Syariah, Green Banking, Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi, Kinerja Bank



Hak Cipta :

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

Nawal Zahira Ulwany

Finance and Islamic Banking Study Program

The Effect of Green Banking Implementation on Customer Loyalty in Transactions at Islamic Commercial Banks with Bank Performance as a Moderating Variable

ABSTRACT

Some customers are not interested in using the services of banks that apply green banking principles, because they feel comfortable with the bank they are currently using, regardless of whether the bank applies green banking principles or not. Customers do not see a significant difference between banks that apply and those that do not apply green banking principles, which contradicts the theory that green banking can increase customer loyalty. This study aims to analyze the effect of green banking implementation and Islamic commercial bank performance on customer loyalty and whether bank performance can moderate the relationship. Primary data was collected from 173 respondents through an online questionnaire, with a population of Islamic Commercial Bank customers and purposive sampling method and Roscoe formula. Data analysis techniques using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SMARTPLS 3.0 software. The results showed that the application of green banking and the performance of Islamic commercial banks have a positive and significant influence on customer loyalty. However, the performance of Islamic commercial banks does not moderate the relationship between the application of green banking and customer loyalty. This research is expected to be a reference for Islamic commercial banks in formulating strategies to improve education and transparency of green banking programs.

Keywords: Islamic Commercial Banks, Green Banking, Customer Loyalty in Transactions, Bank Performance



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penelitian Skripsi	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1. Loyalitas Nasabah	9
2.2. Kinerja Bank Umum Syariah	11
2.3. <i>Green Banking</i>	14
2.4. Penelitian Terdahulu	19
2.5. Kerangka Pemikiran	23
2.6. Hipotesis Penelitian.....	24
2.6.1. Pengaruh Penerapan <i>Green Banking</i> di Bank Umum Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi.....	24
2.6.2. Pengaruh Kinerja Bank Umum Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi.	24
2.6.3. Kinerja Bank Umum Syariah berperan memoderasi Penerapan <i>Green Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi.....	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Objek Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian	27
3.6. Definisi Operasional Variabel	27
3.7. Metode Analisis Data	29
3.7.1. Analisis Pengukuran Model (Outer Model)	30
3.7.1.1. Uji Validitas	30
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	30
3.7.1.3. Uji Kecocokan Model.....	31
3.7.2. Analisis Model Struktural (Inner Model)	31
3.7.2.1. Koefisien Determinasi (R^2)	31
3.7.2.2. Uji Hipotesis	32
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33



Hak Cipta :

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

4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1. Profil Responden	33
4.1.1.1. Jenis Kelamin.....	33
4.1.1.2. Usia	34
4.1.1.3. Bank Umum Syariah yang digunakan	35
4.1.1.4. Pekerjaan.....	36
4.1.2. Analisis Statistik.....	37
4.1.2.1. Pengukuran <i>Outer Model</i>	37
4.1.2.2. Evaluasi <i>Inner Model</i> pada Model 2.....	43
4.2. Pembahasan	45
4.2.1. Pembahasan Hasil Kuesioner	45
4.2.2. Pembahasan Hasil Hipotesis.....	63
4.2.2.1. Pengaruh Penerapan <i>Green Banking</i> di Bank Umum Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi.	63
4.2.2.2. Pengaruh Kinerja Bank Umum Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi.	65
4.2.2.3. Kinerja Bank Umum Syariah berperan memoderasi Penerapan <i>Green Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi.....	66
4.3. Implementasi Hasil Penelitian.....	67
BAB 5 PENUTUP.....	69
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Persepsi Pentingnya <i>Green Banking</i> dalam Memilih Bank	5
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 4.2. Usia Responden	34
Gambar 4.3. Bank Umum Syariah yang digunakan Responden	35
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden	36
Gambar 4.5. Model Awal PLS	38
Gambar 4.6. Model 2 PLS	40





DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Domain pelaporan dan indikator kegiatan <i>green banking</i> bank BUMN	17
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Skala Likert	27
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.3. Interpretasi Penilaian Uji Reliabilitas	31
Tabel 3.4. Kategori nilai <i>Goodness of Fit</i>	31
Tabel 3.5. Kategori nilai koefisien determinasi	32
Tabel 4.1. <i>Outer Loading</i> Setiap Indikator Model 1	39
Tabel 4.2. <i>Outer Loading</i> Setiap Indikator Model 2	40
Tabel 4.3. Nilai AVE Model 2	41
Tabel 4.4. Nilai <i>Cross Loading</i>	41
Tabel 4.5. Nilai <i>Composite Reliability</i> pada Model 2	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.7. Hasil <i>T-Statistic Path Coefficient</i>	44
Tabel 4.8. Jawaban Kuesioner GB1	46
Tabel 4.9. Jawaban Kuesioner GB2	47
Tabel 4.10. Jawaban Kuesioner GB3	48
Tabel 4.11. Jawaban Kuesioner GB4	49
Tabel 4.12. Jawaban Kuesioner GB5	50
Tabel 4.13. Jawaban Kuesioner GB6	51
Tabel 4.14. Jawaban Kuesioner LN1	52
Tabel 4.15. Jawaban Kuesioner LN2	53
Tabel 4.16. Jawaban Kuesioner LN3	54
Tabel 4.17. Jawaban Kuesioner LN4	55
Tabel 4.18. Jawaban Kuesioner LN5	57
Tabel 4.19. Jawaban Kuesioner KB1	58
Tabel 4.20. Jawaban Kuesioner KB2	59
Tabel 4.21. Jawaban Kuesioner KB3	60
Tabel 4.22. Jawaban Kuesioner KB4	61
Tabel 4.23. Jawaban Kuesioner KB5	62

