



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2025

HESTI NUR AINI

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Artikel Ilmiah)



Editor:
Eka Sri Wahyuni, MM
Khozin Zaki, MA

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama)

(Artikel Ilmiah)



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH

**HESTI NUR AINI
2111140029**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2025 M/1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama)” yang disusun oleh :

Nama : Hesti Nur Aini

NIM : 2111140029

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Lokasi Kegiatan : Semangka Raya

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 29 Agustus 2025 M

6 Rabi'ul Awal 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, MM

NIP.19770509200801201


Khozin Zaki, MA

NIP.199506172022031001

Mengetahui
Kajur Jurusan Ekonomi
Islam


Yenti Sumarni, MM

NIP.197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfusbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*” yang disusun oleh:

Nama : Hesti Nur Aini

NIM : 2111140029

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 September 2025

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 04 September 2025 M

11 Rabi'ul Awal 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


Romi Adetio Setiawan, Ph. D

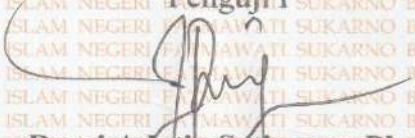
NIP. 198312172014031001


Khozin Zaki, MA

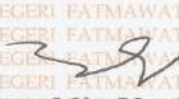
NIP. 199506172022031001

Penguji I

Penguji II


Romi Adetio Setiawan, Ph. D

NIP. 198312172014031001


Badaruddin Nurhab, MM

NIP. 19850807201503100

Mengetahui
Dekan


Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan:

1. Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama)” adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akedemik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan oleh orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas yang di cantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan di daftar pustaka.

Pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya, apa bila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar serjana dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ 2025 M
1447 H

Mahasiswa yang menyatakan



Hesti Nur Aini
2111140029

ABSTRAK

Pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Oleh Hesti Nur Aini, Nim 2111140029

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, baik secara simultan maupun parsial, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Studi ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panorama yang menggunakan layanan mandiri seperti ATM dan *mobile banking*. Latar belakang penelitian ini didasari oleh perkembangan teknologi perbankan digital yang diharapkan mampu meningkatkan kemudahan transaksi, kepuasan, dan pada akhirnya loyalitas nasabah, khususnya di perbankan syariah yang beroperasi sesuai prinsip Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SST dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan nasabah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selain itu, kepuasan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara SST dan loyalitas, serta antara kualitas layanan dan loyalitas. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi dan pelayanan tatap muka yang andal akan mendorong kepuasan serta loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi BSI dalam mengembangkan inovasi layanan digital yang selaras dengan nilai-nilai syariah.

Kata kunci: *Self Service Technology*, kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas, perbankan syariah.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE

By: Hesti Nur Aini, Nim 2111140029

This study aims to analyze the influence of Self Service Technology (SST) and service quality on customer loyalty, both simultaneously and partially, with customer satisfaction as an intervening variable. The study was conducted on customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panorama who use self-service facilities such as ATMs and mobile banking. The research background is based on the development of digital banking technology, which is expected to enhance transaction convenience, customer satisfaction, and ultimately customer loyalty, particularly in Islamic banking operating under Sharia principles. This research employed a quantitative approach using the Partial Least Square (PLS) analysis technique. Data were collected through questionnaires distributed to 96 respondents selected using purposive sampling. The results showed that SST and service quality significantly affect customer satisfaction, both partially and simultaneously. Customer satisfaction also has a positive and significant effect on loyalty. In addition, satisfaction acts as a mediator in the relationship between SST and loyalty, as well as between service quality and loyalty. These findings emphasize that improving technology-based service quality and reliable face-to-face service will enhance customer satisfaction and loyalty. The results of this study are expected to provide strategic insights for BSI in developing digital service innovations aligned with Sharia values.

