



© 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

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL, CITRA PERUSAHAAN, DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA



PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025



© 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 LAYANAN DIGITAL, CITRA
PERUSAHAAN, DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**



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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Amanda Dwi Novita/2104411041

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



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 PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Dwi Novita

NIM : 2104411041

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 11 Juli 2025



Amanda Dwi Novita

NIM. 2104411041



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amanda Dwi Novita

NIM : 2104411041

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Nasabah 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 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Nurul Hasanah, S.ST.M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 11/07/2025

Ketua Jurusan Akuntansi



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

NIP. 197009131999031002



© 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 : Amanda Dwi Novita
NIM : 2104411041
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Disetujui oleh Pembimbing

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

NIP. 199201122018032001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

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

NIP. 199201122018032001



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak henti-hentinya diberikan, terutama nikmat iman, islam, serta kesempatan untuk menuntut ilmu. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umat beliau hingga akhir zaman. Semoga kita termasuk golongan yang mendapat syafaat beliau di hari akhir kelak.

Puji syukur atas kasih sayang-Nya serta petunjuk-Nya, sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi terapan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan *Customer Engagement* terhadap Loyalitas Nasabah BSI” dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT serta dukungan, semangat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi peneliti. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan atas segala bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Kedua orang tua tersayang, Bapak Amat Sajuri dan Mamah Sri Kustinah serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa yang tiada henti, memberikan



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

semangat serta dukungan baik secara moril maupun materil, sehingga kalianlah yang menjadi alasan penulis sampai tahap ini.

6. Teman-teman tersayang *Deadliners*, yaitu Khaililla, Sintiya, Puspa, Fadya, Icha, Dinda, Zalfa, Layla, Firda, Tiara, Adzra, Alin, Nadya, dan Syifa yang telah menjadi teman baik dalam perjalanan ini. Terima kasih atas bantuannya, kebersamaan, dukungan yang tiada henti, dan telah menjadi bagian dari cerita indah dalam masa perkuliahan penulis.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021, terkhusus teman-teman BS 8B yang telah membantu penulis dalam melewati masa perkuliahan.
8. Teman-teman organisasi HMJA, terkhusus departemen kewirausahaan kabinet tumbuh bersama dan kabinet gradasi. Terima kasih telah menjadi bagian perjalanan ini, sehingga perjalanan ini terasa lebih bermanfaat.
9. Seluruh pihak yang telah membantu, memberikan semangat dan doanya kepada penulis yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, serta sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi semua pihak yang membacanya.

Depok, 11 Juli 2025

Penulis

Amanda Dwi Novita

NIM. 2104411041



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Amanda Dwi Novita
NIM : 2104411041
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

“Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan Customer Engagement Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 11/07/2025

Yang menyatakan

(Amanda Dwi Novita)



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

Amanda Dwi Novita

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perbankan syariah, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan keluhan terkait kenyamanan dan keamanan layanan digital BSI, yang berpotensi menurunkan citra perusahaan serta menghambat keterlibatan nasabah (*customer engagement*). Kondisi ini dapat berdampak pada penurunan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberlangsungan operasional bank. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah BSI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui *software* SmartPLS 3.0. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 160 responden nasabah BSI di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan citra perusahaan dan *customer engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi BSI dalam menyusun strategi peningkatan loyalitas nasabah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan loyalitas nasabah di sektor perbankan syariah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, *Customer Engagement*, Loyalitas



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

Amanda Dwi Novita

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

***The Effect of Digital Service Quality, Company Image, and Customer Engagement
on Bank Syariah Indonesia Customer Loyalty***

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged Islamic banking, including Bank Syariah Indonesia (BSI) to continuously improve the quality of digital services. However, in its implementation, there are still complaints related to the convenience and security of BSI's digital services, which have the potential to reduce the company's image and hinder customer engagement. This condition can have an impact on decreasing customer loyalty, which in turn can affect the sustainability of bank operations. Based on this background, this study aims to analyze the effect of digital service quality, corporate image, and customer engagement on BSI customer loyalty. The research uses a quantitative approach with the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis method through SmartPLS 3.0 software. Data were collected through distributing questionnaires to 160 BSI customer respondents in the Jabodetabek area. The results showed that digital service quality has a positive but insignificant effect on customer loyalty, while corporate image and customer engagement have a positive and significant effect. These findings are expected to provide information for BSI in developing strategies to increase customer loyalty, as well as a reference for further research related to customer loyalty in the Islamic banking sector.

Keywords: *Digital Service Quality, Company Image, Customer Engagement, 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 mengemukakan 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	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
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.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Loyalitas	12
2.2 Kualitas Layanan Digital.....	13
2.3 Citra Perusahaan.....	15
2.4 <i>Customer Engagement</i>	16
2.5 Penelitian Terdahulu.....	18
2.6 Kerangka Berpikir	25
2.7 Hipotesis.....	25
2.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah BSI	25
2.7.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI	26



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

2.7.3 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> Terhadap Loyalitas Nasabah BSI.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	28
3.6 Definisi Operasional Variabel	29
3.7 Metode Analisis Data	32
3.7.1 Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	33
3.7.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	35
3.7.3 Uji Hipotesis	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	37
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	40
4.1.3 Analisis Deskriptif	46
4.1.4 Analisis Data.....	49
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pembahasan Hasil Kuesioner.....	59
4.2.2 Pembahasan Hasil Hipotesis.....	85
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	89
BAB 5 PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	92
DAFTAR REFERENSI	94
LAMPIRAN	101

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 TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Skala Likert	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	29
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Pre-Test</i>	37
Tabel 4. 2 Hasil Penyesuaian Uji Validitas Kuesioner <i>Pre-Test</i>	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji AVE Kuesioner <i>Pre-Test</i>	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Pre-Test</i>	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Outer loading</i>	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Outer loading</i> Setelah Penghapusan Indikator	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji AVE.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker</i>	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>R-Square</i>	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>F-Square</i>	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Penelitian Melalui <i>Bootstrapping</i>	57
Tabel 4. 16 Hasil Pernyataan KLD1	59
Tabel 4. 17 Hasil Pernyataan KLD2	60
Tabel 4. 18 Hasil Pernyataan KLD4	61
Tabel 4. 19 Hasil Pernyataan KLD6	63
Tabel 4. 20 Hasil Pernyataan KLD6	64
Tabel 4. 21 Hasil Pernyataan KLD7	65
Tabel 4. 22 Hasil Pernyataan KLD8	66
Tabel 4. 23 Hasil Pernyataan CP1.....	67
Tabel 4. 24 Hasil Pernyataan CP2.....	68
Tabel 4. 25 Hasil Pernyataan CP3.....	69
Tabel 4. 26 Hasil Pernyataan CP4.....	70
Tabel 4. 27 Hasil Pernyataan CP5.....	71
Tabel 4. 28 Hasil Pernyataan CP6.....	72
Tabel 4. 29 Hasil Pernyataan CE1	73
Tabel 4. 30 Hasil Pernyataan CE2	74
Tabel 4. 31 Hasil Pernyataan CE4	75
Tabel 4. 32 Hasil Pernyataan CE5	76
Tabel 4. 33 Hasil Pernyataan CE6	77
Tabel 4. 34 Hasil Pernyataan CE8	78
Tabel 4. 35 Hasil Pernyataan CE9	80



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

Tabel 4. 36 Hasil Pernyataan LN2	81
Tabel 4. 37 Hasil Pernyataan LN4	82
Tabel 4. 38 Hasil Pernyataan LN5	83
Tabel 4. 39 Hasil Pernyataan LN6	84





Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Aset Bank Syariah Indonesia (BSI)	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili	41
Gambar 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Gambar 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Gambar 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	45



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.....	102
Lampiran 2 Tabulasi Data hasil Kuesioner	111
Lampiran 3 Hasil Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	127
Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	129
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	132





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

Industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset perbankan syariah pada tahun 2023 mencapai Rp892,17 triliun, meningkat sebesar 11,21% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar Rp802,26 triliun. Tren pertumbuhan ini berlanjut pada tahun 2024, dengan total aset yang tercatat sebesar Rp980,30 triliun, atau tumbuh sebesar 9,88% dari tahun 2023. Pesatnya pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia didorong oleh meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah serta penerapannya dalam produk dan layanan perbankan syariah (Tuzzuhro et al., 2023). Selain itu, dukungan pemerintah juga berperan penting dalam memperkuat ekosistem perbankan syariah, salah satunya melalui Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang memberikan landasan hukum yang kokoh bagi operasional keuangan syariah di Indonesia.

