



© 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 KUALITAS FITUR LAYANAN DIGITAL DAN
KUALITAS LAYANAN PETUGAS *FRONTLINER* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA**



Disusun oleh:

Hanum Aulia Tri Diani / 2204411008

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



© 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 KUALITAS FITUR LAYANAN DIGITAL DAN
KUALITAS LAYANAN PETUGAS *FRONTLINER* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik
Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Hanum Aulia Tri Diani / 2204411008

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanum Aulia Tri Diani
NIM : 2204411008
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas *Frontliner* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia

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.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 03 Juli 2026



Hanum Aulia Tri Diani
NIM. 2204411008



© 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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hanum Aulia Tri Diani
NIM : 2204411008
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas *Frontliner* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan 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 : Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 03 Juli 2026

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si

NIP. 197009131199931002



© 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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hanum Aulia Tri Diani
NIM : 2204411008
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas *Frontliner* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia”

Disetujui Oleh Pembimbing

Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si.
NIP. 197810032015041002

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi

Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.
NIP. 197902232014041001



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan nikmat yang tidak terhingga, khususnya nikmat iman, Islam, serta kesempatan untuk terus menuntut ilmu. Berkat izin dan pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi terapan ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu ‘Alaihi Wassalam, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Semoga kita termasuk umat yang memperoleh syafaat beliau kelak.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas *Frontliner* terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia” ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si., selaku Kepala Program Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sylvia Rozza R, SE., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Kepada kedua orang tua penulis yaitu, Bapak Subaidi dan Ibu Nunung, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa dan harapan yang yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa cinta dan dukungan yang



© 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

kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.

8. Kepada kedua abangku tersayang Benu Fatih Ikhwan dan Dino Ilham Muhammad, terima kasih telah menjadi sosok abang terbaik bagi adikmu ini. Terima kasih atas segala perlindungan, kasih sayang, serta perjuanganmu dalam mendukung setiap langkahku, termasuk dalam hal yang paling berarti membantuku menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah bersedia berkorban, memberikan bantuan biaya, dan selalu mendukungku tanpa banyak kata. Walau terkadang sikapmu menyebalkan di mataku, tapi itu tak pernah mengurangi rasa sayang dan hormatku padamu.
9. Kepada kedua kakak ipar penulis yaitu Syifa Syafitri dan Firda Yunita, terima kasih atas segala kebaikan, ketulusan, dan penerimaan yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari keluarga yang selalu hadir dengan kepedulian, membantu penulis dalam berbagai hal, termasuk memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih karena telah memberikan yang terbaik, menguatkan, dan menemani setiap proses yang penulis lalui hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.
10. Windi, Dea, Okta, Putri, Nabila, Sultan, Sahalani, Yuri, Nabihan, dan Agung, selaku sahabat-sahabat Penulis sejak SMA yang telah menjadi bagian dari perjalanan panjang Penulis, jauh sebelum proses perkuliahan dimulai. Kehadiran kalian menjadi salah satu pengingat bagi Penulis bahwa ada pertemanan yang tidak harus selalu hadir setiap hari, tetapi tetap terasa dekat dan hangat.
11. Shabrina, Keisya, Cikal, Citra, Amel, teman-teman seperbimbingan, serta nona-nona solehah yang selalu menemani Penulis selama masa perkuliahan. Kebersamaan, dukungan, dan tawa yang kalian berikan, khususnya pada masa-masa ketika proses perkuliahan terasa tidak mudah untuk dijalani, menjadi bagian



© 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

yang tidak akan dilupakan. *With you all, college felt like a place where I could belong.*

12. Teman-teman BS seperjuangan penulis, khusus nya BS 8B. Terima kasih telah menjadi rumah kedua selama masa perkuliahan. Terima kasih atas tawa, canda, dukungan, kerja sama, serta kebersamaan yang telah mengisi hari-hari penulis. Terima kasih telah hadir sebagai teman bertumbuh, saling membantu dalam berbagai kesulitan, dan menjadi saksi perjuangan hingga kita dapat berada di titik ini. Semoga kita semua dapat meraih impian dan kesuksesan di masa depan.
13. Pankreas 22, khusus nya divisi tari, yang telah menjadi ruang bagi Penulis untuk belajar, bertumbuh, dan menemukan pengalaman berorganisasi selama masa perkuliahan. Setiap proses dan kekompakan di dalamnya menjadi bagian yang turut mewarnai perjalanan Penulis di perkuliahan.
14. *Last but not least*, untuk diri sendiri, yaitu Hanum Aulia Tri Diani, terima kasih karena telah memilih untuk bertahan. Terima kasih telah berjuang dalam diam, tetap mencoba ketika merasa tidak mampu, dan tetap melangkah meskipun berkali-kali merasa lelah. Tidak ada perjalanan yang benar-benar mudah untuk sampai di titik ini, tetapi kamu berhasil melewatinya. Skripsi ini bukan hanya tentang gelar yang akan diraih, melainkan bukti bahwa kamu mampu menghadapi proses panjang dengan segala tangis, keraguan, dan pengorbanan yang menyertainya. Semoga setelah ini, semakin banyak doa yang dikabulkan, mimpi yang diwujudkan, dan kebahagiaan yang menghampiri. Terima kasih, karena tidak menyerah.

Depok, 03 Juli 2026

Peneliti,

Hanum Aulia Tri Diani



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 dibawah ini:

Nama	: Hanum Aulia Tri Diani
NIM	: 2204411008
Program Studi	: Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan	: Akuntansi
Jenis Karya	: Skripsi

De

Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif 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 : 03 Juli 2026

Yang Meyatakan

(Hanum Aulia Tri Diani)



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

Hanum Aulia Tri Diani

Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Daerah Khusus Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden yang merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai *R-Square* sebesar 94,3%. Temuan ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan fitur digital serta keandalan dan empati petugas *frontliner* menjadi faktor penting yang dipertimbangkan nasabah dalam membangun kesetiaan terhadap layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus menjaga kualitas layanan digital sekaligus memperkuat kompetensi petugas *frontliner* guna mempertahankan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Fitur Layanan Digital, Kualitas Layanan Petugas Frontliner, Loyalitas Nasabah.



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

Hanum Aulia Tri Diani

Keuangan dan Perbankan Syariah

The Influence of Digital Service Feature Quality and Frontliner Staff Service Quality on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of digital service feature quality and frontliner staff service quality on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia in the Special Capital Region of Jakarta. This research employs a quantitative approach using the associative method. Data were collected through the distribution of questionnaires to 110 respondents who are active customers of Bank Syariah Indonesia. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Square (PLS) approach using SmartPLS 4.0 software. The results show that digital service feature quality and frontliner staff service quality each have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia. Simultaneously, both variables are also proven to have a positive and significant effect on customer loyalty, with an R-Square value of 94.3%. These findings prove that ease of use of digital features, as well as the reliability and empathy of frontliner staff, are important factors considered by customers in building loyalty toward Islamic banking services. Therefore, Bank Syariah Indonesia needs to continuously maintain the quality of its digital services while strengthening the competence of its frontliner staff in order to sustain customer loyalty in the long term.

