

**SKRIPSI**

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH,  
KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
APLIKASI BSI *MOBILE*  
(Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sigli I)**



**Disusun Oleh:**

**ADZKIA SHYAFARA  
NIM. 210603122**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2025 M / 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Adzkia Shyafara  
NIM : 210603122  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Desember 2024

Yang Menyatakan



(Adzkia Shyafara)

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi**

***BSI Mobile***

**(Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sigli I)**

Disusun Oleh:

Adzkia Shyafara  
NIM. 210603122

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Ismuadh, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198601282019031005

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.  
NIP. 198310282015031001

Mengetahui,  
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile* (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sigli I)**

Adzkia Shyafara  
NIM. 210603122

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam bidang Perbankan Syariah

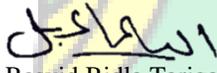
Pada Hari/Tanggal: Selasa 23 Januari 2025 M  
23 Rajab 1446 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

  
Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198601282019031005

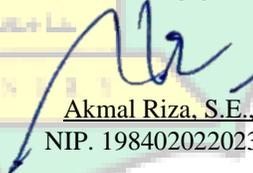
Sekretaris,

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.  
NIP. 198310282015031001

Penguji I,

  
Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIDN. 2024026901

Penguji II,

  
Akmal Riza, S.E., M.Si.  
NIP. 198402022023211023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Ec.  
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

## FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Adzkia Shyafara  
NIM : 210603122  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [210603122@student.ar-raniry.ac.id](mailto:210603122@student.ar-raniry.ac.id)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

Tugas Akhir  KKKU  Skripsi

Yang berjudul : Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile* (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sigli I)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

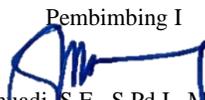
Pada tanggal : 14 Januari 2025

Mengetahui

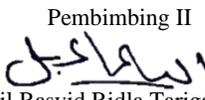
Penulis

  
Adzkia Shyafara  
NIM: 210603122

Pembimbing I

  
Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198601282019031005

Pembimbing II

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.  
NIP. 198310282015031001

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile* (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sigli I)”. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag selaku Ketua Prodi serta Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA selaku sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si selaku pembimbing I dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Akmal Riza, S.E., M.Si selaku penguji I dan Evy Iskandar S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku penguji II yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Muksal, S.E.I., M.E.I. selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Perbankan Syariah dan seluruh dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kepada pihak PT Bank Syariah Indonesia KC Sigli 1 yang telah mendukung, membantu saya, dan bersama saya dari awal pembuatan skripsi hingga akhir penyelesaian dan kepada seluruh responden selaku nasabah BSI KC Sigli 1 pengguna BSI *mobile* yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian saya.
8. Teristimewa buat orang tua tercinta, cinta pertama dan panutanku yaitu Ayahanda Anwar M daud dan pintu

surgaku Ibunda Wardiati. Terimakasih banyak atas segala pengorbanan, dukungan, motivasi, nasehat serta do'a tulus kasih yang tidak pernah putus dipanjatkan dalam setiap sujudnya memohon ridho dari Sang Maha Pencipta agar setiap langkah anak-anaknya selalu di ridhoi dalam segala hal. Semoga kebaikan ini diganti dengan surganya Allah. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan di pertemuan dalam surganya Allah bahagia selalu kedua orang tua hebat ku

9. Untuk keempat saudara kandung saya yaitu kakak saya Neza Aulina yang memberikan motivasi, nasehat dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti serta uang jajan tambahan dan adik adik saya Najwa nafisa, Zahwa nafisa, dan Aisyah adilla Shadeka yang membuat saya semangat untuk memberikan contoh yang positif dan terimakasih telah memberikan hiburan serta inspirasi. serta untuk paman saya Hendri Wahyudi dan abang ipar saya T Nirza Vardoeli yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya
10. Untuk keponakan saya T Muhammad Fawwas Vardoeli yang lucu dan menggemaskan yang selalu menjadi penghibur saya saat saya merasa lelah dalam perjalanan penulisan skripsi
11. Untuk sahabat saya husnul khatimah, yaisy acsun awdovi, ayu safira, Salfadilla Assyifa, Mayliza Darmabakti, dan

untuk teman dekat saya Azriel Akbar yang telah kebersamai dan menyemangati saya selama ini

12. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih Adzkia Shyafara sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit walaupun pernah berfikir untuk menyerah dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk meyerah. Kamu kuat, kamu hebat, Adzkia shyafara.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 25 Desember 2024

Penulis



Adzkia Shyafara

**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987**

**1. Konsonan**

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z̤
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z̤	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

**2. Vokal**

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

**a. Vokal Tunggal**

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	Fathah	A
◌ِ	Kasrah	I
◌ُ	Dammah	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	Fathah dan ya	Ai
◌ِ و	Fathah dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*  
 هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ ا / ي	Fathah dan alif atau ya	Ā
◌ِ ي	Kasrah dan ya	Ī
◌ُ ي	Dammah dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

#### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/*  
*alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



## ABSTRAK

Nama : Adzkia Shyafara  
Nim : 210603122  
Fakultas/ProgramStudi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile* (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sigli I)  
Pembimbing I : Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.  
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.

Kepuasan nasabah sendiri sangat bernilai untuk bank syariah dalam mempertahankan nasabah khususnya dari produk *mobile banking* yang disediakan untuk nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, citra merek terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan total populasi penelitian yakni nasabah BSI KC Sigli 1 di kota Sigli yang menggunakan BSI *mobile* berjumlah 21.221 dan jumlah sampel 96 responde yang diperoleh menggunakan rumus *slovin* pada penarikan sampelnya. Selanjutnya cara pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan dan citra merek berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

**Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Layanan, Literasi Keuangan Syariah, Kepuasan Nasabah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMBUNG KEASLIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Praktis (Operasional).....	11
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.3 Manfaat Kebijakan .....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 <i>Mobile banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Definisi <i>Mobile banking</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Fitur <i>Mobile banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Cara Kerja <i>Mobile banking</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Teori Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Tujuan Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 2.2.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.4 Jenis-Jenis Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.5 Model Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.6 Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Kepuasan Nasabah ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.3.2 Kepuasan Nasabah Dalam Islam **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah **Error! Book**
  - 2.3.4 Elemen Kepuasan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.3.5 Indikator Kepuasan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Literasi Keuangan Syariah ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.4.1 Pengertian Literasi..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.4.2 Pengertian Literasi Keuangan **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.4.3 Pengertian Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not define**
  - 2.4.4 Tujuan Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.4.5 Faktor-faktor Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not def**
  - 2.4.6 Manfaat Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.4.7 Indikator Literasi Keuangan Syariah **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5 Kualitas Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.5.1 Pengertian Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.5.2 Kualitas Layanan Syariah. **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.5.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.5.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan **Error! Bookn**
  - 2.5.5 Indikator Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.6 Citra Merek..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.6.1 Pengertian Citra Merek .... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.6.2 Citra Merek Produk Syariah **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.6.3 Komponen Citra Merek .... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.6.4 Dimensi Pembentuk Citra Merek **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.6.5 Indikator Citra Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.7 Penelitian Terkait ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.8 Kerangka Berpikir ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9 Pengembangan Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

### **BAB III METODE PENELITIAN..** **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.2 Lokasi dan waktu penelitian **Error! Bookmark not defined.**

- 3.2 Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.1 Populasi .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.2 Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Sumber Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Teknis Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.1 Uji Kualitas Instrumen .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.4 Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Literasi Keuangan Syariah.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek**Error! Book**
  - 4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Validitas Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.1 Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.2 Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.5.1 Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.5.2 Uji Multikolinieritas .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Uji Regresi Linier Berganda....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7 Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.7.1 Uji T (Parsial).....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.7.2 Uji F (Simultan).....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.7.3 Uji Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- 4.8 Pembahasan Hasil Penelitian...**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.8.1 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile***Error! Bookmark not defined.**

- 4.8.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*.....**Error! B**
- 4.8.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile***Error! Bookmark not defined.**
- 4.8.4 Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile***Error! Bookmark not defined.**