Hak Cipta :

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



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Lingkungan adalah wadah bagi makhluk hidup baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Manusia didalamnya sebagai bagian dari penghuni yang memiliki bekal akal yang hebat untuk turut serta dalam melestarikan lingkungan. Pada saat yang bersamaan, kegiatan manusia sering kali mengancam kelestarian lingkungan, banyak hutan dan lahan yang mengalami degradasi dikarenakan ketamakan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam rangka mencukupi kebutuhan populasi dunia, sumber daya alam mengalami banyak permasalahan eksploitasi sehingga akan menghalangi manfaatnya bagi generasi masa depan. Dengan adanya permasalahan dan sifat manusia yang tidak pernah puas tersebut, perlu adanya manajemen sumber daya yang seimbang dan berkelanjutan agar dapat memberikan kesempatan dan membantu lingkungan untuk melakukan pemulihan dengan cepat (Alatas, 2022).

Salah satu cara yang dapat dilakukan sebagai langkah turut serta dalam menjaga keberlanjutan lingkungan adalah melalui praktik-praktik keuangan berkelanjutan. Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 terkait Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UUPPLH), sebagai bentuk untuk mendorong pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan. Banyak negara telah berkomitmen dan berupaya untuk mewujudkan konsep pembangunan berkelanjutan termasuk Indonesia. Indonesia mencoba memulai mengendalikan lingkungan melalui ekonomi hijau (*green economy*).

Penerapan *green economy* pada hakikatnya merupakan satu dari bagian dalam mencapai cita cita negara yaitu *Sustainable Development Goals* (SDGs). Tujuan penerapan SDGs adalah memastikan bahwa sumber daya alam akan terus terjaga dan memastikan bahwa tiap sektor di Indonesia berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dengan tidak merusak lingkungan. *Green economy* secara tidak langsung mendukung pertumbuhan dan kemajuan ekonomi dengan mengutamakan peningkatan investasi dan inovasi yang mendukung *sustainable development* dan menawarkan peluang ekonomi baru. Konsep ini membantu

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

pengembangan sistem ekonomi agar lebih efisien, ramah lingkungan, dan sebagai wujud nyata usaha pengurangan emisi karbon dan perubahan iklim jangka panjang.

Semua instansi dari berbagai sektor di Indonesia turut serta bekerjasama dalam mensukseskan proyek SDGs yang dicanangkan akan mencapai puncaknya pada tahun 2030. Sektor perbankan syariah turut serta mensukseskan dengan menjadi motor penggerak utama dalam pencapaian tujuan-tujuan yang ada dalam SDGs dengan menerapkan kebijakan *green banking*. Keuangan dan ekonomi syariah sudah lebih dahulu menyediakan alat untuk mengurangi ketimpangan pendapatan dan pengentasan kemiskinan melalui wakaf, sedekah, infak, dan zakat. Dengan peran yang dinilai cukup signifikan, bank terus mengadvokasi penggunaan praktik-praktik *green banking* dan menghindari barang dan jasa yang tersedia pada perbankan syariah dari eksploitasi sumber daya alam dan menuju kegiatan ekonomi masyarakat yang berkelanjutan.

Penerapan praktik-praktik *green banking* oleh bank-bank umum syariah dapat berpotensi memberikan dampak positif terhadap reputasi bank. Dengan reputasi yang baik, bank syariah dapat terus meningkatkan kinerja dengan meningkatkan kepercayaan masyarakat, menarik investor yang peduli lingkungan, serta membuka peluang kerjasama yang lebih luas dalam mendukung kegiatan bisnis berkelanjutan. Implementasi keuangan hijau secara signifikan berdampak pada keputusan keuangan, kinerja, dan nilai perusahaan bank syariah (Malini, 2021). Hal ini dianggap sebagai bukti dari dedikasi bank syariah untuk memenuhi tugas sosialnya. Bank syariah dapat menunjukkan bahwa bank syariah berkomitmen terhadap nilai-nilai keadilan dan pelayanan masyarakat sekaligus memperkuat citra bank syariah sebagai lembaga keuangan yang sadar lingkungan dengan mengutamakan investasi pada proyek-proyek ramah lingkungan. Dengan adanya persepsi yang baik dari masyarakat dan pemangku kepentingan bank syariah akan semakin berkembang dan menjadi pilihan utama bagi individu dan perusahaan yang mengutamakan prinsip keberlanjutan dalam perencanaan keuangan yang dimilikinya.

Program *green banking* sudah diluncurkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) dan Bank Indonesia (BI) sejak tahun 2010 silam. Program *green banking*, sektor perbankan tidak hanya memberikan manfaat bagi lingkungan tetapi

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

juga mendapatkan keuntungan berupa peningkatan profitabilitas bank umum syariah (Anggraini et al., 2020; Ramdani et al., 2023; Wahyu Ningsih et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa bank yang menerapkan *green banking* dalam operasional sehari-hari, sudah optimal dalam memanfaatkan teknologi yang ada sehingga kegiatan operasional menjadi lebih efisien dan laba yang dihasilkan oleh bank akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Haryati et al. (2019) yang menemukan bahwa teknologi sangat penting bagi perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja, efisiensi, dan produktivitas, yang tentunya akan meningkatkan profitabilitas. Kinerja perbankan dapat dilihat melalui peningkatan aksesibilitas dan layanan digital, efisiensi operasional, keamanan dan perlindungan data nasabah, inovasi produk dan layanan, serta peningkatan kualitas layanan (Haryati et al., 2019; Mbama et al., 2018a; Shehadeh et al., 2023; Uahengo & Shihomeka, 2018).