Keywords: *Digital Service Feature Quality, Frontliner Staff Service Quality, Customer Loyalty.*



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	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kualitas Fitur Layanan Digital Perbankan.....	12
2.1.2 Kualitas Layanan Petugas <i>Frontliner</i>	13
2.1.3 Loyalitas Nasabah.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	22
2.3.1 Kerangka Pemikiran	22
2.3.2 Pengembangan Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25



© 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

3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Metode Pengambilan Sample	25
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Definisi Operasional Variabel	27
3.7 Metode Analisa Data	29
3.7.1 Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	30
3.7.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	30
3.7.3 Uji Hipotesis	30
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Desain Penelitian	31
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	31
4.1.2 Gambaran Umum Responden	33
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	35
4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	38
4.3 Pembahasan Hasil Hipotesis	41
4.3.1 Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital (X1) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Y)	41
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Petugas <i>Frontliner</i> (X2) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Y)	42
4.3.3 Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital (X1) dan Kualitas Layanan Petugas <i>Frontliner</i> (X2) secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Y)	44
4.4 Pembahasan Hasil Kuesioner	45
4.4.1 Variabel Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	45
4.4.2 Variabel Layanan Petugas <i>Frontliner</i> (X2)	50
4.4.3 Loyalitas Nasabah (Y)	55
BAB 5 PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert	27
Table 3.2 Definisi Operasional	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	31
Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	35
Tabel 4.8 Hasil uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	36
Tabel 4.9 Hasil uji <i>Cross Loading</i>	37
Tabel 4.10 Hasil uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.11 Hasil uji <i>R-Square</i>	38
Tabel 4.12 Hasil uji <i>F-Square</i>	39
Tabel 4.13 Hasil uji <i>Q-Square</i>	39
Tabel 4.14 Hasil uji Hipotesis Signifikan	40
Tabel 4.15 Hasil pertanyaan X1.1.....	45
Tabel 4.16 Hasil pertanyaan X1.2.....	46
Tabel 4.17 Hasil pertanyaan X1.3.....	46
Tabel 4.18 Hasil pertanyaan X1.4.....	47
Tabel 4.19 Hasil pertanyaan X1.5.....	48
Tabel 4.20 Hasil pertanyaan X1.6.....	48
Tabel 4.21 Hasil pertanyaan X1.7.....	49
Tabel 4.22 Hasil pertanyaan X1.8.....	50
Tabel 4.23 Hasil pertanyaan X2.1.....	50
Tabel 4.24 Hasil pertanyaan X2.2.....	51
Tabel 4.25 Hasil pertanyaan X2.3.....	51
Tabel 4.26 Hasil pertanyaan X2.4.....	52
Tabel 4.27 Hasil pertanyaan X2.5.....	53
Tabel 4.28 Hasil pertanyaan X2.6.....	53
Tabel 4.29 Hasil pertanyaan X2.7.....	54
Tabel 4.30 Hasil pertanyaan X2.8.....	54
Tabel 4.31 Hasil pertanyaan Y1.....	55
Tabel 4.32 Hasil pertanyaan Y2.....	56
Tabel 4.33 Hasil pertanyaan Y3.....	57
Tabel 4.34 Hasil pertanyaan Y4.....	57
Tabel 4.35 Hasil pertanyaan Y5.....	58



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 2.1 Kerangka Berpikir	23
------------------------------------	----





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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	73
Lampiran 3 Hasil Analisis Outer Model	81
Lampiran 4 Hasil Analisis Inner Model.....	83





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

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital yang berlangsung sangat cepat membawa perubahan besar pada dunia perbankan. Hal ini membuat bank dituntut untuk bisa memberikan layanan yang cepat, mudah, dan efisien kepada nasabahnya. Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga ikut mengembangkan berbagai layanan digital untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan nasabah yang terus berubah. Kehadiran layanan digital tersebut diharapkan dapat menyederhanakan berbagai transaksi perbankan, meningkatkan kenyamanan penggunaan layanan, serta memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2025), tingkat penggunaan internet di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, penetrasi internet tercatat sebesar 78,19% dari total populasi. Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah pengguna internet mencapai 221.563.479 orang dari total penduduk sekitar 278.696.200 jiwa atau setara dengan 79,50% dari keseluruhan populasi. Sementara itu, di tahun 2025, total jumlah pengguna internet meningkat kembali menjadi 229. 428. 417 orang dari populasi sekitar 284. 438. 900 jiwa. Ini mencerminkan bahwa persentase pengguna internet nasional telah mencapai 80,66% dari total penduduk Indonesia yang memanfaatkan layanan internet.

Tingginya tingkat persaingan dalam industri perbankan syariah mendorong setiap lembaga keuangan untuk terus menghadirkan berbagai inovasi layanan guna menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Upaya tersebut dilakukan sebagai strategi untuk membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah di tengah kompetisi yang semakin ketat. Kondisi persaingan yang ketat saat ini menjadikan usaha mempertahankan kesetiaan pelanggan sebagai tantangan tersendiri, loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan perbankan syariah. Oleh sebab itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital yang dimiliki agar mampu memenuhi kebutuhan



© 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

serta ekspektasi nasabah secara optimal, membangun kepuasan dan kesetiaan, serta meningkatkan daya saing dalam sektor perbankan syariah. (Yusuf et al., 2023).

Inilah alasan mengapa BSI memberikan pilihan untuk mendukung loyalitas nasabah bank BSI sambil memanfaatkan layanan perbankan digital yang tersedia. Dalam mendukung kemudahan akses layanan, BSI menghadirkan berbagai inovasi digital, antara lain BSI *Smart Agent*, BSI *Mobile*, BSI *Aisyah*, E-Mas dan Gadai Emas, serta platform BSI *JadiBerkah.id*. Selain layanan tersebut, BSI juga menyediakan berbagai fasilitas lainnya seperti BSI ATM dan CRM, BSI *Merchant Business*, BSI API Platform, BSI *Withdrawal*, BSI *Payment Point*, BSI *QRIS*, BSI *Net*, BSI *Mitra Guna*, BSI *Debit OTP* dan *Card*, serta *Deposito Mobile*. Beragam layanan tersebut dikembangkan untuk meningkatkan kemudahan transaksi sekaligus memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada nasabah. Penerapan *digital banking* memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah. Tetapi, kualitas digital banking juga belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Kondisi ini disebabkan oleh pelaksanaan layanan digital yang dinilai belum berjalan secara maksimal dan belum sepenuhnya memenuhi standar operasional (Yusuf et al., 2023).

Penilaian terhadap perusahaan dan petugas *frontliner* menjadi hal yang penting karena berkaitan langsung dengan reputasi bank syariah (Dandis et al., 2021). Dalam menghadapi berbagai perubahan dan persaingan yang terus berkembang, nasabah menjadi unsur yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perbankan. Loyalitas nasabah memegang peranan krusial karena berkaitan langsung dengan keberlanjutan serta pertumbuhan bank. Persepsi masyarakat terhadap perusahaan, tingkat pemanfaatan teknologi, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner* menjadi elemen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah (Guntoro, 2023). Karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah sangat dibutuhkan, agar bank syariah bisa membuat strategi pemasaran dan inovasi produk yang lebih tepat sasaran dan efektif (Fianto et al., 2020).