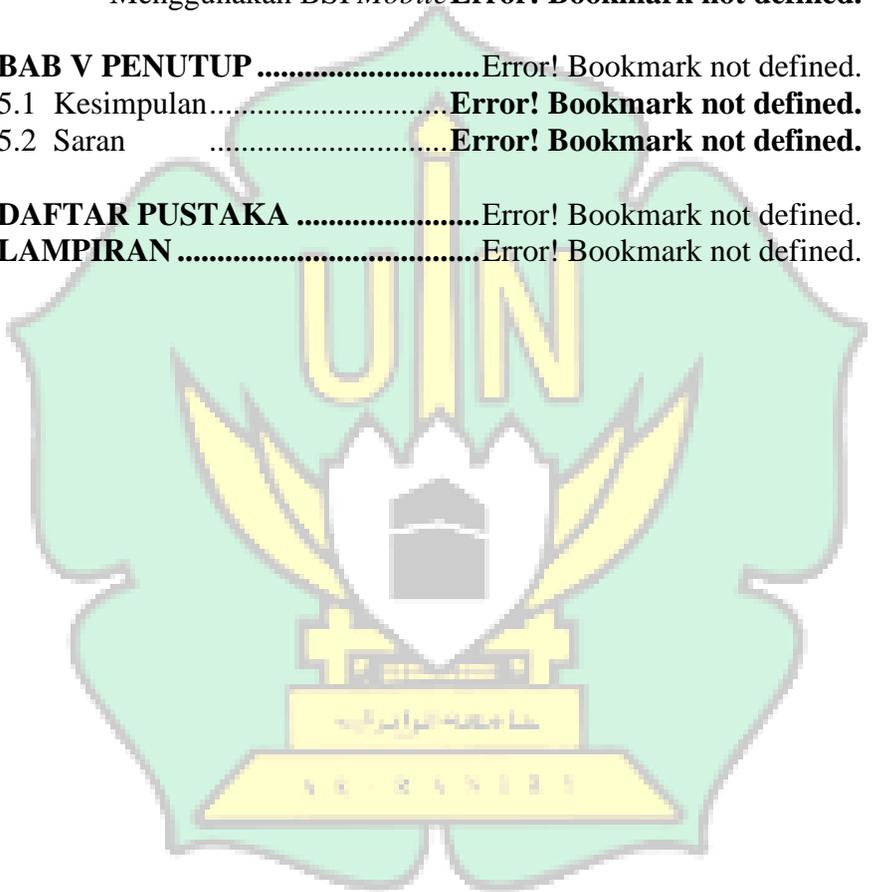
**BAB V PENUTUP** .....**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** .....**Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN** .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran ...**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 4.1 Hasil Uji Scatterplot ...**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Pengguna BSI Mobile di BSI KC Sigli 1.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Penilaian pada Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nasabah BSI KC Sigli 1 Yang Menggunakan BSI Mobile.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Literasi Keuangan Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Tabulasi Data Pengisian Angket 96 Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Tabel Uji Regresi Linier Berganda dan Pengujian Parsial (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9 Uji Simultan (Uji F) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 Uji Determinasi (Uji R <sup>2</sup> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 Daftar Lampiran Riwayat Hidup	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang pesat, perusahaan perbankan tidak dapat lagi mengabaikan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu teknologi yang saat ini sedang digunakan oleh banyak perusahaan perbankan yaitu aplikasi *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online melalui perangkat *mobile* mereka, seperti *smartphone* atau tablet.

Menurut Fadlan dan Dewantara (2018) *Mobile banking* suatu tindakan pada transaksi keuangan online dengan bantuan perangkat telekomunikasi *Mobile* seperti ponsel atau tablet. *Mobile banking* bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *Mobile phone*. Ada dua macam bentuk *Mobile banking*, yaitu SMS-banking yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-banking bentuk *Mobile internet service* yang diakses via GPRS (internet) *connection*. Dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, nasabah tentunya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dengan nasabah lainnya.