Bank yang memiliki kualitas layanan yang baik akan berdampak cukup besar terhadap kesuksesan finansial bank dengan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Ijara, 2020). Pelanggan yang cenderung merasa puas akan mengarah pada peningkatan loyalitas dirinya kepada bank, dan kualitas layanan memiliki dampak yang baik dan cukup besar terhadap kinerja keuangan (Mjaku, 2020). Melalui kinerja yang baik, bank akan senantiasa menjamin kepuasan nasabahnya, serta memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah, dan menciptakan fondasi yang kuat untuk pembelian ulang. Kinerja dan pelayanan yang baik akan semakin memperkuat loyalitas para nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah (Elizabeth et al., 2018; Elvita & Suhaeni, 2017; Pradata et al., 2022; Ramaseshan et al., 2017; Wardhana et al., 2017).

Loyalitas nasabah terhadap bank dinilai sangat penting karena dapat mendorong hubungan jangka panjang yang efektif dengan pelanggan dan menjadi dasar untuk menciptakan taktik komunikasi dan pemasaran lebih luas (Dubina et al., 2020). Loyalitas nasabah merupakan pencapaian tertinggi bagi bisnis perbankan. Ketika nasabah merasa puas dan terbantu dengan produk dan pelayanan yang diberikan, nasabah tidak akan ragu untuk menjadi sarana promosi yang baik dan berdampak positif pada perbankan.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian yang dilakukan oleh Manu (2020) menemukan bahwa praktik *green banking* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap citra hijau, serta berdampak pada loyalitas nasabah terhadap bank di India. Hasil penelitian ini sejalan dengan penemuan Sun et al. (2020) yang menyatakan bahwa inisiatif *green banking* semakin memperkuat hubungan antara CSR, *co-creation*, dan loyalitas nasabah industri perbankan di Pakistan. Berbeda dengan teori-teori di atas, hasil survey Katadata Insight Center (2022) terkait persepsi masyarakat Indonesia terhadap produk keuangan berkelanjutan tahun 2022 menunjukkan perbedaan, bahwa penerapan *green banking* tidak mempengaruhi loyalitas nasabah bank di Indonesia. Mayoritas dari responden tidak berminat menggunakan layanan dari bank yang menerapkan prinsip *green banking*. Sebanyak 45.3% responden merasa sudah nyaman dengan bank yang digunakan, tanpa peduli ada atau tidaknya penerapan prinsip *green banking* pada bank yang digunakannya. Kemudian sebesar 34.6% responden menilai bahwa tidak ada perbedaan antara bank yang menerapkan prinsip *green banking*, dengan bank yang menerapkannya. Sebanyak 25.3% responden tidak percaya dengan klaim “*green*” yang diserukan. Sementara 9.7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Para responden menentukan kriteria produk yang akan mereka gunakan rata-rata hanya didasari oleh kinerja, layanan, dan hal-hal terkait finansial lainnya pada suatu bank syariah.

Pada survei Katadata tersebut dinyatakan bahwa sebesar 44.8% responden mengetahui bahwa bank yang mereka gunakan telah menerapkan prinsip *green banking*, dan 12.9% responden mengetahui bahwa bank yang dimilikinya tidak menerapkan prinsip *green banking*. Namun sebesar 42.3% responden tidak mengetahui sama sekali. Kesadaran masyarakat menjadi peringkat teratas tantangan penerapan *green banking*, disusul oleh alasan masyarakat yang masih menjadikan harga dan keuntungan sebagai acuan dasar memilih bank, literasi keuangan masyarakat yang masih rendah, dan ketiadaan peraturan pemerintah yang memaksa bank mengaplikasikan prinsip *green banking*. Walaupun demikian, hasil riset juga menunjukkan bahwa *green banking* sudah dianggap hal penting dalam memilih bank dengan rata-rata mean 8.00 dan T3B 65.5%.

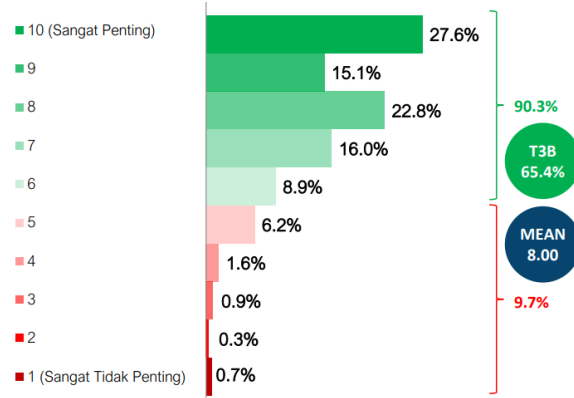
Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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



Gambar 1.1. Persepsi Pentingnya *Green Banking* dalam Memilih Bank

Sumber: Katadata Insight Center, 2022

Dari hasil penelitian katadata ditemukan bahwa bagi nasabah, bank yang sudah menerapkan *green banking* adalah faktor yang mendasari nasabah dalam mempertimbangkan memilih bank yang akan digunakan, faktor tersebut juga menentukan loyalitas mereka. Oleh karena itu, variabel loyalitas layak diteliti dengan kinerja bank sebagai variabel moderasi. Selain itu, akan dilakukannya penelitian ini adalah terbatasnya penelitian yang membahas pengaruh penerapan *green banking* terhadap loyalitas sebagai pembeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas faktor profitabilitas. Maka dari penelitian ini peneliti menulis skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Green Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Umum Syariah dengan Kinerja Bank sebagai Variabel Moderasi”