© 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

Dikutip dari Bank Syariah Indonesia (2025), fitur layanan digital BSI terdiri dari layanan *e-channel*, *ATM online*, serta *platform transfer* dan pembayaran lainnya. Pada tanggal 9-12 Februari 2025, PT BSI mengalami gangguan layanan digital berskala besar yang berpengaruh pada seluruh layanan *e-channel*nya, *ATM online*, serta *platform transfer* dan pembayaran lainnya. Gangguan tersebut membutuhkan pemeliharaan dan *upgrade sistem IT* yang berlangsung lebih lama dari perkiraan. Gangguan ini berdampak pada lebih dari 21 juta nasabah aktif BSI di seluruh Indonesia, sehingga memaksa mereka beralih ke transaksi konvensional di kantor cabang dengan antrean berjam-jam. Khususnya di wilayah Jakarta yang menjadi pusat populasi nasabah digital, antrean menimbulkan ketidaknyamanan nasabah dalam aktivitas sehari-hari karena proses layanan yang lama pada pembayaran tagihan dan pengecekan saldo.

Fenomena tersebut memicu keluhan viral di media sosial, di mana nasabah menyuarakan frustrasi atas ketidakandalan layanan digital yang seharusnya menjadi keunggulan kompetitif BSI, terutama bagi masyarakat yang bergantung pada *mobile banking* untuk bertransaksi sehari-hari. Dampak operasional ini sangat serius karena tidak hanya mengganggu nasabah individu dan UMKM yang terbiasa dengan QRIS BSI serta pembiayaan digital, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah terhadap infrastruktur teknologi BSI. Hal itu juga menambah beban kerja *frontliner*, serta menciptakan perspektif negatif terhadap reputasi BSI (Shabrina, 2025)

Kepercayaan memang merupakan elemen fundamental dalam industri perbankan. Namun, penelitian ini secara khusus menelaah pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* guna mengidentifikasi aspek operasional yang perlu menjadi prioritas perbaikan setelah terjadinya gangguan sistem teknologi informasi pada tahun 2025. Temuan Rahma & Sofyani (2024), menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan secara berkelanjutan. Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Rezeki et al., (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*The effect of e-service quality on e-loyalty of Islamic banking customers: Does e-satisfaction act as mediator*”, yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas



© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan digital merupakan salah satu strategi penting bagi BSI untuk mempertahankan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah. Namun demikian, hasil yang berbeda dikemukakan oleh Fahrudi et al. (2023), yang menemukan bahwa kualitas layanan fitur digital tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna mobile banking. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Hasbi (2023) dan Guntoro (2023) yang menyatakan bahwa kualitas fitur layanan digital tidak selalu memberikan dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan maupun nasabah. Variasi hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya ketidakkonsistenan temuan empiris sehingga menciptakan *research gap* yang perlu ditelaah lebih lanjut dalam penelitian ini.

Permasalahan sistem yang terjadi pada Februari 2025 tidak hanya mengganggu operasional layanan digital, tetapi juga berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah yang datang ke kantor cabang sehingga menyebabkan antrean layanan tatap muka menjadi lebih panjang. Hal ini menuntut kualitas layanan petugas *frontliner* menjadi lebih responsif dan berempati dalam menangani keluhan nasabah yang panik, sehingga peran interaksi langsung menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada saat sistem digital sedang terkendala. Pelayanan prima yang diberikan *frontliner* akan membentuk persepsi positif nasabah terhadap bank secara keseluruhan. Ketika nasabah merasakan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, mereka cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan tersebut pada akhirnya dapat berkembang menjadi loyalitas nasabah yang berkelanjutan. Menurut Gofur et al. (2023), kualitas interaksi yang diberikan oleh petugas *frontliner* menjadi salah satu aspek yang menentukan terciptanya pengalaman positif bagi nasabah BSI. Pengalaman layanan yang positif tercipta melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dipahami, mengenali kebutuhan nasabah secara tepat, serta memberikan solusi dan penanganan secara cepat sesuai permasalahan yang dihadapi. Pelayanan yang berfokus pada pemenuhan kepuasan nasabah tidak hanya memperkuat hubungan antara nasabah dan bank, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, keberadaan petugas *frontliner* yang memiliki kompetensi tinggi menjadi aset strategis bagi perbankan syariah dalam mempertahankan kesetiaan nasabah.



© 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

Kualitas layanan yang baik akan memperkuat persepsi profesionalisme dan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan. Ketika nasabah merasakan layanan yang responsif, mereka akan lebih nyaman dalam melakukan transaksi berulang. Kenyamanan tersebut berkontribusi pada pembentukan loyalitas jangka panjang. Ramadhani (2025), menjelaskan bahwa loyalitas nasabah memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI. Semakin baik layanan yang diterima nasabah, semakin kuat pula hubungan yang terjalin antara nasabah dan bank. Kondisi tersebut dapat tercapai apabila bank mampu memenuhi ekspektasi nasabah melalui komunikasi yang efektif, perilaku profesional, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kualitas layanan yang dirasakan nasabah kemudian akan membentuk persepsi terhadap kinerja bank secara keseluruhan. Gofur et al., (2023), mengemukakan bahwa ketika persepsi tersebut mengalami penurunan, loyalitas nasabah juga berpotensi menurun. Dengan demikian, BSI perlu menerapkan standar kualitas layanan yang terintegrasi guna menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Berbagai penelitian telah mengungkapkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan *frontliner* dan loyalitas nasabah. Yasmin et al., (2025), menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner* berbanding lurus dengan meningkatnya loyalitas nasabah terhadap bank. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Darma et al., (2025) yang berjudul ““Implementation of Islamic Trust and Moral Values in Islamic Bank Frontliner Services”, yang menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai amanah, responsivitas, dan empati dalam pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Temuan yang sejalan juga dikemukakan oleh Dandis et al. (2021) yang menyimpulkan bahwa dimensi kepatuhan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Di sisi lain, Supriyanto et al., (2021) berpendapat bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi loyalitas secara langsung, melainkan melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian Luqmansyah et al. (2021) menemukan bahwa tidak semua aspek kualitas pelayanan dan interaksi petugas *frontliner* pada *digital branch* bank syariah berpengaruh signifikan terhadap



© 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

niat loyal (*loyalty intention*) nasabah. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan petugas *frontliner* dan loyalitas nasabah masih belum konsisten dari satu penelitian ke penelitian lain. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah dalam konteks penelitian yang berbeda.

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan hasil yang berbeda-beda terkait faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah di sektor perbankan. Sejumlah studi mengungkapkan bahwa pemanfaatan layanan digital berperan signifikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung kepada nasabah memiliki pengaruh yang lebih dominan. Variasi hasil tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah merupakan konsep yang kompleks dan dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, baik yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi maupun kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Di tengah percepatan digitalisasi sektor perbankan, bank dituntut tidak hanya untuk memberikan inovasi berbasis teknologi tetapi juga untuk memastikan kualitas interaksi antara petugas dan nasabah tetap terjaga.

Berbagai informasi dan dinamika yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan fitur layanan digital, kualitas layanan digital, serta kualitas pelayanan petugas *frontliner* di kantor cabang menjadi perhatian utama. Nasabah tidak hanya menilai kemudahan aplikasi, tetapi juga bagaimana petugas *frontliner* menangani solusi, keramahan, serta profesionalisme dalam melayani nasabah. Kedua aspek tersebut memiliki kontribusi penting dalam membuat kepuasan yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas nasabah.