Keywords: *Self Service Technology, service quality, customer satisfaction, loyalty, Islamic banking.*

MOTTO

“Tidaklah mungkin bagi matahari mendapatkan bulan dan malampun tidak dapat mendahului siang. Dan masing-masing beredar pada garis edarnya”

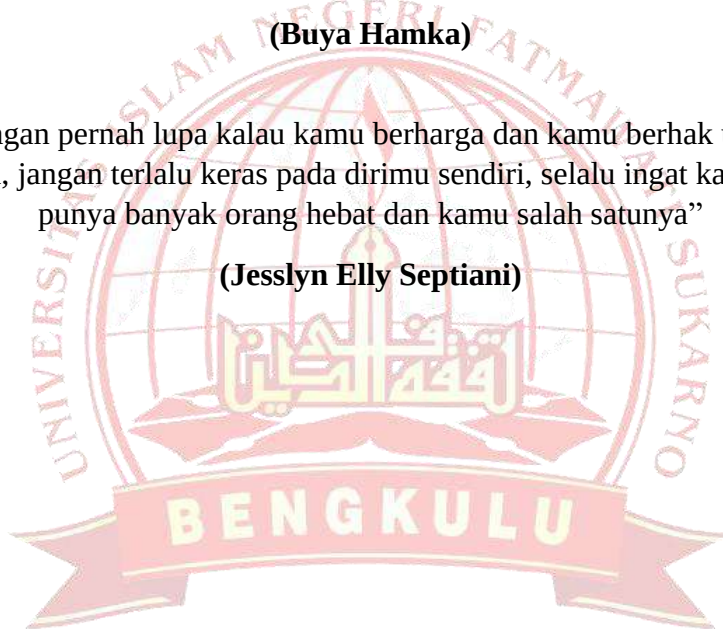
(QS. Yaa sin 36: 40)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil”

(Buya Hamka)

“Jangan pernah lupa kalau kamu berharga dan kamu berhak untuk bahagia, jangan terlalu keras pada dirimu sendiri, selalu ingat kalau bumi punya banyak orang hebat dan kamu salah satunya”

(Jesslyn Elly Septiani)



PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini ku persembahkan untuk:

1. Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang tak pernah henti mengalir dalam setiap langkah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW. Semoga shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada beliau, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.
3. Kedua orang tuaku Bapak dan Ibu tercinta . Bapak Ari dan Ibu Yani, terima kasih atas setiap doa dan nasihat yang selalu menguatkan, setiap tetes keringat, tenaga, dan air mata yang kalian sembunyikan demi langkahku. Terima kasih telah mengajarkan arti kesabaran dan kerja keras. Kasih sayang dan pengorbanan kalian adalah alasan terbesar aku bertahan sejauh ini.
4. Saudara dan saudari tersayang, Andri Destriyanto, Zahrani Rahma Dilla, Keisha Nur Aqila, dan Azahra Nur Arsyila, terima kasih telah memberikan dukungan finansial, semangat, dan tawa yang tak pernah pudar.
5. Sahabat terbaikku, Fitri Madyani dan Angly Mayori, terima kasih untuk semua kebersamaan, keluh kesah, motivasi, bantuan, dan kehangatan yang menjadikan masa kuliah penuh warna dan bermakna.
6. Dosen Pembimbing dan Seluruh Civitas Akademika. Khususnya Ibu Eka Sri Wahyuni, MM sebagai pembimbing I dan Bapak Khozin Zaki, MA sebagai pembimbing II, terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang sangat berarti dalam proses ini.

7. Teruntuk almamaterku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempahku, serta semua pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan ini hingga berada dititik sekarang yang tidak bisa disebut satu persatu.
8. Dan yang terakhir diriku sendiri. Yang sudah berjuang melewati rintangan, menahan lelah meski berkali-kali ingin menyerah dan kamu masih tetap ingin terus melangkah. Terima kasih telah menjadi kuat dan menghargai dirimu sendiri



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* ". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd.selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah sabar dalam mendidik selama proses perkuliahan
3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pengajaran dan saran kepada penulis.
4. Katra Pramadeka,SEI,M.EI Koordinator Program Studi Perbankan

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan arahan dan motivasi

5. Ibu Eka Sri Wahyuni, MM sebagai pembimbing I dan Bapak Khozin Zaki, MA sebagai pembimbing II, terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang sangat berarti dalam proses ini.
6. yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Agustus 2025 M