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, dapat diketahui bahwa *green banking* pada teori Manu dan Huidong berdampak positif terhadap loyalitas nasabah, namun berdasarkan survey katadata yang dilakukan di Indonesia, mayoritas masyarakat tidak terpengaruh terhadap adanya penerapan *green banking*. Hal ini dibuktikan dengan besarnya persentase ketidakminatan menggunakan pelayanan bank yang menerapkan prinsip *green banking*. Nasabah sudah menganggap bahwa bank yang menerapkan *green banking* adalah faktor dasar dalam memilih bank, faktor tersebut juga menentukan loyalitas mereka.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Namun jumlahnya masih kecil. Apakah pengaruh ini dimoderasi oleh kinerja perbankan syariah.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka pertanyaan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah penerapan *green banking* di bank umum syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi?
2. Apakah kinerja bank umum syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi?
3. Apakah kinerja bank umum syariah memoderasi penerapan *green banking* terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini, adalah:

1. Menganalisis pengaruh penerapan *green banking* di bank umum syariah terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi.
2. Menganalisis pengaruh kinerja bank umum syariah terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi.
3. Menganalisis apakah kinerja bank umum syariah dapat memoderasi penerapan *green banking* terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dengan mendalami dan memperluas pemahaman tentang hubungan antara penerapan *green banking* dengan loyalitas nasabah, terutama dalam konteks bank syariah. Hasil penelitian ini dapat membantu mengisi celah pengetahuan terkait *green banking*.
 - b. Penelitian ini dapat memperkaya literatur perilaku konsumen khususnya dalam konteks layanan perbankan berkelanjutan. Hasil penelitian dapat



Hak Cipta :

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

memberikan wawasan baru terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam lingkungan *green banking*.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu media untuk melatih, mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan serta cara berpikir secara ilmiah sehingga peneliti mendapatkan ilmu bermanfaat yang berkaitan dengan hubungan antara penerapan *green banking* dengan loyalitas nasabah
 - b. Bagi nasabah bank umum syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dimana nasabah dapat semakin mengetahui dan mengenal konsep *green banking* sebagai program yang dilakukan bank guna mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan.
 - c. Bagi bank umum syariah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam mengevaluasi program *green banking* yang telah berjalan serta menjadi bahan pertimbangan perluasan usaha berdasarkan preferensi dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, bank umum syariah mampu meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan pelaksanaan program tersebut.

1.6. Sistematika Penelitian Skripsi

Tujuan dibuatnya sistematika penelitian ini adalah untuk menyajikan garis besar mengenai isi penelitian secara keseluruhan yang terdiri dari 5 bab guna mempermudah pembaca dalam membaca dan memahami isi penelitian. Adapun isi dari masing – masing bab secara singkat, sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti menguraikan pendahuluan, yaitu dasar permasalahan dari topik yang dibahas berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti menguraikan landasan teori, yaitu teori – teori yang digunakan untuk mendukung penelitian, serta memuat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menguraikan metodologi penelitian berupa jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, metode pengambilan sampel serta teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data serta memperoleh hasil penelitian.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menguraikan hasil analisis data dan penelitian yang didapatkan dari teknik pengolahan data serta uraian pembahasan sesuai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini, peneliti menguraikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta berisi saran – saran yang dapat berguna bagi pihak lainnya yang menggunakan penelitian ini sebagai referensi.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



BAB 5 PENUTUP

5.1. Simpulan

Setelah dilakukan analisa dan pembahasan terhadap beberapa variabel yang ditentukan kepada sejumlah responden mengenai pengaruh penerapan *green banking* terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi dengan dimoderasi kinerja bank, dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *green banking* di bank umum syariah terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi. Artinya, semakin baik dan transparan kegiatan serta penerapan *green banking* pada bank umum syariah, akan mempengaruhi keinginan nasabah untuk terus melakukan transaksi pada bank umum syariah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dan komitmen bank dalam menjalankan praktik ramah lingkungan dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan loyalitas nasabah serta memperkuat citra positif bank di mata publik. *Green reward* tidak terlalu kuat mempengaruhi loyalitas nasabah secara langsung. Meskipun penghargaan atas upaya keberlanjutan lingkungan penting, dampaknya masih terbatas dibandingkan dengan aspek lain seperti layanan yang ramah lingkungan dan transparansi dalam penerapan *green banking*.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja bank umum syariah terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi. Bank yang menonjol dengan kualitas layanan yang unggul, kemudahan aksesibilitas digital yang canggih, serta kepercayaan yang terjaga dalam mengelola privasi informasi, menjadi faktor krusial dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Dengan mengutamakan pengembangan teknologi digital yang inovatif dan pelayanan yang responsif, bank umum syariah mampu meningkatkan pengalaman nasabah dan memperkuat ikatan jangka panjang dengan nasabah. Keamanan dan perlindungan data nasabah memiliki pengaruh yang tidak kuat terhadap loyalitas nasabah secara langsung. Meskipun penting, nasabah mungkin menganggapnya sebagai fitur dasar yang harus ada, bukan sebagai faktor pembeda utama.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3. Kinerja bank umum syariah tidak mampu memoderasi penerapan *green banking* terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi. Artinya, meskipun bank menunjukkan kinerja yang baik, interaksi antara penerapan *green banking* dan kinerja bank tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah. Dalam konteks ini, upaya bank dalam mengadopsi praktik *green banking* perlu terus dievaluasi untuk memastikan bahwa manfaatnya terhadap loyalitas nasabah dapat dioptimalkan. Perlu dilakukan pendekatan yang lebih holistik dan terintegrasi dalam strategi keberlanjutan agar dapat memperkuat koneksi emosional dan nilai tambah yang dirasakan nasabah terhadap bank umum syariah.