Sebagai langkah awal, peneliti pertama-tama melakukan *pra-research* yang melibatkan 35 pelanggan aktif BSI di wilayah DK Jakarta. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi awal nasabah mengenai kualitas fitur layanan digital dan kualitas petugas layanan *frontliner* dalam kaitannya dengan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil yang diperoleh, mayoritas responden menilai bahwa layanan digital BSI telah memberikan kemudahan dalam proses transaksi dan akses layanan. Namun,



© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masih ada beberapa responden yang belum sepenuhnya merasakan kemudahan tersebut. Selanjutnya, aspek keamanan layanan digital mendapat peringkat yang relatif baik dari mayoritas responden, meskipun beberapa masih mengalami beberapa kendala dalam menggunakannya. Dalam layanan petugas *frontliner*, responden memberikan penilaian yang baik, baik dari segi kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada nasabah. Berdasarkan temuan tersebut, meskipun sebagian nasabah menilai bahwa kualitas fitur layanan digital dan layanan petugas *frontliner* BSI sudah baik, masih terdapat beberapa responden yang merasakan adanya kendala, sehingga menjadi adanya ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah BSI.

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah. Kajian ini menjadi relevan mengingat semakin tingginya penggunaan layanan perbankan berbasis digital yang perlu didukung oleh kualitas pelayanan *frontliner* yang optimal agar kebutuhan dan harapan nasabah dapat terpenuhi secara menyeluruh. Fokus penelitian diarahkan pada nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah DK Jakarta yang memanfaatkan layanan perbankan baik melalui kanal digital maupun layanan tatap muka di kantor cabang. Hasil penelitian literatur menunjukkan bahwa penelitian yang mengombinasikan kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* sebagai variabel yang memengaruhi loyalitas nasabah masih relatif terbatas. Penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada aspek layanan digital, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan nasabah, tanpa mengintegrasikan kualitas pelayanan *frontliner* dalam analisisnya. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih memerlukan pengkajian lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas *Frontliner* terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia”**



© 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

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Industri perbankan syariah di Indonesia terus berkembang pesat, ditandai dengan persaingan yang makin ketat, transformasi digital yang makin cepat, serta tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam kondisi tersebut, loyalitas nasabah menjadi aspek yang sangat krusial karena berhubungan langsung dengan keberlangsungan dan pertumbuhan bank. Loyalitas nasabah tidak semata-mata terbentuk karena kemudahan penggunaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman yang mereka peroleh secara keseluruhan, baik melalui pemanfaatan layanan digital maupun interaksi secara langsung dengan pihak BSI.

Sebagai institusi perbankan syariah terbesar di Indonesia, BSI secara berkelanjutan melakukan berbagai inovasi layanan melalui pengembangan fitur-fitur digital, termasuk penyediaan dan penyempurnaan layanan *mobile banking*. Namun, dinamika yang terjadi pada awal tahun 2025, di mana jadwal pemeliharaan dan *upgrade* sistem *IT* sesudah mengalami gangguan layanan yang sangat massif, berlangsung lebih lama dari perkiraan, yang menimbulkan kekhawatiran di kalangan nasabah terkait keamanan data dan kelancaran transaksi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi reputasi bank dan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Di sisi lain, transformasi digital juga menghadirkan tantangan berupa perlindungan data dan perbedaan tingkat literasi keuangan digital masyarakat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah. Selain faktor kualitas fitur layanan digital, kualitas layanan petugas *frontliner* BSI juga menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman nasabah. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui sikap responsif, keramahan, serta profesionalisme petugas berperan penting dalam mempererat hubungan antara bank dan nasabah sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah..

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang belum konsisten. Beberapa studi mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan antarvariabel yang diteliti, sedangkan penelitian lainnya menghasilkan kesimpulan yang berbeda. Ketidakkonsistenan tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama pada konteks penelitian dan karakteristik responden yang berbeda. Atas dasar tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah DK Jakarta. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai faktor yang berperan dalam membentuk dan menjaga loyalitas nasabah.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang serta rumusan masalah yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian dalam studi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas fitur layanan digital terhadap loyalitas nasabah BSI di wilayah Daerah Khusus Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah BSI di wilayah Daerah Khusus Jakarta?
3. Bagaimana kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI di wilayah Daerah Khusus (DK) Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur layanan digital terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah DK Jakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah DK Jakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah DK 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

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian keilmuan di bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman akademis mengenai pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku nasabah, kualitas layanan, serta berbagai aspek pelayanan dalam industri perbankan syariah, terutama pada Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia dalam melakukan evaluasi serta peningkatan kualitas fitur layanan digital maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner*. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pihak manajemen dalam merumuskan strategi dan kebijakan layanan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dalam menyesuaikan layanan perbankan dengan kebutuhan, preferensi, dan ekspektasi nasabah di tengah perkembangan era digital.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai struktur serta isi penelitian secara keseluruhan. Penyusunan skripsi ini terdiri atas lima bab yang saling berkaitan, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Pembahasan pada bab ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang menjadi dasar 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

mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti, serta menguraikan alasan dan urgensi dilaksanakannya penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai teori yang mendukung penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran penelitian, serta pengembangan hipotesis yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis dan pengujian penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Selain itu, bab ini juga menjelaskan pembahasan mengenai hasil penelitian untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dan menjawab tujuan penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta rekomendasi atau saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian, baik untuk pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.

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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas fitur layanan digital dan kualitas layanan petugas *frontliner* terhadap loyalitas nasabah BSI di wilayah Daerah Khusus Jakarta, dengan menggunakan metode PLS-SEM melalui perangkat lunak *SmartPLS* 4.0. Penelitian ini melibatkan 110 responden yang merupakan nasabah aktif BSI yang pernah menggunakan layanan digital sekaligus pernah berinteraksi langsung dengan petugas *frontliner*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas fitur layanan digital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas fitur layanan digital yang disediakan BSI, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan BSI secara berkelanjutan. Indikator paling berpengaruh adalah dimensi *ease of use*, yang tercermin dari kemudahan nasabah dalam memahami menu pada layanan digital BSI, dengan nilai rata-rata tertinggi. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan layanan digital menjadi pendorong utama terbentuknya loyalitas nasabah, khususnya bagi kelompok usia 25-28 tahun yang mendominasi responden dalam penelitian ini. Kelompok usia ini, yang termasuk dalam generasi Z, terbukti menjadi segmen nasabah yang paling loyal terhadap BSI karena sudah sangat akrab dengan teknologi digital. Sementara itu, dimensi *system reliability* mencatatkan nilai rata-rata terendah, namun menariknya hal ini tidak menggoyahkan loyalitas nasabah secara keseluruhan, karena loyalitas mereka lebih banyak didorong oleh kemudahan penggunaan aplikasi dibanding stabilitas sistemnya.