Secara umum, kepuasan nasabah pada bank syariah menjadi tujuan dan capaian yang diinginkan sebuah bank dalam

menjalankan kegiatan bisnisnya. Kepuasan nasabah sendiri sangat bernilai untuk bank syariah dalam mempertahankan nasabah. Semacam yang dinyatakan pada riset lebih dahulu oleh Kamila (2017) yang menyatakan kalau nasabah yang merasa puas akan memunculkan loyalitas nasabah terhadap bank. Kepuasan nasabah lama akan tertular kepada nasabah baru sehingga bank sanggup tingkatkan jumlah nasabah

Fahtira (2020: 20) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pembeli dimana alternatif yang diseleksi sekurang-kurangnya membagikan hasil yang sama ataupun melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila hasil yang didapat tidak dipenuhi harapan pelanggan. Konsumen merasa puas bila harapannya terpenuhi. Pada bank syariah, nasabah berperan sebagai pelanggan bank syariah tersebut dalam menggunakan jasanya. Menurut Zuhriyah (2023) kepuasan nasabah pada bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kualitas layanan dan citra merek. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah literasi keuangan syariah (Arliva, 2023).

Literasi keuangan syariah menjadi hal yang penting dalam memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam yang diterapkan dalam produk dan layanan perbankan syariah. Literasi keuangan merupakan pemahaman yang dimiliki oleh individu terkait keuangan dan pengelolaannya yang berakibat pada efektivitas

keuangan. Menurut Abdullah (2018), literasi keuangan syariah dapat meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan perbankan syariah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi perbankan.

Selain literasi keuangan syariah, kualitas layanan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Menurut Primastika dan Rusdianto (2024), kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Kualitas melekat pada pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak bank sebagai perusahaan kepada nasabah sebagai konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini (Ariska, 2019). Oleh karena itu, kualitas layanan yang ditawarkan oleh *BSI Mobile* perlu diperhatikan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

Selain itu, citra merek juga memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan nasabah untuk menggunakan aplikasi perbankan. Menurut Komala, Dasman, dan Wulandari (2024), bank yang dapat membangun dan memelihara citra merek yang positif cenderung memiliki nasabah yang lebih puas dan setia karena munculnya berbagai macam produk dalam suatu kategori dengan kualitas produk yang sudah menjadi standar dan dapat dengan mudah ditiru dan dimiliki oleh siapapun mengakibatkan sulitnya suatu perusahaan untuk mempertahankan dirinya sebagai pemimpin

pasar. Untuk mengatasi penetrasi yang dilakukan oleh kompetitor, maka perbankan syariah harus tetap menjaga pangsa pasarnya, salah satunya dengan membentuk *brand image* yang kuat. *Brand image* yang bernilai positif akan membuat nasabah tidak hanya mengenal nama mereknya saja namun akan menyimpannya dalam ingatan mereka beserta asosiasi merek yang kuat, mendukung, dan unik (Laela & Sadiq, 2019). Oleh karena itu, citra merek BSI *Mobile* perlu dijaga dan ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman positif bagi nasabah dalam penggunaan aplikasi.

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat terutama layanan *mobile banking* agar memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu BSI *Mobile*. BSI *mobile* disediakan oleh pihak bank kepada nasabah agar memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi terutama pada transaksi finansialnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan jaminan bahwa BSI *Mobile* menjadi yang dapat memudahkan penggunanya dalam melakukan transaksi dan akan terus berinovasi (BSIMobile.co.id, 2021). Akan tetapi, sebagian nasabah merasa layanan dan kebutuhannya tidak dipenuhi oleh BSI *Mobile*. Berbagai permasalahan mengenai penanganan keluhan dan kepercayaan yang diuraikan membuktikan bahwa BSI *Mobile* masih memiliki

berbagai persoalan yang harus diselesaikan untuk mempertahankan kepuasan nasabah agar nasabsah loyal.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan BSI KC Sigli 1 sebagai batasan penelitian, hal ini disebabkan oleh BSI KC Sigli merupakan sebuah Bank Syariah Indonesia terkemuka yang berada di Sigli, sekaligus Bank Syariah Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking* kepada nasabah yang dibentuk pasca merger dari BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah) dengan nama BSI *Mobile* sesuai dengan syariah dan tetap modern pada saat ini. Banyak nasabah yang sudah menggunakan BSI *mobile* untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya dengan fitur-fitur yang telah disediakan dan lengkap. Berikut adalah data pertumbuhan pengguna BSI *Mobile* di BSI KC Sigli dari tahun 2022-2024:

**Tabel 1.1**  
**Data Pertumbuhan Pengguna BSI *Mobile* di BSI KC Sigli 1**

Tahun	Jumlah Pengguna Tiap Tahun	Percent Growth (%)
2022	16.017	26,7%
2023	19.582	22,3%
2024	21.221	8,3%

Sumber: BSI KC Sigli 1 (2024)

Peneliti melakukan observasi awal pada BSI KC Sigli 1 dengan total pengguna BSI *Mobile* pada tahun 2021 sebanyak 12.634 nasabah, tahun 2022 bertambah 3.383 nasabah menjadi 16.017 nasabah, tahun 2023 bertambah 3.565 nasabah menjadi 19.582 nasabah, dan tahun 2024 per agustus bertambah 1.639 nasabah menjadi 21.221 nasabah. Jadi, total pengguna BSI *Mobile*

di BSI KC Sigli saat ini berjumlah 21.221 nasabah. hasil daripada observasi awal yang peneliti lakukan terhadap 3 nasabah yang menggunakan BSI *mobile* yaitu 3 orang tersebut menyatakan bahwa layanan BSI *mobile* yang disediakan sudah sesuai dalam memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Akan tetapi, dikarenakan sering error dan pernah terkena serangan cyber pada tahun yang lalu membuat nasabah tersebut kurang puas dalam menggunakan BSI *mobile*. Akibatnya, nasabah tersebut harus menggunakan transaksi manual untuk pergi ke kantor atau ke gerai dalam melakukan transaksi daripada menggunakan BSI *mobile* yang telah disediakan pihak bank BSI. Layanan yang tidak memuaskan berdampak terhadap citra merek suatu layanan atau produk.

Fenomena yang terdapat pada permasalahan tersebut pernah terjadi pada aplikasi BSI *Mobile* yang pernah mengalami error dan tidak dapat diakses karena adanya serangan *cyber security* yang disebabkan oleh aplikasi tersebut yang diretas oleh *hacker* pada April 2023 lalu. Apabila aplikasi BSI *Mobile* diretas, maka data-data nasabah ataupun karyawan tidak aman sehingga keamanan yang merupakan indikator kualitas layanan harus selalu dipastikan tetap terjaga agar kepuasan nasabah terhadap layanan BSI *Mobile* juga bertahan bahkan meningkat. Sehingga, dari fenomena yang terjadi tersebut terjadi citra merek yang buruk. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti lebih lanjut bagaimana kualitas layanan dan citra merek yang dirasakan nasabah saat ini agar bermanfaat bagi

nasabah maupun BSI sebagai perusahaan yang menyediakan layanan BSI *mobile* kepada nasabah.

BSI masih perlu melakukan perbaikan dalam berbagai aspek terutama mengenai fasilitas penanganan keluhan nasabah, baik secara luring ataupun daring (Mauriza, 2022). Masih banyak sekali kekurangan pada aplikasi BSI *Mobile* terutama pada jaringan error yang mengakibatkan nasabah kesusahan dalam melakukan transaksi, dimana seharusnya nasabah merasa puas dengan segala kelebihan yang di berikan oleh aplikasi BSI *Mobile* sehingga hal ini dapat menyebabkan nasabah menjadi loyal, tapi apakah ada faktor lain yang nasabah rasa masih kurang teroptimalisasikan sehingga membuat nasabah tidak loyal pada.

Observasi awal lainnya yang telah peneliti lakukan terhadap 2 orang nasabah yang menggunakan BSI *mobile* yaitu orang tersebut menyatakan bahwa banyak fitur-fitur pada BSI *mobile* yang belum diketahui sehingga nasabah tersebut mengira bahwa BSI *mobile* tidak lengkap fitur-fiturnya dan tidak memuaskan, nyatanya, nasabah tersebut tidak mengetahui hal tersebut, sehingga literasi keuangan syariah terkait *mobile banking* khususnya BSI *mobile* perlu ditingkatkan melalui edukasi kepada nasabah agar nasabah tersebut mengerti dan memahami penggunaan BSI *mobile* sehingga kepuasan juga didapatkan oleh nasabah tersebut. Jika kepuasan didapatkan oleh nasabah, loyalitas akan meningkat. Hal

tersebut juga memberikan keuntungan kepada BSI sebagai perusahaan penyedia layanan BSI *mobile*.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas pengaruh literasi keuangan, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan nasabah, masih terdapat kekurangan dalam kajian yang secara spesifik mengaitkan ketiga variabel tersebut dalam konteks aplikasi perbankan syariah, khususnya pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sigli I. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada satu atau dua variabel saja, tanpa mempertimbangkan interaksi antara literasi keuangan syariah dan kualitas layanan dalam membentuk citra merek yang positif, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Misalnya, Aini dan Rahman (2020) meneliti pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah, tetapi tidak mengaitkannya dengan kualitas layanan dan citra merek. Selain itu, penelitian yang ada sering kali tidak mengkaji secara mendalam bagaimana aplikasi *mobile*, sebagai salah satu inovasi teknologi dalam perbankan syariah, dapat mempengaruhi pengalaman nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih

mendalam dan aplikatif bagi pengembangan layanan perbankan syariah di Indonesia.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek merupakan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* serta penulis ingin mengkaji lebih lanjut bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Sigli 1, dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi *BSI Mobile* (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Sigli I)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi nasabah *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1?

2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1?
3. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1?
4. Apakah literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1.
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek secara simultan terhadap

kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* pada nasabah BSI KC Sigli 1.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Praktis (Operasional)**

Manfaat praktis untuk operasional ditulis pada penelitian ini yaitu:

1. Meningkatkan Kualitas Layanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sigli I: Penelitian ini dapat memberikan wawasan praktis bagi manajemen BSI untuk lebih memahami pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, bank dapat mengembangkan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki citra merek guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, terutama dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*.
2. Penyusunan Kebijakan dan Pengembangan Program Edukasi: Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh BSI untuk merancang program edukasi literasi keuangan syariah yang lebih efektif bagi nasabahnya. Program tersebut dapat membantu nasabah untuk lebih memahami produk dan layanan syariah yang ditawarkan, sehingga meningkatkan

tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap aplikasi BSI *Mobile*.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis untuk akademis ditulis pada penelitian ini yaitu:

1. Peningkatan Pemahaman dalam Kajian Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Layanan, dan Citra Merek: Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori di bidang manajemen layanan dan keuangan syariah, khususnya dalam konteks aplikasi digital. Penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek secara teoritis mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile bank syariah*.
2. Pengembangan Model Kepuasan Nasabah dalam Konteks Digital Banking Syariah: Penelitian ini juga memberikan sumbangan teoritis dengan mengembangkan model kepuasan nasabah yang lebih relevan di era digital, khususnya pada aplikasi *mobile* yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah. Hasil dari penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah dalam konteks layanan keuangan syariah yang semakin berkembang.

### **1.4.3 Manfaat Kebijakan**

Kebijakan yang mendukung literasi keuangan syariah, peningkatan kualitas layanan, dan penguatan citra merek dalam konteks aplikasi *BSI Mobile* memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Literasi keuangan syariah yang baik memungkinkan nasabah untuk lebih memahami produk dan layanan yang ditawarkan, sehingga mereka dapat membuat keputusan finansial yang lebih bijak. Kualitas layanan yang prima, termasuk dalam hal kemudahan akses dan responsivitas aplikasi, turut meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Sementara itu, citra merek yang positif memperkuat kepuasan sehingga menimbulkan loyalitas nasabah, karena nasabah cenderung memilih aplikasi yang memiliki reputasi baik dan dapat dipercaya. Dengan mengimplementasikan kebijakan yang memperkuat ketiga faktor ini, Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap pertumbuhan pengguna dan keberlanjutan bisnis.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika

penulisan yang ditulis secara teratur dengan kaidah-kaidah penulisan yang benar dan terstruktur.

## **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terkait, dan kerangka berpikir yang menjelaskan landasan teori dan pengembangan hipotesis yang ditulis dengan kaidah-kaidah penulisan yang benar dan terstruktur.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validasi, dan teknik analisa data yang ditulis dengan teratur dan sesuai ketentuannya.

## **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang hasil dari Analisa dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan pengaruh literasi keuangan syariah, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sigli 1.

## **BAB V Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran atas hasil analisa data yang telah dilakukan oleh peneliti. Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.