5.2. Saran

Peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak terkait agar dapat menjadi langkah pengembangan.

1. Bagi Bank Umum Syariah, disarankan untuk meningkatkan kesadaran tentang *green reward* dengan mengedukasi nasabah melalui berbagai saluran komunikasi, mengintegrasikan *green reward* dalam produk dan layanan, serta meningkatkan transparansi, kolaborasi dengan lembaga lingkungan dan memberikan insentif kepada nasabah yang berpartisipasi juga dapat mendorong keterlibatan lebih lanjut. Selain itu, Bank Umum Syariah disarankan untuk memperkuat perlindungan dan keamanan data nasabah, bank perlu berinvestasi dalam teknologi keamanan terbaru, melatih karyawan secara rutin, dan memastikan transparansi mengenai langkah-langkah perlindungan data. Melakukan audit keamanan secara berkala dan memiliki rencana penanganan insiden yang efisien juga sangat penting. Dengan strategi-strategi ini, bank syariah dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah serta memperkuat citra positifnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat menganalisis menggunakan variabel lain seperti kepercayaan, religiusitas, dan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam bertransaksi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhson. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS*.
- Ali, S. F., & Naem, M. (2019). Does service quality increase the level of banks performance. *Journal of Management Development*, 38(6), 442–454. <https://doi.org/10.1108/JMD-05-2018-0149>
- Altanchimeg Zanabazar, & Sarantuya Jigjiddorj. (2018). Impact of Employees Satisfaction in Employee Loyalty, Retention and Organizational Performance. *International Journal of Management and Applied Science*, 4.
- Andarsari, P. R., & Firdiansyah, Y. (2020). Penerapan Praktik Green Banking pada bank BUMN di Indonesia. *Jurnal EKSEKUTIF*, 17.
- Anggraini, D., Nita Aryani, D., Budi Prasetyo, I., & Malang Kucecwara, S. (2020). *Analisi Implementasi Green Banking dan Kinerja Keuangan terhadap Profitabilitas Bank di Indonesia (2016-2019)*.
- Annisa Aqsha Wardhana, Syarifah Hidayah, & Sri Wahyuni. (2017). Analisis Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Manajemen*, 9.
- Arifin, A. (2022). Service Quality Dynamics and Bank Customer Loyalty. *Accounthink : Journal of Accounting and Finance*, 7(01). <https://doi.org/10.35706/acc.v7i01.6359>
- Ariyani Indriastuti, & Harjum Muharam. (2021). Bank Performance in Profitability Dimensions: What External Factors and Why Does It Affect? *Proceedings of the 3rd International Conference of Banking, Accounting, Management and Economics (ICOBAME 2020)*, 169.
- Aslam, W., & Jawaid, S. T. (2023). Let's go green: achieving consumer-related performance outcomes in banks. *International Journal of Ethics and Systems*. <https://doi.org/10.1108/IJOES-01-2023-0019>
- Bui Khoi, & Dam Tri Cuong. (2019). The Effect of Brand Image and Perceived Value on Satisfaction and Loyalty at Convenience Stores in Vietnam. *Ournal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(Special Issue).
- Byun, K.-A. (Kay), Duhan, D. F., & Dass, M. (2020). The preservation of loyalty halo effects: An investigation of the post-product-recall behavior of loyal

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

customers. *Journal of Business Research*, 116, 163–175. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.010>

Çabiri Mijo, K., Salaj, X., & Muceku, H. (2022). Service Quality in the Banking System. *Economicus*, 21(1), 91–99. <https://doi.org/10.58944/hymp6890>

Dubina, O., Us, Y., Pimonenko, T., & Lyulyov, O. (2020). Customer Loyalty to Bank Services: The Bibliometric Analysis. *Virtual Economics*, 3(3), 53–66. [https://doi.org/10.34021/ve.2020.03.03\(3\)](https://doi.org/10.34021/ve.2020.03.03(3))

Elizabeth, Sri Megawati, & Charisma Ayu Pramuditha. (2018). Peran Kepuasan Nasabah Atas Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Palembang. *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 5(<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1708800>).

Elvita, D., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 29–42. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i1.544>

Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (2nd ed.). Penerbit ANDI Yogyakarta.

Ganaie, T. A., & Ahmad Bhat, Prof. M. (2020). Relationship Marketing Practices and Customer Loyalty: A Review with Reference to Banking Industry. *International Journal of Engineering and Management Research*, 10(4), 118–125. <https://doi.org/10.31033/ijemr.10.4.18>

Gaston Sanchez. (2013). *PLS path modelling with R. Berkeley: Trowchez Editions*.
Ghozali, & Imam. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.

Golovkova, A., Eklof, J., Malova, A., & Podkorytova, O. (2019). Customer satisfaction index and financial performance: a European cross country study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 479–491. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0210>

Grover, S., & Kaur, H. (2019). Green banking: A strategic response to environmental turbulence. *Journal of Management Research and Analysis*, 6(2), 120–123. <https://doi.org/10.18231/j.jmra.2019.023>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Hajer, C., & Anis, J. (2018). Analysis of the Impact of Governance on Bank Performance: Case of Commercial Tunisian Banks. *Journal of the Knowledge Economy*, 9(3), 871–895. <https://doi.org/10.1007/s13132-016-0376-6>
- Handajani, L. (2019). Corporate Governance dan Green Banking Disclosure: Studi pada Bank di Indonesia. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 6(2), 121–136. <https://doi.org/10.24815/jdab.v6i2.12243>
- Handajani, L., Rifai, A., & Husnan, H. (2019). Kajian Tentang Inisiasi Praktik Green Banking Pada Bank BUMN. *Jurnal Economia*, 15(1), 1–16.
- Haryati, N., Burhany, D. I., & Suhartanto, D. (2019). Assessing the Profitability of Islamic Banks: The Role of Bank Age and Bank Performance. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662(6), 062014. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/6/062014>
- Hyrskke, A., Lönnroth, M., Savilaakso, A., & Sievänen, R. (2022). *The Responsible Investor*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003284932>
- Ibe-Enwo, Igbudu, Garanti, & Popoola. (2019a). Assessing the Relevance of Green Banking Practice on Bank Loyalty: The Mediating Effect of Green Image and Bank Trust. *Sustainability*, 11(17), 4651. <https://doi.org/10.3390/su11174651>
- Ibe-Enwo, Igbudu, Garanti, & Popoola. (2019b). Assessing the Relevance of Green Banking Practice on Bank Loyalty: The Mediating Effect of Green Image and Bank Trust. *Sustainability*, 11(17), 4651. <https://doi.org/10.3390/su11174651>
- Ijara, T. M. (2020). Service Quality and Financial Performance of Banks (A Meta-Analysis). *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(05), 349–359. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.10.05.2020.p10141>
- InfoBank. (2023, October 23). *Pembiayaan Hijau, Masa Depan Perbankan Indonesia*.
- Joseph Franklin Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, & Marko Sarstedt. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc.
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. Md. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>

Katadata Insight Center. (2022). *Survei Persepsi Masyarakat Terhadap Produk Keuangan Berkelanjutan*.

Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia. (2023). *Indonesia Serukan 3 Isu Lingkungan dan Pembangunan Berkelanjutan di AALCO ke-61* (A. Nunu, Ed.).

Khatoon, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector. *SAGE Open*, 10(2), 215824402093588. <https://doi.org/10.1177/2158244020935887>

Lali, K., & Chakor, A. (2023). Improving the Security and Reliability of a Quality Marketing Information System: A Priority Prerequisite for Good Strategic Management of a Successful Entrepreneurial Project. *Data & Metadata*, 2, 40. <https://doi.org/10.56294/dm202340>

M. Anang Firmansyah. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran* (1st ed.). Deepublish.

Malini, H. (2021). Islamic Bank Sustainability in Indonesia: Value and Financial Performance Based on Social Responsibility and Green Finance. *Cepalo*, 5(2), 93–106. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v5no2.2360>

Manu, M. (2020). *Green Banking Initiatives of SBI: A Study on the Perception of Customers*.

Masrur Alatas. (2022). Pmikiran: Pengelolaan Lingkungan Berkelanjutan. *Ilmu Pengetahuan, Informasi, Kesadaran, Kebersamaan, Sistem, Keterpaduan, Stakeholder, Komitmen, Gotong Royong, Spiral Cycle, Berkelanjutan - Isi KeSan SeGoRo SikeTan*.

Mbama, C. I., Ezepeue, P., Alboul, L., & Beer, M. (2018a). Digital banking, customer experience and financial performance. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 12(4), 432–451. <https://doi.org/10.1108/JRIM-01-2018-0026>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Mbama, C. I., Ezepue, P., Alboul, L., & Beer, M. (2018b). Digital banking, customer experience and financial performance. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 12(4), 432–451. <https://doi.org/10.1108/JRIM-01-2018-0026>
- McGartland Rubio, D. (2022). Content Validity. In *Encyclopedia of Social Measurement* (pp. 495–498). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B0-12-369398-5/00397-2>
- Mjaku, G. (2020). The impact of service quality and customer satisfaction on banking services - an overview! *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(9), 811–814. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.10.09.2020.p10597>
- Muflih, M., Iswanto, B., & Purbayati, R. (2023a). Green loyalty of Islamic banking customers: combined effect of green practices, green trust, green perceived value, and green satisfaction. *International Journal of Ethics and Systems*. <https://doi.org/10.1108/IJOES-03-2023-0062>
- Muflih, M., Iswanto, B., & Purbayati, R. (2023b). Green loyalty of Islamic banking customers: combined effect of green practices, green trust, green perceived value, and green satisfaction. *International Journal of Ethics and Systems*. <https://doi.org/10.1108/IJOES-03-2023-0062>
- Murshudli, F. F. (2023). Green Banking for Sustainable Development. *Foresight and STI Governance*, 17(2), 82–94. <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2023.2.82.94>
- Najafabadi, M. K., & Munkhi, Eng. S. M. (2022). Evaluation of banking performance according to Islamic standards compared to conventional banks. *International Journal of Health Sciences*, 9876–9903. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS3.8374>
- Nazwirman, & Efendy Zain. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Cayur Kresek Tagerang. *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, 2.
- Nnah Ugoani, J. N. (2020). Performance Appraisal and its Effect on Employees' Productivity in Charitable Organizations. *Business, Management and*