Kualitas layanan petugas *frontliner* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan petugas *frontliner* BSI, maka semakin kuat pula ikatan loyalitas nasabah terhadap bank. Indikator paling berpengaruh adalah dimensi *tangible*,

yang tercermin dari penampilan petugas *frontliner* yang rapi dan bersih saat melayani nasabah, dengan nilai rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa penampilan profesional petugas menjadi aspek yang paling diperhatikan nasabah dalam menilai kualitas layanan tatap muka. Sementara itu, dimensi *empathy* mencatatkan nilai rata-rata terendah, namun nasabah tetap menunjukkan loyalitas yang positif karena loyalitas mereka lebih banyak dibentuk oleh kesan profesionalisme petugas dibanding perhatian personal yang diberikan.

Secara simultan, Kualitas Fitur Layanan Digital dan Kualitas Layanan Petugas *Frontliner* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Temuan ini sekaligus menegaskan bahwa kombinasi antara kualitas layanan digital yang baik dan pelayanan *frontliner* yang profesional merupakan dua pilar utama yang saling melengkapi, terutama dalam membentuk loyalitas generasi Z yang terbukti menjadi kelompok nasabah paling dominan dan loyal dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berlandaskan pada hasil dan kesimpulan yang sudah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa usulan yang diharapkan mampu memberikan kegunaan praktis bagi institusi perbankan serta sumbangsih akademik bagi penelitian mendatang.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *system reliability* memperoleh nilai rata-rata terendah pada variabel Kualitas Fitur Layanan Digital, sementara indikator *ease of use* memperoleh nilai tertinggi. Artinya, nasabah menilai tampilan dan menu layanan digital BSI sudah cukup mudah dipahami, namun stabilitas sistem saat bertransaksi masih menjadi titik yang dirasakan kurang optimal. Kesenjangan antara kedua indikator ini mengindikasikan bahwa kendala yang dirasakan nasabah cenderung lebih bersifat teknis pada sisi infrastruktur sistem, bukan pada desain atau kemudahan penggunaan aplikasi. Mengingat persoalan stabilitas sistem berada di luar kapasitas peneliti untuk memberikan solusi teknis yang spesifik, temuan ini kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi divisi IT BSI dalam mengevaluasi kapasitas server maupun infrastruktur pendukung layanan digital, khususnya pada jam-jam dengan volume transaksi yang tinggi.

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dari sisi layanan petugas *frontliner*, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *empathy* memperoleh nilai rata-rata terendah, sementara indikator *tangible* memperoleh nilai tertinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah lebih banyak menilai kualitas layanan *frontliner* dari penampilan fisik petugas dibanding dari perhatian personal yang diberikan. Temuan ini kiranya dapat menjadi bahan evaluasi bagi divisi sumber daya manusia BSI, khususnya dalam merancang program pelatihan yang tidak hanya menekankan standar penampilan, tetapi juga kemampuan petugas dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah secara lebih personal dan tulus.

Bagi peneliti selanjutnya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menyempurnakan penelitian di masa mendatang. Pertama, penelitian ini belum menetapkan kriteria minimum lamanya seseorang menjadi nasabah BSI sebagai syarat responden, padahal durasi menjadi nasabah merupakan faktor penting dalam mengukur loyalitas secara lebih akurat. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan kriteria tersebut, misalnya minimal telah menjadi nasabah BSI selama enam bulan atau satu tahun, agar loyalitas yang diukur benar-benar mencerminkan kesetiaan jangka panjang nasabah dan bukan sekadar kesan awal. Kedua, penelitian ini memiliki keterbatasan pada komposisi usia responden yang hanya berkisar antara 20 hingga 32 tahun, tanpa adanya responden berusia di atas 32 tahun. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas rentang usia responden agar hasil penelitian dapat menggambarkan persepsi loyalitas nasabah dari berbagai generasi secara lebih menyeluruh. Ketiga, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian melampaui Daerah Khusus Jakarta, agar hasil yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi nasabah BSI secara lebih komprehensif di tingkat nasional.

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 mengumunkan 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

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, & Wahyuningtiyas, N. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 8(2), 217–231. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v8i2.20677>
- Ajina, A. S., Joudeh, J. M. M., Ali, N. N., Zamil, A. M., & Hashem, T. N. (2023). The effect of mobile-wallet service dimensions on customer satisfaction and loyalty: An empirical study. *Cogent Business and Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2229544>
- APJII. (2025). SURVEI PENETRASI INTERNET DAN PERILAKU PENGGUNAAN INTERNET Sebagai perwakilan Pengurus APJII , kami dengan bangga mempersembahkan Profil Internet Indonesia 2025. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. <https://survei.apjii.or.id/>
- Ashilah, W. F., & Nawawi, Z. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Pengetahuan Produk Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Tabarru : Islamic Banking and Finance*, 7(1), 1–13. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7\(1\).15045](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7(1).15045)
- Bahtiar, S., & Ansori, M. (2024). Analisis Layanan Digital dan Kepuasan. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 10(2), 1–14.
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Upgrade Sistem BSI Rampung, Layanan E-Channel Kembali Normal*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id>
- Dandis, A. O., Wright, L. T., Wallace-Williams, D. M., Mukattash, I., Al Haj Eid, M., & Cai, H. (2021). Enhancing consumers' self-reported loyalty intentions in Islamic Banks: The relationship between service quality and the mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1892256>
- Darma, A. F., Harahap, M. G., Nullah, A., & Tanjung, M. (2025). Implementation of Islamic Trust and Moral Values in Islamic Bank Frontliner Services Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA). *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 15(Desember).
- Fianto, B. A., Gan, C., Widiastuti, T., & Sukmana, R. (2020). Customer loyalty to Islamic banks: Evidence from Indonesia. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1859849>
- Gofur, H., Ibnudin, I., Syathori, A., & Himmawan, D. (2023). Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang.

JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance, 3(2), 60–70.
<https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40>

Guntoro, I. S. F. U. A. D. W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital BSI Terhadap Loyalitas dan Kepatuhan Nasabah: Analisis Kuantitatif dalam Perspektif Akuntansi Syariah. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol 2 No.2 Juli, Tahun 2008*, 3(2), 79–92.

Hadi, Y., Mahrinasari, M., & Rosalina. (2025). the Influence of Digital Banking Service Quality on Electronic Satisfaction and Electronic Loyalty Among Customers of Bank Central Asia (Bca) in Indonesia. *International Journal of Business and Technology Studies and Research*, 7(1), 2665–7716.
<http://www.ijbtsr.org>

Hasbi, M. Z. N. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 9(2), 197–208.
<https://doi.org/10.30997/jsei.v9i2.9884>

Hasyim, Siregar, D. A., Sinaga, L. D., Barus, R. J. R. B., & Parhusip, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(04), 250–258.
<https://doi.org/10.61434/dfame.v3i2.293>

Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & P, V. V. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE BANKING. *Al-Iqtishod Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.

Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). the Effect of Service Quality and Internet Banking User Satisfaction on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>

Jannah, M., Muhri, M., & Pamuji, A. E. (2024). Influence of Frontliner Service Quality and Quality Products Towards Customer Loyalty at KSPP Syariah BMT NU East Java Summersari Branch. *International Journal of Accounting and Management Research*, 5(2), 51–56. <https://doi.org/10.30741/ijamr.v5i2.1404>

Khusnul Istiqomah, Ahsan Putra Hafiz, & Abdul Hakim Saputra. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 268–286. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i1.706>

Koo, M., & Yang, S. (2025). *Likert-Type Scale*. 1–11.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018>

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 mengumunkan 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 kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Luqmansyah, D. J., Rahayu, S., Hati, H., & Ph, D. (2021). Customer Experience on Islamic Banking Digital Branch in Indonesia. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 177, 167–175.