Pesatnya pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia dapat meningkatkan persaingan antar bank dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Bank-bank syariah berlomba-lomba menghadirkan produk dan layanan inovatif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memperluas jaringan untuk menjangkau lebih banyak nasabah. Salah satu bank syariah yang aktif dalam pengembangan produk dan layanan adalah PT Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI didirikan pada 1 Februari 2021, BSI merupakan hasil merger dari tiga bank syariah terbesar di Indonesia, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Penggabungan ini menciptakan layanan yang lebih luas dengan mengintegrasikan keunggulan dari masing-masing bank dengan produk yang beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi sehari-hari, investasi, maupun pembiayaan.

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

BSI kini menjadi bank syariah dengan aset terbesar di Indonesia, mencapai Rp408,61 triliun (Khadafi, 2024). Keunggulan BSI dalam industri perbankan syariah juga diakui melalui berbagai pencapaian, salah satunya adalah penghargaan *The Best Sharia Bank in Satisfaction, Loyalty, Engagement 2025* dalam ajang *The 8th Infobank Satisfaction, Loyalty, and Engagement 2025* (Bank Syariah Indonesia, 2025). Selain itu, BSI berhasil menempatkan dirinya dalam jajaran *Top 10 Global Islamic Bank* berdasarkan kapitalisasi pasar (CNBC Indonesia, 2024). Prestasi ini tidak hanya mencerminkan daya saing perbankan syariah Indonesia di kancah internasional, tetapi juga membuktikan bahwa sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim, Indonesia mampu membangun bank syariah berskala besar dengan fundamental kinerja yang kuat (ANTARA, 2024).

Namun, BSI masih menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Salah satu peristiwa yang menjadi sorotan adalah keputusan Muhammadiyah, salah satu pemegang Dana Pihak Ketiga (DPK) terbesar di BSI, menarik dana sebesar Rp 13 triliun pada 30 Mei 2024 dan mendistribusikannya ke beberapa bank syariah yang lain. Amin Ak, Anggota Komisi VI DPR RI, menyampaikan bahwa Muhammadiyah mengeluhkan layanan BSI yang dianggap lambat. Selain itu, banyak nasabah BSI juga mengadu mengenai hal yang sama (Human Fraksi PKS, 2024). Dari peristiwa tersebut permasalahan yang dihadapi BSI terkait dengan penurunan retensi pelanggan, yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian di kalangan nasabah mengenai komitmen dan kualitas layanan bank. Dalam jangka panjangnya, kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan serta berpengaruh terhadap loyalitas mereka terhadap BSI (Dzikri et al., 2024).

Selain tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah akibat penarikan dana oleh Muhammadiyah, BSI juga menghadapi permasalahan dalam aspek layanan digital, yang turut mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Pada 8 Mei 2023, sistem layanan BSI mengalami gangguan yang diduga disebabkan oleh serangan siber. Gangguan ini mengakibatkan nasabah tidak dapat mengakses 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

perbankan, termasuk *mobile banking*, transaksi melalui mesin ATM, serta layanan teller di kantor cabang (Tambunan et al., 2023). Tidak hanya berdampak pada keterbatasan akses layanan, serangan siber tersebut juga menimbulkan dugaan peretasan terhadap data nasabah, yang semakin meningkatkan kekhawatiran terkait keamanan informasi pribadi dan perlindungan data nasabah. Adanya kejadian tersebut mempengaruhi citra BSI yang menyebabkan krisis kepercayaan nasabah (Maulana & Fitriana, 2023).

Gangguan layanan digital BSI kembali terjadi, pada tanggal 11 Februari 2025, aplikasi *mobile banking* dari BSI, mengalami error yang berlangsung selama beberapa hari dan layanan transaksi nasabah melalui *e-channel* juga mengalami kendala, sehingga transaksi dilakukan di cabang terdekat (Respati, 2025). Dari kejadian adanya gangguan-gangguan layanan digital tersebut telah menurunkan kepercayaan pelanggan, yang menyebabkan pelanggan merasa tidak aman saat melakukan transaksi (Sembiring et al., 2024). Menurut Yunus et al., (2023), *Digital Banking Service Quality* atau kualitas layanan digital banking berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti apabila kualitas layanan digital baik meningkatkan loyalitas. Namun, sebaliknya jika kualitas layanan digital buruk maka akan menurunkan loyalitas nasabah.

Meskipun dari fenomena penarikan dana yang dilakukan oleh Muhammadiyah dan adanya gangguan layanan digital yang dialami oleh BSI, tidak secara langsung mempengaruhi kinerja BSI secara umum. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel yang menunjukkan aset BSI yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

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



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Aset Bank Syariah Indonesia (BSI)

Sumber: Data diolah berdasarkan laporan keuangan BSI, 2025

Namun, dari fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya tetap menjadi tantangan strategis yang harus diatasi. Jika tidak segera diselesaikan, hal ini dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berpotensi mengancam keberlangsungan operasional bank (Dzikri et al., 2024).

Loyalitas nasabah sangat berperan penting bagi perkembangan bank dalam meningkatkan profitabilitas. Nasabah yang loyal cenderung lebih sering menggunakan produk atau layanan perbankan, dengan jumlah transaksi yang lebih besar, serta lebih terbuka untuk mencoba layanan lain yang ditawarkan oleh bank. Selain itu, loyalitas nasabah juga dapat membantu menekan biaya pemasaran melalui rekomendasi positif dari mulut ke mulut (*Word of Mouth/WOM*) (Srisulawati et al., 2023).

Menurut Mangiri & Sasabone (2023), kualitas layanan dan citra perusahaan dapat memperkuat loyalitas dan memperoleh keuntungan jangka panjang. Kualitas layanan merupakan karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjukkan sejauh mana kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung (Laia, 2024). Dalam era digital, kualitas layanan tidak hanya mencakup interaksi langsung dengan nasabah, tetapi juga pengalaman layanan berbasis teknologi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi. Adanya layanan digital memungkinkan nasabah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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

untuk melakukan berbagai transaksi dengan lebih cepat dan efisien. Kehadiran layanan ini sangat bermanfaat karena memungkinkan nasabah bertransaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka (Yolanda et al., 2022). Kualitas layanan digital merujuk pada sejauh mana mutu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat memenuhi harapan konsumen. Layanan ini bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan langsung bagi pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan digital yang ditawarkan, maka semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan pelanggan secara optimal (L. N. Wibowo & Rachbini, 2024). Dengan adanya kualitas layanan digital yang baik dapat mempengaruhi citra perusahaan (Triandewo & Yustine, 2020).

Citra perusahaan merupakan persepsi, kesan, atau pandangan masyarakat terhadap segala aspek yang mencerminkan identitas suatu organisasi atau perusahaan (Kumalasari, 2023). Citra perusahaan yang baik menggambarkan tujuan, nilai dan etika untuk menciptakan reputasi di lingkungan yang kompetitif. Citra perusahaan akan membuat percaya nasabah terhadap perusahaan, kepercayaan tersebut akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Gustiwinarah, 2022). Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan (Triandewo & Yustine, 2020) juga menjelaskan tentang adanya pengaruh positif citra perusahaan terhadap loyalitas, yang dapat dikatakan bahwa semakin baik citra perusahaan maka loyalitas akan semakin meningkat.

Selain itu, keterlibatan nasabah (*customer engagement*) memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang erat dengan nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas. *Customer engagement* atau keterlibatan pelanggan menjadi salah satu pendekatan strategis yang berperan dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Keterlibatan ini mencakup berbagai aspek, seperti pemanfaatan layanan digital, pemberian umpan balik, hingga partisipasi dalam program sosial dan edukasi. *Customer engagement* sendiri merupakan kondisi psikologis yang muncul dari interaksi antara pelanggan dan perusahaan, yang mencerminkan pengalaman mereka

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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

terhadap merek atau organisasi dalam suatu hubungan layanan (Srisulawati et al., 2023). Temuan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2024) menyatakan bahwa *Customer engagement* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Triandewo & Yustine, 2020) menyatakan bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan tidak terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas. Begitupun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Inzaghi & Rahmidani, 2024) yang menyatakan bahwa keterlibatan pelanggan (*customer engagement*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Dari adanya research gap yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka peneliti ingin mengkaji ulang dengan objek penelitian yang berbeda, yakni nasabah BSI.

Penelitian ini difokuskan pada nasabah BSI yang berdomisili di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Sebagai kawasan metropolitan terbesar di Indonesia, Jabodetabek menjadi pusat utama berbagai aktivitas seperti ekonomi, perbankan, dan perdagangan. Perannya sebagai pusat kegiatan nasional turut mendorong perkembangan wilayah ini, terutama dalam bidang pendidikan dan perekonomian. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2024) daerah perkotaan memiliki tingkat literasi dan inklusi keuangan di Indonesia masing-masing tercatat sebesar 69,71% dan 78,41%. Di samping itu, berdasarkan hasil survei Literasi Digital Indonesia tahun 2021 yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), diperoleh temuan bahwa masyarakat di wilayah perkotaan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi dalam menguasai teknologi. Hal ini terlihat dari indeks literasi digital di kawasan perkotaan yang mencapai angka 52,5 persen (Humaira, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek agar dapat mengumpulkan sampel data yang lebih beragam dan representatif, sehingga dapat memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

Peneliti telah melakukan *pre research* / penelitian awal kepada 25 responden yang merupakan nasabah BSI. *Pre research* ini dilakukan guna memahami bagaimana

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 digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* mempengaruhi loyalitas nasabah. Hasilnya menunjukkan bahwa alasan nasabah BSI tetap loyal kepada BSI didorong oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Banyak nasabah merasa puas dengan kemudahan akses layanan digital yang ditawarkan, terutama melalui aplikasi *mobile banking* yang dinilai *user-friendly*, memiliki tampilan yang menarik, fitur yang lengkap, serta memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, termasuk pembukaan rekening secara online. Selain dari sisi layanan, kepercayaan nasabah terhadap BSI juga diperkuat oleh reputasi perusahaan yang sudah dikenal luas sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, bahkan diakui secara global dengan masuk ke dalam daftar *Top 10 Global Islamic Bank*. Kepercayaan publik terhadap nama besar dan citra positif BSI turut membangun rasa aman dan kenyamanan bagi nasabah untuk tetap menggunakan layanan perbankan syariah ini. Di samping itu, upaya BSI dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah melalui penyelenggaraan berbagai program, seperti program promosi di merchant-merchant tertentu, serta kegiatan sosial seperti program beasiswa, membuat nasabah merasa dihargai dan dilibatkan secara aktif. Melalui kombinasi dari kemudahan layanan, reputasi perusahaan, dan keterlibatan emosional yang dibangun lewat berbagai program interaksi, banyak nasabah merasa memiliki keterikatan yang kuat dan memilih untuk terus setia menggunakan layanan BSI dibandingkan beralih ke bank lain.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keseimbangan dan keberlanjutan Bank Syariah Indonesia (BSI). Adanya penelitian ini diharapkan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah serta memberikan keunggulan kompetitif bagi bank BSI. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, mempertahankan loyalitas nasabah menjadi hal yang krusial, sehingga bank perlu mengoptimalkan strategi untuk meningkatkan keterikatan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu lebih fokus pada variabel kemudahan, keamanan, dan risiko terhadap minat atau keputusan menggunakan layanan BSI.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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

Sedangkan penelitian ini mengidentifikasi tentang ada atau tidaknya pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan *Customer engagement* terhadap loyalitas nasabah BSI. Selain itu, penelitian ini akan berguna untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* yang dapat menjadi faktor penentu dalam membangun loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, dan *Customer engagement* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, meskipun BSI memiliki pertumbuhan aset yang signifikan dan berbagai pencapaian, BSI masih menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Salah satu permasalahan yang muncul adalah keputusan Muhammadiyah untuk menarik dana sebesar Rp 13 triliun dari BSI dan mendistribusikannya ke bank syariah lain. Keputusan ini didasarkan pada adanya keluhan terhadap layanan yang diberikan, keputusan ini turut mencerminkan permasalahan retensi nasabah di BSI. Jika hal ini tidak segera di atasi, dapat menimbulkan ketidakpastian di kalangan nasabah lain mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BSI. Selain itu, gangguan layanan digital yang kerap kali terjadi, seperti serangan siber pada 2023 dan gangguan pada layanan transaksi nasabah melalui *e-channel*. Gangguan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital, sehingga berisiko mengurangi loyalitas nasabah. Tidak hanya kualitas layanan digital, citra perusahaan dan *customer engagement* juga menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas. Citra perusahaan yang terdampak oleh isu reputasi serta rendahnya keterlibatan nasabah dalam aktivitas perbankan dapat memperlemah hubungan emosional dan fungsional antara bank dan nasabah.

Selain gap fenomena di atas, terdapat juga gap penelitian yaitu terkait dengan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan digital,

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

citra perusahaan, dan *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah. Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, sedangkan sebagian lainnya tidak menemukan pengaruh tersebut. Perbedaan temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih mendalam. pada konteks yang berbeda, yaitu pada nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Jabodetabek. Oleh karena itu, berdasarkan gap fenomena dan gap penelitian yang ada, maka penelitian ini akan berfokus pada variabel kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* apakah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut ini merupakan pertanyaan penelitian yang didasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang disusun sebelumnya penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Menganalisis bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia
3. Menganalisis bagaimana pengaruh *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia

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

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberi literatur di bidang perbankan syariah dengan menggali keterkaitan antara kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat memperkaya teori loyalitas nasabah dan memahami perilaku nasabah.
- b. Penelitian ini dapat memperkaya literatur perilaku konsumen khususnya dalam konteks layanan perbankan berkelanjutan. Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya mengenai rujukan variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah di perbankan syariah

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini membantu menganalisis pengaruh kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan analisis tersebut, BSI dapat mengambil strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah
- b. Bagi Penulis, penelitian ini memberi pengetahuan, pemahaman, wawasan, dan menjadi salah satu media untuk melatih, mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan serta cara berpikir secara ilmiah sehingga peneliti mendapatkan ilmu bermanfaat mengenai loyalitas nasabah yang dipengaruhi faktor kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* pada perbankan syariah, khususnya di BSI.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terapan ini telah dibuat mengacu pada Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir yang terbagi menjadi lima bab yang saling terkait sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

Bagian bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi berbagai pihak, dan penjelasan tentang sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, terdapat penjelasan teori atau referensi yang informatif sebagai landasan pemikiran dan pengetahuan dalam menjalankan penelitian. Tinjauan literatur pada topik yang dibahas oleh penulis menjadi dasar untuk merumuskan kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian dan tahapan yang diambil saat penelitian dilakukan. Isi pembahasan mencakup jenis penelitian, objek penelitian, Dalam bab ini juga dijelaskan seperti jenis dan sumber data penelitian, metode, pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel juga metode analisis data yang digunakan.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas desain penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang telah dilakukan dengan menggunakan alat statistika untuk analisis dan pengujian data. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi pengaruh variabel yang diteliti dalam penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan dan saran dari penulis untuk Bank Syariah Indonesia serta peneliti berikutnya yang tertarik dengan topik serupa

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 menguji pengaruh kualitas layanan digital, citra perusahaan, dan *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah BSI dengan metode PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut.

Kualitas layanan digital memiliki nilai yang positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Artinya, jika kualitas layanan digital ditingkatkan, hal tersebut belum tentu secara langsung meningkatkan loyalitas nasabah. Indikator paling dominan dari kualitas layanan digital adalah *efficiency*, yang mencerminkan kemudahan akses dan kecepatan layanan digital BSI. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menilai layanan digital BSI sudah cukup mudah digunakan dan efisien dalam mendukung aktivitas perbankan mereka. Namun demikian, persepsi positif terhadap efisiensi ini belum cukup untuk mendorong nasabah menjadi loyal. Sebaliknya, indikator dengan pengaruh paling rendah adalah *privacy*, yang berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap sistem keamanan layanan digital BSI. Meskipun persepsi terhadap aspek keamanan ini cenderung lebih rendah, namun hal tersebut tidak menjadi faktor utama yang melemahkan hubungan antara kualitas layanan digital dan loyalitas nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah BSI lebih mungkin dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas layanan digital, seperti citra perusahaan atau keterikatan emosional nasabah terhadap bank.

Selain itu, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Artinya, semakin baik citra yang dimiliki oleh BSI di mata nasabah, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan perbankan BSI. Indikator yang paling dominan dari citra perusahaan adalah *corporate identity*, yang mencerminkan seberapa kuat identitas visual dan *branding* perusahaan dikenali oleh nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa

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

kejelasan dan konsistensi identitas perusahaan, seperti desain logo, tampilan digital, dan elemen visual lainnya, berperan penting dalam membentuk persepsi positif nasabah dan mendorong loyalitas. Sementara itu, indikator dengan pengaruh paling rendah adalah *reputation*, yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap reputasi BSI berdasarkan pengalaman mereka. Rendahnya pengaruh dari indikator reputasi ini mengindikasikan bahwa meskipun citra visual perusahaan sudah kuat, pengalaman nasabah belum cukup kuat dalam membangun loyalitas nasabah.

Customer engagement juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Artinya, semakin besar keterlibatan nasabah dengan BSI, semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan perbankan syariah dari BSI. Indikator yang paling dominan dalam variabel ini adalah *identification*, yaitu ketika nasabah merasa dekat secara emosional dan merasa cocok dengan nilai-nilai atau citra yang dimiliki BSI. Perasaan bahwa BSI mewakili siapa diri mereka membuat nasabah merasa lebih terhubung dan akhirnya mendorong mereka untuk tetap loyal. Sebaliknya, indikator dengan pengaruh paling rendah adalah *interaction*, yaitu sejauh mana nasabah aktif berinteraksi atau menjalin komunikasi dengan BSI, baik melalui media sosial, layanan pelanggan, maupun aktivitas lainnya. Artinya, interaksi yang dilakukan oleh BSI belum cukup kuat untuk membangun loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta penarikan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis memberikan sejumlah masukan yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Bagi PT Bank Syariah Indonesia, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digital, tidak hanya dari segi kemudahan akses, tetapi juga dengan memperkuat aspek keamanan dan perlindungan data nasabah. Rasa aman dalam menggunakan layanan digital merupakan faktor penting yang dapat menumbuhkan kepercayaan, dan

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

pada akhirnya berdampak terhadap loyalitas nasabah. Untuk itu, BSI perlu mengoptimalkan sistem keamanan, serta secara aktif menyampaikan informasi mengenai perlindungan data yang telah diterapkan agar nasabah merasa tenang dan yakin saat bertransaksi secara digital. Selain itu, BSI juga diharapkan membangun pengalaman pelayanan yang positif dan konsisten sehingga dapat memperkuat citra perusahaan tidak hanya dari tampilan luar, tetapi juga dari nilai-nilai kepercayaan yang terbentuk melalui interaksi nyata. Di sisi lain, keterlibatan nasabah juga perlu terus ditingkatkan, salah satunya dengan menciptakan ruang interaksi dan komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif. Melalui upaya-upaya tersebut, loyalitas nasabah terhadap BSI diharapkan dapat terus tumbuh secara berkelanjutan.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, seperti pemasaran hubungan pelanggan (*customer relationship marketing*), tingkat kepercayaan, kualitas produk, dan biaya admin. Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, agar data yang diperoleh dapat merepresentasikan cakupan penelitian yang lebih luas.

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

DAFTAR REFERENSI

- Andreson, E., & Denni. (2023). Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Aneka Indo Mandiri dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 13(2), 166–176. <https://doi.org/10.52643/jam.v13i2.3171>
- ANTARA. (2024). *BSI masuk top 10 bank syariah global lebih cepat dari yang ditargetkan*. Wwww.Antaranews.Com. https://www.antaranews.com/berita/4010169/bsi-masuk-top-10-bank-syariah-global-lebih-cepat-dari-yang-ditargetkan#google_vignette
- Auliya, V., & Lina, L. F. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Daring Pada Kepuasan Konsumen Di E-Commerce Shopee. *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 4(2), 54–61. <https://doi.org/10.33365/tb.v4i2.1242>
- Azizah, A. A., Adha, M. A., & Wahyudi, R. (2024). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02).
- Bahtiar, S., & Ansori, M. (2024). Analisis Layanan Digital Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Kabupaten Jepara. *Jurnal Studi Keislaman*, 10(2), 1–14.
- Bali, A. yanti. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Eknomi (JAMANE)*, 1. <https://doi.org/10.70021/mbp.v2i2.122>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Milad ke-4, BSI Sabet 15 Penghargaan Infobank Satisfaction, Loyalty, and Engagement 2025*. Bankbsi.Co.Id. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/milad-ke-4-bsi-sabet-15-penghargaan-infobank-satisfaction-loyalty-and-engagement-2025>

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

Chang, H. H., Wang, Y.-H., & Yang, W.-Y. (2009). *The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value* (pp. 423–443).

Chiquitita, M. (2025). *Daftar Provinsi Paling Melek Digital di RI: Siapa Lawan Jakarta?* Cnbcindonesia.Com.

CNBC Indonesia. (2024). *BSI Masuk Top 10 Global Islamic Bank, Erick: Lebih Cepat dari Target.* Wwww.Cnbcindonesia.Com.
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20240314173404-17-522063/bsi-masuk-top-10-global-islamic-bank-erick-lebih-cepat-dari-target>

Dzikri, Y., Hermawansyah, M. Z., Pangestu, M. G. A., & Ariawansyah, F. (2024). Analisis CRM Pada Pengelolaan Data Pelanggan Bank BSI Setelah Bercerai Dengan Muhammadiyah. *Al-Mikraj: Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 4(2), 175–187.

Gustiwinarah, T. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Maskapai Penerbangan Swasta. *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis)*, 20(1), 87. <https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v20i1.10587>

Hidayat, M. Y., Ismunandar, & Ernawati, S. (2024). Pengaruh Customer Engagement Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jne Cabang Bima. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (SIMBA)*, 6(09), 2686–1771.

Humaira, F. R. (2022). *Indeks Literasi Digital Berdasarkan Wilayah di Indonesia.* Databoks.Katadata.Co.Id.

Human Fraksi PKS. (2024). *Respon Keluhan Muhammadiyah, Politisi PKS Minta Menteri BUMN Evaluasi Menyeluruh Manajemen BSI.* Fraksi.Pks.Id.
<https://fraksi.pks.id/2024/06/06/respon-keluhan-muhammadiyah-politisi-pks-minta-menteri-bumn-evaluasi-manajemen-bsi/>

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

- Inzaghi, D., & Rahmidani, R. (2024). Pengaruh Keterlibatan Pelanggan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Smartphone Xioami Di Kota Padang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ecogen*, 7(3), 548–561.
- Ivantan, I., Purwanti, P., & Zakri, M. (2024). Pengaruh Persepsi Harga dan E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tokopedia di Tangerang Selatan. *Jurnal Arastirma*, 4(2), 472–484. <https://doi.org/10.32493/jaras.v4i2.38821>
- Khadafi, M. (2024). *Daftar 10 Bank Syariah Terbesar di RI, BSI Belum Ada Lawan*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240327140440-17-525988/daftar-10-bank-syariah-terbesar-di-ri-bsi-belum-ada-lawan>
- Kumalasari, R. (2023). *Citra Perusahaan Adalah: Definisi, Jenis, dan Contohnya!* Majoo.Id.
- Kurniawan, Y., & Jesica, L. (2024). Unpacking the Digital Banking Preferences of Generation Z Students: Empirical Evidence from Indonesia. *Journal of System and Management Sciences*, 14(11). <https://doi.org/10.33168/jsms.2024.1104>
- Kurniawati, D., & Ariyani, V. (2021). Peran Mediasi Customer Engagement Dalam Customer Experience dan Customer Loyalty (Studi Empiris pada Pelanggan 3 Coffee Madiun). *Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 4(2), 278–291.
- Laia, E. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Kadoz di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7.
- Latifah, I., & Dora, Y. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi Terhadap Loyalitas Pengguna Bank Digital. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 2025–2030. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1751>
- Lutfiani, L. A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan*

Hak Cipta :

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

Syariah, 2, 50–64.

Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Anugrah Karunia Logistik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1346–1352. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3177>

Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>

Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1), 20–38. www.syariahmandiri.co.id

Maulana, L., & Fitriana, N. (2023). Analisis Dampak Insiden BSI Eror Dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Islam*, 7(3), 1755–1768.

Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>

Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik Dengan SmartPLS Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Nurhadi, A., Budiyanto, A., & Murtiyoko, H. (2022). Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(3), 308. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i3.19930>

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

Ode Tiara Jasmine, W., & Daud, A. (2024). Pengaruh Customer Engagement dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Indihome Sebagai Variabel Intervening pada PT Telkom Indonesia Witel Makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 5, 381–395.

OJK. (2022). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan*. Ojk.Go.Id.

Rachmawati, D. G., & Utami, C. W. (2020). Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Mediasi Customer Engagement Dan Customer Trust CV. Wahyu Pratama. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 5, 440–448. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i5.1821>

Rahmadani, F., & Andriani, S. (2021). Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Pameran Indonesia International Motor Show (Iims). *Jurnal Audience*, 4(01), 38–59. <https://doi.org/10.33633/ja.v4i01.4203>

Rahman, M., Islam, M. A., & Chowdhury, M. S. I. (2023). Influence of Brand Image on Customer Loyalty: A Look from Bangladesh. *Journal of Business Management and Economic Research*, 7(1), 11–24. <https://doi.org/10.29226/tr1001.2023.322>

Rahmi, Nur, I. S. M., & Ditilebit, N. (2024). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 144–153. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.314>

Respati, A. R. (2025). *Aplikasi BYOND Error Berhari-hari, Manajemen BSI: Sedang “Upgrade” Sistem*. Kompas.Com.

Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes. *JURNAL INVESTASI*, 6(2).

Safitri, K. (2021). *BSI Relokasi 2 Kantor Cabang Jakarta dan Depok*. Kompas.Com.

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

- Sara, L. F., & Kusriani, E. (2024). E-Service Quality, E-Features, dan E-Trust terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile di Pati. *JEBISKU: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus*, 2(3), 343. <https://doi.org/10.21043/jebisku.v2i3.2619>
- Sembiring, E. R. M., Nurbaiti, & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Ancaman Siber Ransomware dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah pada. *Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(4), 880–887.
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawab, Y. A., & Karim, S. (2024). *Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS 4* (I. P. H. H. Duari (ed.)). Borneo Novelty Publishing.
- Shin, L. (2015). *New Survey Reveals How Men And Women Bank Differently*. Forbes.Com.
- So, K. K. F., King, C., Sparks, B., & Wang, Y. (2016). The Role of Customer Engagement in Building Consumer Loyalty to Tourism Brands. *Journal of Travel Research*, 64–78.
- Srisulawati, P., Burhanudin, J., Dewi, I. C., Irawati, N., Lestari, F. P., & Arto, M. A. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Syofian. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Ekspektasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Kc Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 84. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i2.1567>
- Tambunan, N., Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Gita, A. D., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Community Development Journal*, 4(2), 5096–5098. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/16340>
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>

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

- Tuzzuhro, F., Rozaini, N., & Yusuf, M. (2023). PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA Fatimah. *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2(23), 78–87.
- Wibowo, H. A. (2019). The mediating role of e-satisfaction on the effect of e-service quality dimensions on e-loyalty: A lesson from Bukalapak.com Indonesia. *Humanities and Social Sciences Letters*, 7(4), 199–203. <https://doi.org/10.18488/journal.73.2019.74.199.208>
- Wibowo, L. N., & Rachbini, W. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Milenial Di Platform Tokopedia. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2.
- Wulandari, C., Rizal, M., & Wahyuningtiyas, N. (2024). Pengaruh Customer Experience, Personalization, Customer Engagement Dan Online Customer Review Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah (Studi Kasus Pengguna Tiktok di Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 14(01), 554–563.
- Yanto, R. T. Y., & Anggraini, S. D. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Paket Pos Kilat Khusus Pt Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 13(1), 65–76.
- Yolanda, V., Mas'ud, R., & Hasanah, S. M. (2022). Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Naabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik. *Junal Ekonomi & Keuangan Islam*, 13.
- Yunus, H., Zulkarnain, & Jahrizal. (2023). Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Digital Banking Service Quality, Kepercayaan dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 112–121.



© 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



LAMPIRAN



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,

Yth. Sdr/i Responden,

Perkenalkan, saya Amanda Dwi Novita, mahasiswi tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra perusahaan, dan Customer Engagement Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia”

Dengan ini, saya memohon kesediaan Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner dalam rangka mendukung kelancaran penelitian ini. Waktu pengisian diperkirakan sekitar 5–10 menit. Seluruh jawaban Sdr/i akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Adapun kriteria responden adalah sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Berdomisili di Jabodetabek
3. Pernah Menggunakan Layanan Digital BSI (*mobile banking, internet banking, atau e-channel lainnya*) terhitung kurang lebih 6 bulan
4. Berusia minimal 17 tahun

Saya sangat menghargai waktu dan partisipasi Sdr/i. Semoga kontribusi ini membawa manfaat serta menjadi amal kebaikan bagi Sdr/i.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



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

BAGIAN I: Tahap Screening

Jika jawaban Anda terhadap pernyataan di bawah ini adalah "**Ya**", maka Anda **dapat melanjutkan** ke pernyataan berikutnya. Namun, jika jawabannya "**Tidak**", maka Anda **tidak dapat melanjutkan** ke pernyataan selanjutnya.

1. Saya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - ☐ Iya
 - ☐ Tidak (Jika memilih ini, maaf Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini)
2. Saya telah menggunakan layanan digital BSI, seperti *mobile banking* atau *internet banking* terhitung kurang lebih 6 bulan
 - ☐ Iya
 - ☐ Tidak (Jika memilih ini, maaf Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini)
3. Domisili
 - ☐ Jakarta
 - ☐ Bogor
 - ☐ Depok
 - ☐ Tangerang
 - ☐ Bekasi
 - ☐ Luar Jabodetabek (Jika memilih ini, maaf Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini)

BAGIAN 2: Informasi Responden

Semua informasi yang Anda berikan akan terjamin kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan untuk keperluan penelitian.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban
1	Nama Lengkap	
2	Jenis Kelamin	Laki - laki
		Perempuan



© 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	Usia	17-25 tahun
		26-35 tahun
		36-45 tahun
		46-55 tahun
		> 55 tahun
4	Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat
		SMP/Sederajat
		SMA/SMK/Sederajat
		Diploma (D1/D2/D3)
		Sarjana (S1/D4)
		Pascasarjana (S2/S3)
5	Pekerjaan Saat Ini	Pelajar/Mahasiswa
		Karyawan/Pegawai
		Ibu Rumah Tangga
		Pegawai Negeri Sipil
		Lainnya
6	Jumlah Pendapatan/Uang Saku Anda Perbulan	< Rp1.000.000
		Rp1.000.001 - Rp3.000.000
		Rp3.000.001 - Rp5.000.000
		> Rp5.000.000
7	Nomor HP <i>Untuk menghubungi jika Anda terpilih sebagai penerima reward</i>	

BAGIAN 3: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Tidak ada



© 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

jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Kualitas Layanan Digital (X1)

Kualitas layanan digital adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen setelah menyelesaikan transaksi secara online melalui platform digital, seperti *mobile banking* atau *internet banking* dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	<i>Efficiency</i>				
1	Saya mudah mengakses layanan digital BSI, seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i>				
2	Saya dapat dengan cepat menemukan informasi yang saya butuhkan melalui layanan digital BSI, seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i>				
	<i>Fullfilment</i>				
3	Layanan digital BSI, seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i> menyediakan fitur-fitur yang saya butuhkan				
4	Layanan digital BSI, seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i> sesuai dengan harapan saya dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan				
	<i>Reliability</i>				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

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

5	Layanan digital BSI, seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i> dapat digunakan sebagaimana mestinya				
6	Informasi yang saya lihat di layanan digital BSI, seperti <i>mobile banking</i> atau <i>internet banking</i> bersifat akurat				
	<i>Privacy</i>				
7	Saya merasa tenang menggunakan layanan digital BSI karena sistem keamanannya terpercaya				
8	Saya percaya bahwa BSI dapat menjaga kerahasiaan informasi saya dengan baik				

BAGIAN 4: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Citra Perusahaan (X2)

Citra perusahaan adalah persepsi yang terbentuk terhadap suatu organisasi dan layanan yang disediakan, dimana persepsi ini dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung



© 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

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	<i>Personality</i>				
1	BSI memiliki karakteristik yang membedakannya dari bank lain				
	<i>Reputation</i>				
2	BSI dikenal memiliki reputasi yang baik				
3	Pengalaman saya membuat saya percaya bahwa BSI dapat diandalkan				
	<i>Value Ethic</i>				
4	Saya percaya bahwa BSI menjalankan usahanya dengan penuh tanggung jawab				
5	BSI sangat memperhatikan kebutuhan nasabahnya				
	<i>Corporate Identity</i>				
6	Logo BSI mudah untuk dikenali				

BAGIAN 5: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju (SS)



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

Variabel *Customer Engagement* (X3)

Customer engagement merupakan keadaan psikologis yang muncul dari interaksi antara konsumen dan perusahaan, yang mencerminkan pengalamannya terhadap brand atau perusahaan dalam suatu hubungan layanan.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	<i>Enthusiasm</i>				
1	Saya merasa antusias ketika menggunakan promo yang diadakan oleh BSI				
	<i>Attention</i>				
2	Saya sering memperhatikan informasi terbaru dari BSI				
3	Saya merasa ingin tahu berbagai produk dari BSI				
	<i>Absorption</i>				
4	Saya merasa nyaman saat menggunakan layanan BSI				
5	Saya merasa puas saat menggunakan layanan dari BSI				
	<i>Interaction</i>				
6	Saya tertarik untuk ikut serta dalam acara yang diselenggarakan oleh BSI				
7	Saya pernah membagikan pengalaman positif saya menggunakan layanan BSI kepada orang lain				
	<i>Identification</i>				
8	Saya bangga menjadi nasabah BSI				
9	Saya merasa nilai-nilai yang dipegang oleh BSI sesuai dengan prinsip hidup saya				

BAGIAN 6: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner



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

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah adalah kecenderungan nasabah untuk tetap setia dalam menggunakan produk dan layanan perbankan yang telah mereka pilih, dengan kemungkinan yang rendah untuk beralih ke penyedia jasa perbankan lain.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	<i>Repeat</i>				
1	Saya akan terus menggunakan layanan BSI untuk kebutuhan perbankan saya				
2	Saya berencana menggunakan produk BSI kembali di masa mendatang				
	<i>Retention</i>				
3	Saya tetap menggunakan layanan BSI meskipun terdapat tawaran dari bank lain				
4	Saya tetap menggunakan layanan BSI meskipun pernah mengalami sedikit kendala				
	<i>Referrals</i>				
5	Saya akan merekomendasikan BSI kepada orang lain				



© 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

6	Saya tidak ragu menyarankan BSI kepada orang yang membutuhkan layanan perbankan syariah				
---	---	--	--	--	--

BAGIAN 7: Penutup

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan waktu yang Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini. Kontribusi Anda sangat berarti bagi penelitian saya. Semoga Anda selalu diberikan kesehatan dan Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Anda dengan pahala berlimpah.

Hormat saya,

Amanda Dwi Novita

Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 2 Tabulasi Data hasil Kuesioner

Kualitas Layanan Digital (X1)							
No	KLD1	KLD2	KLD4	KLD5	KLD6	KLD7	KLD8
1	3	3	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	4	3	2
5	4	3	4	4	4	4	3
6	4	4	3	3	4	4	4
7	4	4	3	3	4	3	4
8	3	4	4	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	4
10	3	3	2	1	3	4	3
11	4	3	3	4	3	3	4
12	4	3	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	3	3
16	3	3	2	3	3	2	2
17	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	3	3	4
21	4	4	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	2	3
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	2	3	2	3
27	2	2	2	2	2	2	1
28	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

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

38	3	3	2	3	3	3	3
39	3	4	4	3	4	3	3
40	4	4	4	3	4	4	3
41	3	4	3	4	3	4	3
42	4	3	4	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	4	3	4
47	4	3	3	4	4	3	4
48	3	3	4	4	3	4	4
49	4	4	3	4	3	3	3
50	4	3	3	4	4	3	3
51	4	3	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	3	4
54	4	3	3	3	2	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	3	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	3	4
59	4	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	3	2	3
63	3	3	3	4	3	4	4
64	4	2	2	3	1	1	2
65	3	3	4	4	4	3	4
66	3	3	4	3	2	3	4
67	4	3	3	4	4	4	3
68	4	3	3	2	3	4	2
69	3	3	2	3	3	2	2
70	4	3	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	3	3	3
72	4	3	3	3	3	2	2
73	4	4	3	3	4	4	3
74	4	4	4	4	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	3	3	3
77	3	4	3	3	3	2	3
78	4	4	3	4	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

79	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	3	3	3
84	3	2	4	3	4	3	3
85	4	4	4	4	4	3	4
86	4	3	3	4	4	3	4
87	3	3	4	3	3	4	4
88	3	2	2	3	3	2	3
89	3	3	3	4	4	4	4
90	4	3	3	4	2	3	3
91	3	4	3	3	4	3	4
92	4	4	3	4	4	3	3
93	3	3	2	4	4	3	4
94	3	3	4	3	3	4	4
95	4	3	4	3	3	2	4
96	4	3	3	3	4	4	3
97	3	3	3	4	4	3	3
98	4	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	3	4	3
101	3	4	3	2	3	4	3
102	4	3	4	3	3	4	4
103	3	4	3	4	3	4	3
104	4	4	3	4	4	3	4
105	3	4	4	3	4	4	2
106	4	3	4	3	4	3	3
107	4	3	3	4	4	3	4
108	4	3	3	2	2	2	3
109	4	3	2	3	3	3	2
110	4	4	4	4	4	3	3
111	3	4	3	3	4	3	3
112	4	3	2	4	3	2	2
113	4	3	4	3	3	4	3
114	4	3	3	4	3	4	4
115	3	4	4	4	3	4	4
116	4	3	4	4	4	2	2
117	4	3	3	4	4	3	3
118	4	4	3	4	4	4	4
119	3	3	4	4	2	2	1



© 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

120	4	3	3	3	4	4	4
121	3	4	3	3	2	3	4
122	4	4	4	4	3	3	4
123	3	4	3	4	4	4	4
124	3	2	3	2	2	3	2
125	4	3	3	3	3	4	3
126	3	3	4	3	3	3	2
127	3	3	4	4	3	3	3
128	3	4	2	3	3	2	3
129	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	4	3	3	3	3
131	3	2	2	4	4	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	3	4
136	4	3	4	4	4	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4
139	3	4	4	3	4	3	4
140	3	4	4	3	4	3	4
141	3	4	4	4	4	3	4
142	3	4	4	1	4	3	4
143	3	4	4	4	4	3	4
144	3	4	4	3	4	4	4
145	3	2	1	2	2	3	2
146	3	4	4	4	4	3	4
147	4	3	3	3	3	4	4
148	3	2	1	3	3	3	2
149	3	2	1	3	3	2	3
150	3	3	1	3	2	3	3
151	3	3	1	3	2	3	3
152	3	1	1	1	2	3	2
153	3	4	4	3	4	3	4
154	2	2	1	3	3	2	2
155	4	4	3	2	4	3	4
156	4	4	1	3	4	4	4
157	3	3	2	3	3	2	2
158	4	4	3	2	4	3	4
159	4	4	4	3	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Citra Perusahaan (X2)						
No	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6
1	3	4	4	4	3	3
2	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	3	3	4	4
6	3	4	2	3	4	3
7	3	3	3	4	3	4
8	4	4	4	3	3	4
9	2	2	3	3	4	4
10	3	3	1	3	3	4
11	4	4	4	4	3	3
12	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4
14	4	3	2	3	3	4
15	3	4	3	3	3	4
16	2	3	3	3	2	3
17	4	3	4	3	4	4
18	3	4	3	3	3	4
19	4	3	4	3	4	4
20	3	3	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4
22	4	3	4	3	4	4
23	3	2	2	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	3	3
26	3	1	2	2	3	4
27	1	1	1	1	1	1
28	3	3	3	3	3	3
29	3	4	4	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3
31	3	3	3	3	3	4
32	4	3	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	4	4
35	4	3	3	4	3	4
36	4	3	3	4	3	4
37	3	4	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	3	3	4
40	4	3	3	3	4	4
41	2	3	4	3	4	4
42	4	3	4	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	3	3	2
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4
48	3	4	4	4	4	3
49	3	3	3	3	3	4
50	3	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3
53	4	4	3	4	4	4
54	4	3	2	3	3	2
55	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	4	4
57	3	4	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	4	4
60	4	4	3	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4
62	2	2	2	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4
64	3	3	1	4	3	2
65	4	3	4	4	3	4
66	4	3	2	3	3	4
67	3	4	2	4	3	4
68	3	3	2	4	3	4
69	4	3	3	4	3	4
70	4	4	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3
72	4	3	4	3	3	4
73	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3
76	2	3	3	3	3	3
77	4	3	3	4	4	4
78	3	3	3	3	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

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

79	4	3	3	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	4
84	4	2	3	3	3	4
85	4	4	3	4	4	4
86	3	3	4	3	3	4
87	4	3	3	3	3	4
88	2	4	3	3	3	4
89	4	4	4	3	3	3
90	3	2	3	3	3	4
91	4	3	3	3	3	4
92	2	3	3	4	3	3
93	4	4	3	3	4	3
94	4	4	4	4	3	4
95	3	2	3	4	3	4
96	3	3	4	4	4	3
97	4	4	3	4	3	3
98	4	3	3	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	3	4
101	4	3	2	3	2	4
102	4	3	4	4	4	4
103	4	3	4	3	4	3
104	4	4	3	3	3	4
105	2	4	4	3	4	4
106	3	3	3	4	3	3
107	4	4	3	4	3	4
108	3	4	1	2	3	4
109	3	2	3	3	4	4
110	3	3	4	4	4	4
111	4	3	3	4	4	4
112	2	4	3	4	3	4
113	4	3	3	4	4	4
114	4	4	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	3
116	3	2	3	3	4	4
117	4	4	4	4	3	4
118	4	4	4	4	3	4
119	3	1	2	3	2	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

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

120	2	1	2	2	3	3
121	4	2	3	3	3	4
122	3	3	4	3	3	4
123	4	4	3	4	4	4
124	3	2	3	3	3	3
125	3	3	4	3	3	4
126	3	4	3	3	4	4
127	3	4	4	3	3	4
128	4	3	3	3	4	4
129	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3
131	4	3	3	4	3	4
132	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3
135	4	3	4	4	4	4
136	4	3	3	3	4	4
137	4	4	4	4	3	4
138	4	4	4	4	3	4
139	4	3	4	4	4	4
140	4	4	4	4	3	4
141	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4
145	1	2	3	3	4	1
146	4	4	4	4	3	4
147	3	3	3	3	3	3
148	1	2	2	3	3	2
149	3	3	2	3	3	1
150	2	3	2	2	3	1
151	1	1	2	2	2	1
152	1	1	3	3	3	1
153	4	4	4	4	4	4
154	1	2	2	2	3	1
155	3	3	2	4	3	4
156	4	3	4	3	3	4
157	2	3	3	3	2	3
158	4	4	1	4	4	4
159	3	3	2	4	4	4
160	3	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Customer Engagement (X3)							
No	CE1	CE2	CE4	CE5	CE6	CE8	CE9
1	4	4	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	2	4
3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	3	4	3
6	4	3	3	4	3	2	3
7	4	4	3	3	4	3	4
8	3	3	4	3	4	4	4
9	3	3	4	2	3	4	3
10	3	3	1	1	3	3	3
11	4	4	3	4	3	4	3
12	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4
14	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	3
16	2	3	3	3	1	2	2
17	4	3	4	3	4	4	4
18	3	4	3	4	3	4	3
19	3	3	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	3
21	4	3	3	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3
26	2	1	2	2	1	2	4
27	1	1	1	2	2	2	1
28	4	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	4	3	4	3
30	4	3	3	4	4	4	3
31	3	2	3	2	2	2	3
32	4	3	4	4	3	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	4
36	2	2	3	3	2	4	3
37	3	4	3	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	3	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	3	2	4	3
40	4	3	4	3	3	3	4
41	3	4	2	3	4	3	4
42	4	3	4	4	3	3	3
43	3	2	3	3	2	3	3
44	2	1	2	2	2	2	3
45	4	4	4	4	3	4	4
46	4	2	3	3	1	3	4
47	4	3	3	3	3	3	3
48	4	4	3	4	4	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3
50	4	3	3	3	4	4	3
51	3	3	4	3	3	4	4
52	3	2	3	3	2	3	3
53	4	4	3	4	4	4	4
54	4	3	4	4	2	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	3	4	4
57	4	3	4	3	4	3	4
58	4	3	4	4	2	3	4
59	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	3	4	3
61	4	4	4	4	3	4	4
62	3	3	3	4	4	4	4
63	4	3	4	4	3	4	4
64	4	4	2	4	4	1	4
65	4	3	4	4	2	4	4
66	4	3	2	3	4	3	4
67	3	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	3	4	4
69	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	2	2	3	3	4
73	4	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	4	4
77	4	3	3	4	4	4	4
78	3	3	4	4	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

79	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	3	3	3	3
81	3	4	3	4	3	4	3
82	3	2	3	3	3	3	3
83	4	3	4	4	3	4	4
84	4	2	3	3	3	3	3
85	4	3	4	4	3	4	4
86	4	4	4	3	2	3	4
87	4	3	3	4	4	3	4
88	4	4	4	2	2	4	4
89	3	3	3	3	4	4	4
90	3	2	3	3	3	4	3
91	4	4	3	3	3	3	4
92	2	2	3	3	3	4	4
93	3	4	4	3	2	3	4
94	4	4	4	3	4	3	3
95	3	2	4	3	3	4	3
96	4	4	3	3	4	4	3
97	3	3	3	4	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	4	4	3	4	4
100	3	4	3	4	3	4	2
101	4	3	3	4	4	3	2
102	4	3	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	4	3
104	4	4	4	3	4	4	4
105	4	2	3	4	2	4	4
106	3	3	3	3	2	3	4
107	4	4	3	4	4	3	3
108	4	3	2	3	1	1	2
109	3	2	3	3	3	3	3
110	4	4	4	4	4	3	4
111	4	3	3	3	3	4	4
112	1	2	3	3	1	2	3
113	3	2	3	3	3	4	3
114	3	3	4	3	3	4	3
115	3	4	4	4	3	4	4
116	2	1	3	3	1	3	4
117	3	3	3	4	3	4	4
118	4	3	4	3	4	4	4
119	2	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

120	2	3	3	2	1	2	1
121	3	2	3	2	3	3	4
122	3	2	4	4	3	3	3
123	3	4	4	4	4	4	3
124	2	2	3	3	2	2	3
125	3	3	4	3	3	3	3
126	3	3	4	3	4	3	4
127	3	2	3	2	3	3	3
128	3	2	3	3	2	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3
131	3	2	3	3	2	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3
135	4	3	3	3	2	2	2
136	3	2	3	3	2	3	3
137	3	3	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4
140	4	4	3	4	4	3	4
141	4	4	4	3	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	4	4	4	4	3
144	4	3	4	4	4	4	4
145	2	2	3	2	2	2	3
146	4	4	4	4	4	4	3
147	3	3	3	3	4	4	4
148	2	2	2	2	3	1	2
149	1	2	2	3	2	1	3
150	2	1	3	3	2	3	3
151	2	1	3	4	2	3	4
152	3	2	2	3	2	3	4
153	4	4	4	4	4	4	3
154	1	2	2	2	2	3	3
155	4	4	3	4	4	3	4
156	4	3	3	4	3	3	3
157	2	3	3	2	1	2	2
158	4	3	3	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4
160	3	2	3	2	2	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Loyalitas Nasabah (Y)				
No	LN2	LN4	LN5	LN6
1	4	4	4	4
2	4	4	3	3
3	4	3	4	4
4	4	3	4	4
5	4	3	3	3
6	3	3	2	3
7	4	4	4	4
8	3	4	4	3
9	3	4	3	4
10	3	4	4	3
11	4	4	4	3
12	4	3	4	4
13	4	4	4	4
14	3	3	4	4
15	3	3	3	3
16	2	2	1	1
17	3	3	4	3
18	3	3	3	4
19	4	4	4	4
20	3	3	4	4
21	4	4	4	4
22	4	3	4	4
23	3	3	3	3
24	3	4	4	4
25	3	3	3	3
26	2	3	2	3
27	1	1	1	1
28	3	3	3	3
29	4	3	4	4
30	3	3	3	3
31	3	2	3	3
32	4	3	4	4
33	4	4	4	4
34	3	4	4	4
35	4	4	4	3
36	4	4	2	4
37	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

38	3	3	3	3
39	4	3	3	3
40	4	3	4	4
41	3	4	2	4
42	4	3	3	4
43	3	3	3	3
44	3	2	2	2
45	4	4	4	4
46	4	4	3	3
47	2	2	2	2
48	4	4	4	3
49	3	3	3	3
50	3	3	4	3
51	4	4	3	3
52	2	3	3	2
53	4	3	4	4
54	3	3	2	4
55	2	3	3	3
56	4	4	4	4
57	3	4	3	4
58	3	2	3	4
59	4	4	4	4
60	4	4	4	4
61	3	3	3	4
62	3	3	3	4
63	4	3	4	4
64	3	4	4	3
65	4	4	3	4
66	2	3	4	3
67	3	4	4	4
68	4	3	3	2
69	3	4	3	3
70	3	4	4	4
71	3	3	3	3
72	3	3	4	3
73	3	3	3	3
74	4	4	4	4
75	3	3	3	3
76	3	3	3	4
77	3	3	4	3
78	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

79	3	4	3	4
80	3	3	3	3
81	3	4	3	4
82	3	2	3	3
83	3	3	3	4
84	3	3	3	4
85	4	4	4	4
86	4	4	3	4
87	4	3	4	4
88	4	4	4	4
89	3	3	3	4
90	3	3	3	3
91	3	3	2	2
92	3	3	4	4
93	4	4	4	3
94	4	4	4	3
95	4	4	3	3
96	3	3	4	4
97	3	3	3	4
98	4	4	3	3
99	4	3	4	4
100	3	4	2	4
101	4	3	2	3
102	3	3	4	4
103	4	3	4	3
104	3	4	4	4
105	4	4	3	4
106	3	3	3	4
107	4	4	3	4
108	2	3	1	1
109	3	4	3	2
110	4	4	3	4
111	4	2	3	3
112	4	3	2	3
113	3	4	3	4
114	3	3	3	3
115	4	4	4	4
116	3	3	4	4
117	4	4	4	4
118	4	4	3	4
119	4	4	2	2



© 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

120	3	3	3	3
121	3	3	3	3
122	4	3	3	4
123	4	4	3	4
124	3	2	2	2
125	3	3	4	3
126	3	4	3	4
127	3	2	3	3
128	4	3	3	3
129	3	3	3	3
130	3	3	3	3
131	3	3	2	2
132	4	4	4	4
133	4	4	4	4
134	3	3	3	3
135	3	3	3	3
136	4	3	3	3
137	4	4	4	3
138	3	4	4	3
139	3	4	4	4
140	4	4	3	4
141	4	4	4	4
142	4	4	4	4
143	4	4	3	4
144	4	4	3	3
145	3	2	2	3
146	3	4	3	4
147	3	4	4	3
148	2	3	2	2
149	3	2	2	2
150	2	2	3	1
151	2	2	1	1
152	2	3	3	2
153	4	4	4	4
154	3	3	3	3
155	4	4	4	4
156	3	3	4	4
157	2	2	1	1
158	4	4	4	4
159	3	4	4	4
160	3	3	3	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test*

Outer loadings

	Citra Perusahaan (X2)	Customer Engagement (X3)	Kualitas Layanan Digital (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)
CE1		0.706		
CE2		0.735		
CE3		0.418		
CE4		0.848		
CE5		0.719		
CE6		0.772		
CE7		0.579		
CE8		0.717		
CE9		0.716		
CP1	0.806			
CP2	0.791			
CP3	0.840			
CP4	0.790			
CP5	0.729			
CP6	0.747			
KLD1			0.765	
KLD2			0.768	
KLD3			0.536	
KLD4			0.767	
KLD5			0.801	
KLD6			0.774	
KLD7			0.795	
KLD8			0.739	
LN1				0.473
LN2				0.731
LN3				0.657
LN4				0.784
LN5				0.849
LN6				0.758

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

Outer loadings Setelah Penghapusan Indikator Tidak Valid

	Citra Perusahaan (X2)	Customer Engagement (X3)	Kualitas Layanan Digital (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)
CE1		0.713		
CE2		0.723		
CE4		0.851		
CE5		0.738		
CE6		0.758		
CE8		0.738		
CE9		0.737		
CP1	0.813			
CP2	0.782			
CP3	0.839			
CP4	0.790			
CP5	0.743			
CP6	0.736			
KLD1			0.762	
KLD2			0.775	
KLD4			0.778	
KLD5			0.806	
KLD6			0.752	
KLD7			0.802	
KLD8			0.752	
LN2				0.732
LN4				0.821
LN5				0.860
LN6				0.814

Uji Reliabilitas

POLITEKNIK

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extr
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extra...
Citra Peru...	0.875	0.880	0.906	0.616
Customer...	0.871	0.875	0.901	0.566
Kualitas L...	0.890	0.898	0.913	0.602
Loyalitas ...	0.822	0.822	0.882	0.653



Hak Cipta:

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

Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Outer loadings

	Citra Perusahaan (X2)	Customer Engagement (X3)	Kualitas Layanan Digital (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)
CE1		0.744		
CE2		0.739		
CE4		0.701		
CE5		0.733		
CE6		0.742		
CE8		0.739		
CE9		0.612		
CP1	0.774			
CP2	0.729			
CP3	0.666			
CP4	0.780			
CP5	0.678			
CP6	0.724			
KLD1			0.542	
KLD2			0.778	
KLD4			0.731	
KLD5			0.615	
KLD6			0.764	
KLD7			0.614	
KLD8			0.761	
LN2				0.786
LN4				0.780
LN5				0.806
LN6				0.845

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

Outer loadings Setelah Penghapusan Indikator Tidak Valid

	Citra Perusahaan (X2)	Customer Engagement (X3)	Kualitas Layanan Digital (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)
CE1		0.756		
CE2		0.774		
CE4		0.706		
CE5		0.747		
CE6		0.754		
CE8		0.730		
CP1	0.815			
CP2	0.748			
CP4	0.802			
CP6	0.772			
KLD2			0.805	
KLD4			0.765	
KLD6			0.791	
KLD8			0.784	
LN2				0.787
LN4				0.783
LN5				0.802
LN6				0.844

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extract...	Copy to Clipboard:
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Citra Perusahaan (X2)	0.792	0.797	0.865	0.615	
Customer Engagement (X3)	0.840	0.841	0.882	0.555	
Kualitas Layanan Digital (X1)	0.795	0.795	0.866	0.619	
Loyalitas Nasabah (Y)	0.818	0.821	0.880	0.647	

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criter...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait ...	Heterotrait-Monotrait ...	Copy to Clipboard:	Excel Format
	Citra Perusahaan (X2)	Customer Engagement (X3)	Kualitas Layanan Digital (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)	
Citra Perusahaan (X2)	0.785				
Customer Engagement (X3)	0.738	0.745			
Kualitas Layanan Digital (X1)	0.725	0.713	0.787		
Loyalitas Nasabah (Y)	0.693	0.730	0.635	0.805	



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

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criter...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait ...	Heterotrait-Monotrait ...	Copy to Clipboard:
---------------------------	----------------	---------------------------	---------------------------	--------------------

	Citra Perusahaan (X2)	Customer Engagement (X3)	Kualitas Layanan Digital (X1)	Loyalitas Nasabah (Y)
CE1	0.631	0.756	0.607	0.530
CE2	0.566	0.774	0.524	0.563
CE4	0.541	0.706	0.589	0.535
CE5	0.533	0.747	0.502	0.471
CE6	0.487	0.754	0.444	0.538
CE8	0.537	0.730	0.521	0.605
CP1	0.815	0.557	0.617	0.520
CP2	0.748	0.592	0.547	0.483
CP4	0.802	0.625	0.492	0.611
CP6	0.772	0.538	0.631	0.546
KLD2	0.558	0.588	0.805	0.447
KLD4	0.591	0.608	0.765	0.524
KLD6	0.574	0.476	0.791	0.521
KLD8	0.553	0.575	0.784	0.496
LN2	0.596	0.526	0.501	0.787
LN4	0.542	0.574	0.406	0.783
LN5	0.509	0.612	0.506	0.802
LN6	0.583	0.632	0.616	0.844

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



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

Mean, STDEV, T-Values, P-...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias ...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation...	T Statistics (O /STDEV)	P Values	
Kualitas Layanan Digital (X1) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.115	0.124	0.078	1.465	0.143	
Customer Engagement (X3) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.434	0.438	0.093	4.685	0.000	
Citra Perusahaan (X2) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.289	0.282	0.123	2.355	0.019	