Economics Research, 612, 166–175.
<https://doi.org/10.32861/bmer.612.166.175>

- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*.
- Populix. (2023). *Insight and Customer Perspective of Halal Industry in Indonesia*.
- Pradata, Kefas Caesar, & Siti Puryandani. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *MAGISMA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 91–106.
- Pradhan, G. M. (2020). Impact of Performance Appraisal on Organizational Performance of Service Organizations in Nepal. *The Batuk*, 6(2), 31–41.
<https://doi.org/10.3126/batuk.v6i2.34490>
- Ramaseshan, B., Rabbanee, F. K., & Burford, O. (2017). Combined effects of franchise management strategies and employee service performance on customer loyalty: a multilevel perspective. *Journal of Strategic Marketing*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2017.1293137>
- Ramdani, R., Mawardi, I., & Sulaeman, S. (2023). Impact of Green Banking Implementation, Financial Performance, and Covid-19 Crisis on Islamic Bank Profitability in Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 6(2), 225–246. <https://doi.org/10.18196/ijief.v6i2.16802>
- Sabu, J., Satheesh, A., & Mehendale, S. (2018a). Customer Loyalty: A Methodological and Thematic Review. *Asian Journal of Management*, 9(1), 767. <https://doi.org/10.5958/2321-5763.2018.00120.8>
- Sabu, J., Satheesh, A., & Mehendale, S. (2018b). Customer Loyalty: A Methodological and Thematic Review. *Asian Journal of Management*, 9(1), 767. <https://doi.org/10.5958/2321-5763.2018.00120.8>
- Shehadeh, M., Almajali, D., Abu-AlSondos, I. A., Alkhwalidi, A. F., & Al-Gasaymeh, A. S. (2023). Digital Transformation and its Impact on Operational Efficiency and Competitive Advantage in Islamic Banks. *2023 International Conference on Business Analytics for Technology and Security (ICBATS)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICBATS57792.2023.10111266>

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Shetty, D. K., Perule, N., Potti, S. R., Jain, M., Malarout, N., Devesh, S., Vaz, S. F., Singla, B., & Naik, N. (2022). A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152539>
- Simanjuntak, M., & Hamimi, U. K. (2019). Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM). *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 12(1), 75–86. <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75>
- Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS* (Armanu, Ed.; 2nd ed.). Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian* (30th ed.). Alfabeta.
- Sun, H., Rabbani, M. R., Ahmad, N., Sial, M. S., Cheng, G., Zia-Ud-Din, M., & Fu, Q. (2020). CSR, Co-Creation and Green Consumer Loyalty: Are Green Banking Initiatives Important? A Moderated Mediation Approach from an Emerging Economy. *Sustainability*, 12(24), 10688. <https://doi.org/10.3390/su122410688>
- Susan, M., Winarto, J., & Gunawan, I. (2021). Development of Service Quality Model as Determinants toward Banking Performance. *Studies of Applied Economics*, 39(4). <https://doi.org/10.25115/eea.v39i4.4629>
- Tri Hernando Ramanta, James D. D. Massie, & Djurwati Soepeno. (2021). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel di CV. Karunia Meubel Tuminting. *Jurnal EMBA*, 9, 1018–1027.
- Uahengo, S. P., & Shihomeka, S. P. (2018). Leveraging Social Inclusion Through the Impact of Customer Services Quality on Organizational Performance at a Selected Commercial Bank in Namibia. *Journal of Economics and Business*, 1(2), 120–133. <https://doi.org/10.31014/aior.1992.01.02.11>
- Umi Narimawati, & Jonathan Sarwono. (2022, October). Kajian Tentang Indeks Kecocokan Model Dalam Pemodelan Persamaan Struktural Berbasis Kovarian dalam LISREL dan AMOS serta Berbasis Partial Leas Square dalam PLS SEM. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 85–94.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Wahyu Ningsih, N., Iqbal, F., Raden Intan Lampung, U., & Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan, F. (2020). Green Banking terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia. *Jurnal Fidusia*, 3(2).

Wardhana, Annisa Aqsha, Syarifah Hidayah, & Sri Wahyuni. (2017). “Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 1–7.

Widodo, A. K., Naufalista, P. Y., Hidayah, M. F., Sri N. Andayani, S. R. U., & Putra, M. A. (2019). Assessing Service Quality of Bank using Combined SERVQUAL Scale and Importance-Performance Analysis: A Case Study. *2019 IEEE 6th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA)*, 629–633. <https://doi.org/10.1109/IEA.2019.8714944>

Ziolo, M., Pawlaczyk, M., & Sawicki, P. (2019). *Sustainable Development Versus Green Banking: Where Is the Link?* (pp. 53–81). https://doi.org/10.1007/978-3-030-16522-2_3

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH PENERAPAN *GREEN BANKING* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK UMUM SYARIAH
DENGAN KINERJA BANK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Kriteria Responden:

1. Warga Negara Indonesia
2. Nasabah Bank Umum Syariah
3. Menggunakan produk dan layanan Bank Umum Syariah

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		STS	TS	N	S	SS
PENERAPAN <i>GREEN BANKING</i> DI BANK UMUM SYARIAH						
1	Penerapan <i>green banking</i> menghemat konsumsi energi (<i>carbon emission</i>)					
2	Bank syariah yang saya gunakan ikut serta melakukan investasi pada proyek-proyek perbankan hijau yang ramah lingkungan (<i>green investment</i>)					
3	Bank syariah yang saya gunakan menyediakan tempat sampah yang dikategorikan (organik dan anorganik) yang sangat membantu dalam memudahkan pemilahan sampah (<i>Reuse, Recycle, Refurbish</i>)					
4	Bank syariah yang saya gunakan mendapatkan penghargaan dalam menjaga keberlangsungan ekosistem lingkungan (<i>green reward</i>)					
5	Bank syariah yang saya gunakan memerhatikan lingkungan dengan menyediakan ruang terbuka hijau (<i>green building</i>)					
6	Bank syariah yang saya gunakan telah menerapkan mayoritas operasional tanpa kertas (<i>Paperless</i>)					
LOYALITAS NASABAH DALAM BERTRANSAKSI						
1	Saya akan terus menggunakan jasa dan produk dari bank syariah yang saya gunakan sekarang.					
2	Saya bersedia memberi saran kepada orang lain untuk menjadi nasabah pada bank syariah yang saya gunakan.					

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3	Saya akan berkomitmen kepada bank syariah yang saya gunakan.					
4	Saya tidak segan untuk membeli produk atau jasa yang lain pada bank syariah yang saya gunakan.					
5	Saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank/lembaga keuangan lainnya.					
KINERJA BANK SYARIAH						
1	Layanan digital pada bank syariah yang saya gunakan mudah diakses oleh semua pengguna.					
2	Proses operasional di bank syariah yang saya gunakan berjalan dengan efisien.					
3	Bank syariah yang saya gunakan melindungi data pribadi pelanggan dengan baik.					
4	Bank syariah yang saya gunakan secara rutin menghadirkan inovasi baru pada produk.					
5	Kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah yang saya gunakan terus meningkat dari waktu ke waktu.					

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 2. Analisis Statistik pada SmartPLS

Outer Loading

	Moderating Effect 1	kinerja bank syariah	loyalitas nasabah dalam bertransaksi	penerpan green banking
GB2				0,690
GB3				0,723
GB4				0,710
GB5				0,699
GB6				0,719
KB2		0,669		
KB3		0,748		
KB4		0,783		
KB5		0,723		
L1			0,698	
L3			0,730	
L4			0,805	
L5			0,707	
penerpan green banking * kinerja ban	1,290			

Cross Loading

	Moderating Effect 1	kinerja bank syariah	loyalitas nasabah dalam bertransaksi	penerpan green banking
GB2	-0,257	0,370	0,434	0,690
GB3	-0,311	0,360	0,428	0,723
GB4	-0,217	0,431	0,476	0,710
GB5	-0,312	0,457	0,416	0,699
GB6	-0,358	0,476	0,376	0,719
KB2	-0,146	0,669	0,329	0,277
KB3	-0,395	0,748	0,428	0,457
KB4	-0,399	0,783	0,456	0,529
KB5	-0,346	0,723	0,379	0,429
L1	-0,256	0,353	0,698	0,332
L3	-0,172	0,423	0,730	0,445
L4	-0,328	0,396	0,805	0,501
L5	-0,216	0,436	0,707	0,478
penerpan green banking * kinerja ban	1,000	-0,453	-0,330	-0,406

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Moderating Effect 1	1,000	1,000	1,000	1,000
kinerja bank syariah	0,712	0,722	0,821	0,536
loyalitas nasabah dalam bertransaksi	0,719	0,724	0,825	0,542
penerpan green banking	0,752	0,753	0,834	0,502

**Hak Cipta :**

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

R-Square

	R Square	R Square Adjusted
loyalitas nasabah dalam bertransaksi	0,423	0,413

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Bank Syariah -> Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi	0,286	0,294	0,100	2,850	0,005
Moderating Effect 1 -> Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi	-0,021	-0,035	0,060	0,353	0,724
Penerapan Green Banking -> Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi	0,425	0,418	0,099	4,294	0,000



Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner

GB	GB	GB	GB	GB	GB	L	L	L	L	L	KB	KB	KB	KB	KB
1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5
1	4	5	4	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	2	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	1
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	3	4	3	4	4	3	5	3	2	3	5	5	3	4	5
5	4	4	4	5	5	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5
2	3	4	3	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	5
3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	2
1	4	1	4	1	1	5	5	5	5	2	5	5	5	2	3
5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4
5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	2	2
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	4	5
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	3	5	1	4	3	3	5	5	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
2	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
3	3	2	4	3	3	3	5	2	3	4	2	3	4	5	3
1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	1	4	3	4	4

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	2	5	4	4	3	4
5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	4	3	2	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4
1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	5	4	5	4	4
5	4	2	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5
3	4	2	3	4	3	4	5	3	4	1	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	2	4	5	5	3	4	1	2	1	1	2
5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5
5	4	3	3	4	5	5	1	3	4	3	5	4	4	4	4
3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	1	5	5	4	5
3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3
2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	5	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	5
5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4
2	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
1	3	4	3	3	3	4	5	3	3	2	5	4	4	3	4
2	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	1	1	4	3	3
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	5	3
5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
1	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
1	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4
2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
2	5	4	4	3	4	4	1	5	4	4	2	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
2	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4
2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
2	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	4	4	5
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	2	3
5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
5	4	4	5	5	5	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3
1	5	4	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4
5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4
5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4

Hak Cipta :

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

Lampiran 4. Lembar Bimbingan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Nawal Zahira Ulwany
2. NIM : 2004411010
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Penerapan Green Banking terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi dengan Kinerja sebagai Variabel Moderasi
5. Dosen Pembimbing : Nurul Hasanah, S. ST., M. Si

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	8/3/2024	Bimbingan teknis dan penjabaran teknis	
2	22/3/2024	Pembahasan gap masalah dan latar belakang	
3	28/3/2024	Pembahasan masalah penelitian	
4	04/4/2024	Teori penelitian dan bab 3	
5	18/4/2024	Review keseluruhan dan revisi tabel	
6	26/4/2024	Review dan revisi kajian teori	
7	30/4/2024	ACC bab 1-3	
8	28/5/2024	Revisi kuesioner	
9	04/6/2024	Fiksasi dan mulai uji kuesioner	
10	5/7/2024	Revisi bab 4 dan strukturanya	
11	9/7/2024	Bab 4 dan Bab 5	
12	16/7/2024	Review Bab 3-5 dan ACC	
13			
14			
15			

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan Syariah
Depok,

Nurul Hasanah, S. ST., M. Si
NIP. 199201122018032001