Purwanto, N., Budiyo, & Suhermin. (2022). *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR Implementasi Perilaku Electronic Word of Mounth pada Konsumen Marketplace*. CV. Literasi Nusantara Abadi.

Rahma, N., & Sofyani, H. (2024). The influence of islamic banking digital service quality on intention to continue using islamic banking: a case of Indonesia. *Journal of Accounting and Investment*, 25(1), 269–288.
<https://doi.org/10.18196/jai.v25i1.18841>

Ramadhani, D., Widowati, I., & Sutardjo. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank BJB Syariah Purwakarta)*. 15(2), 836–846.

Ramadhani, S. U. L. (2025). KUALITAS LAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER UNTUK MENDORONG LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI). In *Frontiers in Veterinary Science* (Issue 1).
<https://doi.org/10.1038/s41598-022-26846-z>
<https://doi.org/10.1038/s41467-021-22308-8>
<https://doi.org/10.1007/s00253-025-13460-y>
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14088>
<https://doi.org/10.1016/j.sjbs.2017.10.019>
<https://doi.org/10.1016/j>

Rezeki, M. R., Majid, M. S. A., & Kassim, S. H. (2023). The effect of e-service quality on e-loyalty of Islamic banking customers: Does e-satisfaction act as mediator? *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 9(2), 228–245.
<https://doi.org/10.20885/jeki.vol9.iss2.art6>

Shabrina, D. (2025). *M-Banking Byond BSI Error Berhari-hari, Nasabah Diimbau Lakukan Transaksi di Kantor Cabang*. Tempo. <https://www.tempo.co/>

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>

Yasmin, R. P., Kartono, K., & Hartono, E. (2025). The Influence Of Organizational Culture And Leadership on The Performance of Bank Syariah Indonesia Frontliners With Motivational Mediation. *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM)*, 7(1), 32–53.
<https://doi.org/10.47006/ijierm.v7i1.405>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Yusuf, M., Safi'i, M. A., & Tamamudin. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *Islamic Business and Finance (IBF)*, 4(1), 68–91.
file:///C:/Users/user/Downloads/7.+jurnal+maya-sudah+bayar-fauzul.pdf



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 mengumunkan 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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Hallo Bapak/Ibu/Saudara/i!

Perkenalkan saya Hanum Aulia Tri Diani, mahasiswi program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, di Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang menjalani proses penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS FITUR LAYANAN DIGITAL DAN KUALITAS LAYANAN PETUGAS FRONTLINER TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA ”

Adapun kriteria responden yang diharapkan adalah:

Merupakan nasabah aktif BSI

1. Berdomisili di wilayah Daerah Khusus Jakarta
2. Pernah menggunakan layanan digital BSI (*Mobile Banking/Internet Banking*)
3. Pernah berinteraksi dengan petugas *frontliner* (*Customer Service/Teller*)
4. Berusia minimal 20 Tahun

Seluruh data akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Terima kasih banyak atas waktu dan partisipasinya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Anda.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Hormat Saya,

Hanum Aulia Tri Diani

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bagian 1: Informasi Responden dan Tahap Screening

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Nama	
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki Perempuan
3	Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar Karyawan Swasta Pegawai Negeri Wirausaha
4	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/Sederajat Diploma (D1-D3) Sarjana (D4-S1) Pascasarjana (S2-S3)
5	Usia saat ini	20 – 24 Tahun 25 – 28 Tahun 29 – 32 Tahun < 32 Tahun

Tahap Screening

1. Apakah Anda pernah menggunakan layanan digital BSI dan berinteraksi langsung dengan petugas frontliner BSI?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
2. Apakah anda berdomisili di Daerah Khusus Jakarta?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak

Jika jawaban anda pada *screening* di atas adalah “Ya”, maka anda **dapat melanjutkan** mengisi kuesioner. Namun, jika anda menjawab “Tidak”, maka anda **tidak dapat melanjutkan** mengisi kuesioner.

Pertanyaan Penelitian

Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Easy Of Use					
1	Saya merasa menu pada layanan digital BSI mudah dipahami.				
2	Saya merasa transaksi pada layanan digital BSI dapat dilakukan dengan cepat.				
3	Saya merasa fitur pada layanan digital BSI mudah digunakan.				
Security & privacy					
4	Saya percaya data pribadi saya aman saat menggunakan layanan digital BSI karena adanya verifikasi				
System Reliability					
5	Aplikasi digital BSI jarang mengalami gangguan saat saya melakukan transaksi				
Efficiency					
6	Biaya transaksi melalui layanan digital terasa lebih ekonomis bagi saya				
7	Layanan digital BSI membantu saya menghemat waktu				
Trust					
8	Saya percaya layanan digital BSI dikelola dengan baik dan dapat dipercaya.				

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Compliance					
9	Petugas frontliner BSI memberikan pelayanan sesuai prinsip syariah dalam melayani nasabah				
Assurance					
10	Petugas frontliner mampu menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan meyakinkan.				
Reliability					
11	Petugas konsisten dalam memberikan standar kualitas pelayanan yang sama di setiap kunjungan saya				
Tangible					
12	Petugas frontliner berpenampilan rapi dan bersih saat melayani nasabah.				
13	Sarana pendukung (seperti formulir dan alat tulis) tersedia dengan lengkap				
Empathy					
14	Petugas memberikan perhatian dan mendengarkan kebutuhan saya dengan baik				
Responsiveness					
15	Petugas frontliner sigap membantu saat melihat saya mengalami kesulitan dalam proses layanan				

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 mengumunkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

16	Petugas sangat responsif dalam menanggapi permintaan atau keluhan yang saya sampaikan secara langsung.				
----	--	--	--	--	--

Loyalitas Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Repeat Usage					
17	Saya akan terus menggunakan layanan BSI untuk kebutuhan transaksi sehari-hari				
18	Saya nyaman untuk terus menggunakan layanan digital BSI dalam jangka panjang				
Customer Retention					
19	Saya tetap setia menggunakan BSI meskipun ada tawaran menarik dari bank lain				
20	Saya tidak mudah terpengaruh oleh berita negatif di media sosial mengenai BSI				
Customer Engagement					
21	Saya bersedia merekomendasikan layanan BSI kepada teman atau keluarga.				