Dzuhijjah 1446 H

Penulis,

Hesti Nur Aini
NIM 2111140029

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAM PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Perbankan Syariah.....	15
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	15
2. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	17
3. Produk Bank Syariah	18
4. Dasar Hukum Perbankan Syariah.....	24
B. Loyalitas.....	27
1. Pengertian Loyalitas.....	27
2. Loyalitas Dalam Perspektif Islam	28
3. Strategi Membangun Loyalitas Nasabah	30
4. Manfaat Loyalitas	31
5. Indikator Loyalitas	32
C. Self Service Technology (SST)	34
1. Pengertian Self Service Technology (SST)	34
2. Layanan Self Service Technology (SST).....	36
3. Indikator Self Service Technology (SST).....	40
D. Kualitas Layanan.....	40
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	40

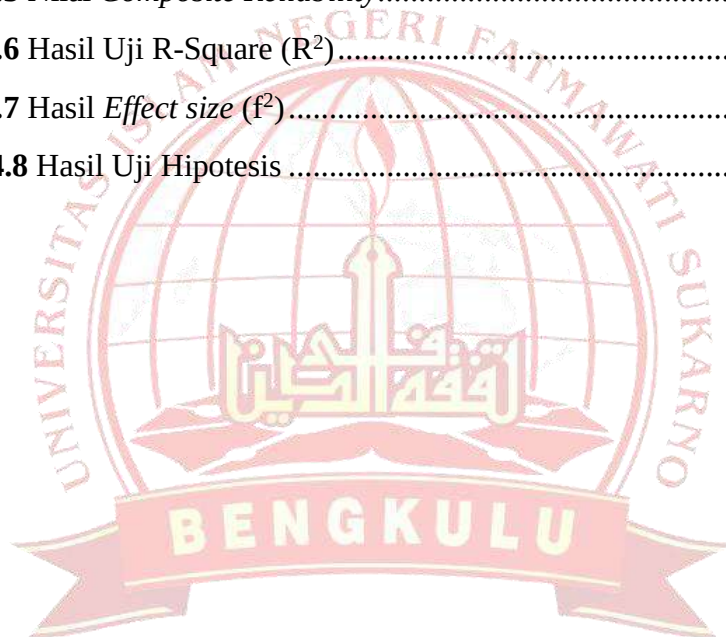
2.	Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	41
3.	Manfaat Kualitas Pelayanan	42
4.	Indikator Kualitas Pelayanan	44
E.	Kepuasan Nasabah	45
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah	45
2.	Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	46
3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	47
4.	Indikator Kepuasan	48
F.	Pengaruh Self Service Technology (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) Terhadap Loyalitas (Y)	49
1.	Pengaruh Self Service Technology Terhadap Loyalitas	49
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	51
3.	Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	52
G.	Kerangka Berpikir Penelitian	53
H.	Hipotesis Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN		57
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
B.	Waktu dan Lokasi Penelitian	57
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	58
D.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	60
E.	Variabel dan Definisi Operasional	63
F.	Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
A.	Hasil Penelitian	69
1.	Deskripsi data responden	69
2.	Analisis <i>Outer Model</i>	69
3.	Analisis <i>Inner Model</i>	73
B.	Pembahasan	79
1.	Pengaruh Self Service Technology (SST) terhadap Loyalitas	79
2.	Pengaruh Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah	80
3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas	80
4.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah ...	80
5.	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas	81
6.	Pengaruh SST Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah	81
7.	Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah	81

BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran-saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	79
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4.2 Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i>	70
Tabel 4.3 Hasil AVE Uji <i>Convergent Validity</i>	71
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	72
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4.6 Hasil Uji R-Square (R^2).....	74
Tabel 4.7 Hasil <i>Effect size</i> (f^2)	76
Tabwl 4.8 Hasil Uji Hipotesis	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Output R-Square (R^2) PLS SEM Algorithm.....	75
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Izin Penelitian BSI KCP Panorama
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Data Jawaban Responden
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 9 : *Latter Of Acceptance* (LOA)
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Plagiarisme
- Lampiran11 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 12 : Nilai Bimbingan
- Lampiran 13 : Dokumentasi Kegiatan