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	2	2	3	3	2	2	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4
5	4	4	4	3	3	3	4	3
6	1	2	2	1	1	2	1	2
7	3	3	4	4	3	4	4	4
8	3	4	4	3	4	3	4	3
9	3	2	2	3	3	2	2	2
10	4	3	4	4	4	3	4	3
11	4	4	4	4	3	3	4	3
12	3	4	4	3	4	4	3	4
13	2	3	3	2	2	2	3	3
14	4	4	3	4	3	4	3	4
15	4	4	3	3	3	4	4	3
16	2	1	1	2	2	2	1	1
17	4	4	3	3	3	4	4	3
18	4	3	3	4	3	3	3	4
19	3	2	3	3	2	2	3	3
20	4	4	4	3	3	4	4	4
21	3	4	4	4	3	3	3	4
22	3	3	3	4	4	3	4	3
23	3	3	2	2	3	3	3	2
24	4	3	3	4	3	4	3	3
25	3	4	4	3	3	4	3	3
26	2	1	2	1	2	1	2	2
27	4	3	3	3	3	3	4	4
28	3	4	3	4	3	4	3	4
29	3	2	2	2	2	3	3	2
30	4	4	3	3	4	3	3	3
31	3	4	3	3	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	3	3	4
33	2	2	3	3	2	3	2	2
34	4	4	4	3	3	4	3	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 mengumunkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

35	4	3	3	3	4	4	3	4
36	2	1	2	2	1	1	1	2
37	4	4	3	4	4	3	3	4
38	3	4	4	3	3	3	4	3
39	3	2	3	3	2	2	3	3
40	4	4	3	4	3	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	4	4
42	3	4	3	4	3	4	4	3
43	2	3	3	2	3	2	3	3
44	4	4	3	3	3	3	4	3
45	4	3	3	4	4	3	3	3
46	2	2	1	2	1	2	1	2
47	4	3	4	3	4	4	3	4
48	3	4	3	4	3	4	4	3
49	3	2	2	3	3	2	3	3
50	4	4	3	4	4	3	4	3
51	4	3	4	3	4	3	4	4
52	3	4	3	4	3	4	4	3
53	3	2	3	3	2	2	3	3
54	4	4	4	3	4	4	4	3
55	4	3	3	4	4	3	3	4
56	2	1	2	1	2	1	2	2
57	4	4	4	3	4	4	4	3
58	4	3	3	4	3	4	3	4
59	2	3	3	2	3	3	3	2
60	4	4	3	4	4	3	4	4
61	4	3	4	4	4	3	4	4
62	3	4	3	4	3	4	3	3
63	3	2	3	2	2	3	3	3
64	4	4	3	4	4	4	3	4
65	3	4	3	4	4	3	3	4
66	2	1	1	2	1	2	1	1
67	4	3	4	3	4	3	4	3
68	3	4	3	4	3	4	3	4
69	3	2	3	3	2	2	3	2
70	4	4	4	3	4	3	4	3
71	4	4	4	3	4	4	4	3
72	3	4	3	4	3	3	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

73	2	3	3	2	2	2	3	3
74	4	4	3	4	3	4	4	4
75	4	3	4	4	3	3	4	3
76	2	1	1	2	2	1	1	2
77	4	4	3	3	3	4	4	3
78	3	4	4	3	4	3	4	4
79	3	2	2	3	3	2	2	3
80	4	4	4	4	3	4	4	4
81	3	3	4	4	4	3	4	4
82	3	4	3	4	3	4	3	3
83	3	2	2	3	3	3	2	3
84	4	4	3	4	3	4	3	4
85	4	3	3	4	4	4	3	3
86	2	1	2	1	2	1	2	2
87	4	3	4	4	3	4	4	3
88	3	4	3	4	3	3	3	4
89	3	3	2	3	3	2	3	3
90	4	3	4	4	3	4	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	3
92	3	4	4	3	4	4	3	3
93	2	2	3	3	3	2	2	3
94	4	3	4	3	4	3	4	4
95	4	4	3	3	4	4	3	3
96	2	1	2	1	2	1	1	2
97	4	4	4	3	4	3	4	3
98	3	4	3	4	3	3	3	4
99	4	3	4	4	3	4	4	3
100	3	2	3	3	2	2	3	3
101	4	3	4	3	3	3	3	4
102	3	4	3	4	4	3	4	3
103	3	2	2	3	2	3	3	2
104	4	4	4	4	4	3	4	3
105	4	3	3	3	4	4	3	4
106	2	2	1	2	1	2	1	2
107	4	3	3	3	4	3	4	3
108	3	4	3	4	3	4	3	3
109	3	2	3	3	2	2	3	3
110	4	4	3	4	4	3	4	3

Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
1	4	3	4	4	3	4	3	3
2	3	4	3	4	4	3	3	4
3	3	2	2	3	2	2	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	4	3
6	1	2	1	2	2	1	1	2
7	3	3	4	4	4	3	3	3
8	3	4	4	3	3	3	4	3
9	3	3	2	3	3	2	2	3
10	3	4	3	3	4	4	4	3
11	3	3	4	4	4	3	4	4
12	3	4	3	4	3	4	3	3
13	3	3	3	3	2	2	3	3
14	3	4	4	3	4	3	4	4
15	4	3	3	4	3	3	3	4
16	1	1	1	2	1	2	1	1
17	3	4	4	3	4	4	3	3
18	4	3	4	3	4	3	4	3
19	3	3	2	3	3	2	2	3
20	4	3	4	3	4	3	4	3
21	4	3	4	4	3	4	4	4
22	3	4	3	4	4	3	4	3
23	3	3	3	2	3	2	2	3
24	4	4	3	4	3	4	3	3
25	3	4	3	3	3	4	4	3
26	1	2	2	2	2	2	2	2
27	4	3	4	3	4	4	3	4
28	3	4	3	4	3	3	3	4
29	3	3	2	2	3	3	3	3
30	4	3	3	4	4	3	3	4
31	4	3	3	4	4	3	4	3
32	3	3	4	4	3	4	3	3
33	2	2	3	3	3	2	2	3
34	3	3	4	3	4	4	3	4
35	3	4	4	3	3	4	3	4
36	2	1	2	1	2	1	2	1
37	3	3	4	4	4	3	4	4
38	3	4	3	4	3	3	3	4
39	3	2	2	3	2	2	3	2
40	4	3	4	4	3	4	4	3

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 mengumunkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
41	4	4	3	4	4	3	3	3
42	3	4	4	3	3	4	3	4
43	3	3	2	3	3	2	2	2
44	3	3	4	3	4	4	3	4
45	3	4	4	3	4	4	3	3
46	2	2	1	2	2	1	2	2
47	3	3	4	3	3	4	4	3
48	3	4	3	3	4	4	3	3
49	3	2	3	3	2	2	2	3
50	4	4	3	4	3	4	3	3
51	3	4	3	3	3	3	4	4
52	4	3	3	4	3	4	3	4
53	2	3	3	3	2	2	3	2
54	4	4	3	4	4	3	4	4
55	4	3	3	3	3	4	4	4
56	2	2	1	2	2	1	2	1
57	3	4	3	4	3	4	3	4
58	3	3	4	3	4	3	3	3
59	2	3	2	2	2	3	3	2
60	4	3	3	4	3	4	3	4
61	4	4	3	3	3	4	4	4
62	4	3	3	4	3	3	3	4
63	2	2	3	3	2	2	2	3
64	4	4	4	4	3	4	3	3
65	3	3	4	4	3	3	3	3
66	1	1	2	2	1	2	1	2
67	4	3	4	4	3	4	3	4
68	3	4	4	3	4	3	4	3
69	3	3	2	2	3	3	2	2
70	4	3	3	4	3	4	4	4
71	3	3	4	3	3	3	4	4
72	3	4	4	3	4	3	3	4
73	3	3	3	2	3	3	2	2
74	3	3	4	3	4	3	4	4
75	4	4	3	4	3	3	4	4
76	2	2	1	1	1	1	2	2
77	4	4	3	4	3	3	4	3
78	3	3	4	3	3	4	3	3
79	3	3	2	2	3	2	3	2
80	4	3	4	4	4	4	3	3
81	4	3	4	4	3	4	3	3
82	3	4	3	4	4	3	4	3

© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
83	3	2	3	3	3	2	2	3
84	4	4	4	3	4	4	4	3
85	3	4	4	3	3	3	4	3
86	1	2	2	1	2	1	2	1
87	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	4	4	3	4	3	4	3
89	2	3	3	2	2	2	3	2
90	3	4	3	3	4	3	3	4
91	4	4	3	3	4	3	3	4
92	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	2	3	2	2	3	3
94	4	3	3	4	4	3	3	3
95	4	3	4	3	3	3	4	3
96	2	1	2	1	2	2	2	1
97	4	3	4	3	3	3	3	4
98	3	4	3	3	4	3	4	4
99	3	4	4	3	3	4	3	4
100	3	2	2	3	2	2	2	2
101	3	3	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	3	4	3	3	4
103	3	3	2	2	3	3	2	2
104	4	4	3	4	4	3	4	3
105	3	2	4	4	3	4	4	3
106	2	1	1	2	2	2	1	1
107	3	3	4	3	4	4	4	3
108	3	4	3	4	3	3	4	4
109	3	2	3	3	2	3	2	3
110	3	4	3	4	4	3	3	4

Loyalitas Nasabah (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	3	4	3	3	4
2	4	3	4	3	4
3	3	2	2	3	3
4	4	3	4	3	4
5	3	4	4	3	3
6	1	2	1	2	2
7	4	4	3	3	4
8	4	3	4	3	3
9	3	2	2	3	3
10	4	3	4	4	3

© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
11	4	3	4	3	4
12	4	4	3	4	3
13	2	2	3	2	2
14	4	3	3	4	3
15	3	3	4	3	3
16	2	1	1	1	2
17	4	3	4	4	4
18	3	4	4	3	3
19	3	3	2	2	3
20	4	3	3	4	3
21	3	3	4	4	4
22	3	4	3	4	3
23	3	3	2	2	2
24	3	4	3	4	3
25	4	3	4	3	4
26	2	1	1	2	1
27	3	4	4	4	3
28	4	3	4	3	4
29	2	3	2	3	2
30	4	4	3	3	3
31	3	4	4	4	3
32	4	3	4	3	4
33	3	3	2	3	2
34	3	4	3	4	4
35	3	3	4	3	3
36	1	2	2	2	1
37	3	3	4	4	4
38	4	4	3	4	3
39	3	3	2	3	2
40	3	4	4	4	3
41	3	3	3	3	4
42	3	4	3	4	4
43	3	2	2	3	2
44	3	3	4	4	3
45	3	4	3	3	4
46	2	1	1	2	2
47	4	3	3	3	3
48	3	4	3	4	4
49	2	2	3	2	3
50	4	3	3	3	4
51	4	4	4	3	4
52	3	4	3	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
53	2	2	3	3	2
54	3	4	4	3	4
55	3	4	4	3	4
56	2	2	2	2	1
57	4	3	3	3	4
58	4	3	4	4	3
59	3	3	2	3	2
60	3	4	3	4	4
61	4	3	3	4	4
62	3	4	4	3	4
63	3	2	3	3	2
64	4	4	4	3	4
65	3	3	4	4	3
66	2	1	1	2	1
67	3	4	3	3	4
68	3	3	4	4	3
69	2	3	2	2	3
70	4	4	3	4	3
71	4	3	4	4	4
72	3	4	3	3	4
73	3	3	2	2	3
74	4	3	4	3	3
75	4	3	3	4	3
76	2	2	1	1	2
77	4	3	4	4	4
78	3	4	3	4	4
79	3	3	2	3	3
80	4	4	3	3	4
81	4	3	4	4	4
82	3	4	3	4	3
83	3	2	3	2	2
84	3	4	4	3	4
85	4	4	3	3	4
86	2	1	1	1	2
87	3	3	4	4	4
88	3	4	3	4	3
89	3	3	2	2	3
90	4	3	3	3	4
91	4	3	3	3	3
92	4	4	4	3	4
93	3	2	2	3	3
94	4	4	3	4	3

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
95	3	3	4	4	4
96	2	1	2	1	1
97	4	4	3	3	3
98	3	4	4	3	4
99	3	4	4	3	3
100	3	2	3	2	2
101	4	3	4	4	4
102	3	4	4	3	3
103	3	2	2	3	3
104	4	3	4	4	3
105	3	4	3	4	3
106	2	2	2	2	1
107	4	4	3	3	4
108	4	3	3	4	3
109	3	3	3	3	2
110	3	4	4	4	3

Lampiran 3 Hasil Analisis *Outer Model*

Hasil *Outer Loading*

	Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)
X1.1	0.823		
X1.2	0.869		
X1.3	0.802		
X1.4	0.789		
X1.5	0.808		
X1.6	0.813		
X1.7	0.849		
X1.8	0.774		
X2.1		0.792	
X2.2		0.780	
X2.3		0.807	
X2.4		0.785	
X2.5		0.796	
X2.6		0.822	
X2.7		0.803	
X2.8		0.822	
Y1			0.784
Y2			0.815

	Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)
Y3			0.840
Y4			0.806
Y5			0.846

Hasil Uji Average Variance Extracted

	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	0.666	Valid
Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)	0.642	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	0.670	Valid

Hasil Cross Loading

	Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)
X1.1	0.823	0.795	0.773
X1.2	0.869	0.855	0.853
X1.3	0.802	0.758	0.773
X1.4	0.789	0.785	0.781
X1.5	0.808	0.770	0.780
X1.6	0.813	0.787	0.802
X1.7	0.849	0.817	0.802
X1.8	0.774	0.742	0.744
X2.1	0.754	0.792	0.743
X2.2	0.749	0.780	0.739
X2.3	0.806	0.807	0.783
X2.4	0.762	0.785	0.763
X2.5	0.754	0.796	0.749
X2.6	0.801	0.822	0.807
X2.7	0.779	0.803	0.779
X2.8	0.790	0.822	0.772
Y1	0.776	0.724	0.784
Y2	0.783	0.793	0.815
Y3	0.830	0.819	0.840

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 mengumunkan 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

	Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)
Y4	0.763	0.778	0.806
Y5	0.804	0.803	0.846

Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Kualitas Fitur Layanan Digital (X1)	0.928	0.941	Reliabel
Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2)	0.920	0.935	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0.877	0.910	Reliabel

Lampiran 4 Hasil Analisis Inner Model

Hasil Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
Loyalitas Nasabah (Y)	0.943	0.942

Hasil Uji F-Square

	Effect Size (f^2)	Keterangan
Kualitas Fitur Layanan Digital -> Loyalitas Nasabah	0.442	Besar
Kualitas Layanan Petugas Frontliner -> Loyalitas Nasabah	0.142	Kecil

Hasil Uji Q-Square

	Q ² predict	Keterangan
Y	0.942	Besar

Hasil Uji Hipotesis Signifikan

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kualitas Fitur Layanan Digital (X1) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.625	6.728	0.000	Diterima
Kualitas Layanan Petugas Frontliner (X2) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.354	3.794	0.000	Diterima

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA