

**PENGARUH SHARIA COMPLIANCE DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BSI DI MEDIASI OLEH LAYANAN
DIGITAL BANKING
(Studi Kasus Pada Generasi Z di Kota Jepara)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Sefira Uzha Safitri
NIM: 2020510090**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2024**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : SEFIRA UZHA SAFITRI
NIM : 2020510090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Sharia Compliance Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Di Mediasi Oleh Layanan Digital Banking (Studi Kasus Pada Generasi Z di Kota Jepara)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 20 Oktober 2023 sampai dengan 31 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 01 Juni 2024



Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA
NIP. 199112052018011002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322

Telp. (0291) 432677, Faks 441613, 438818

Email : febi@iainkudus.ac.id, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama / NIM : **Sefira Uzha Safitri / 2020510090**
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
 Program Studi : **Perbankan Syariah**
 Judul : **Pengaruh *Sharia Compliance* Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah BSI di Mediasi Oleh Layanan *Digital Banking*.**

Telah diujikan pada **14 Juni 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Zaini, Lc., M.S.I.</u> NIP. 197811102009121003 Ketua/Penguji I	20/6 24	
<u>H. Amirus Sodik, Lc., M.A.</u> NIP. 197711272007101004 Ketua/Penguji II	20/6 24	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004282023211001 Sekretaris/Penguji III	20/6 24	
<u>Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA</u> NIP. 199112052018011002 Dosen Pembimbing	20/6 24	
<u>Dr. Ahmad Suprivadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20/6 24	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Sefira Uzha Safitri NIM. 2020510090** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima saksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidaksesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 3 Juni 2024

Yang menyatakan



Sefira Uzha Safitri

NIM. 2020510090

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

QS. Al - Insyirah ayat : 5

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

Nelson Mandela

“Janganlah takut jatuh karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh”

Buya Hamka



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sudah menjadi sebuah alasan utama saya dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan untuk ayah Adi Kuswoyo dan Ibu Sriyatun, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah di amanatkan kepada ku serta atas cinta, kasih sayang dan kesabaran yang tulus dalam membesarkanku, merawat dan memberikan dukungan penuh secara moral dan material, serta selalu mendoakan setiap langkah yang telah ku jalani sampai pada titik ini sehingga dengan di iringi doa nya, aku dapat menyelesaikan studi S1 di IAIN Kudus. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan utamaku dalam menjalani langkah yang ku pilih.
2. Untuk kakek dan Nenekku, H. Sarji dan Hj. Supeni terima kasih sudah menuangkan banyak perhatian dan kasih sayang selama pengerjaan skripsi ini, saya dititik ini juga tidak luput dari doa kalian berdua.
3. Untuk yang tersayang Adikku Najwa Aufa Natania Putri dan Claretta Khaira Lubna yang selalu menghibur, memberikan semangat, memberikan motivasi selama ini sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Sahabat – sahabat saya yang selalu menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat berkeluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, terima kasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit saya.
5. Terima kasih Sefira Uzha Safitri, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Sungguh apresiasi yang tiada henti untuk diri sendiri karena dapat mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, bukti skripsi ini lah yang menjadi bukti pencapaian yang patut saya banggakan untuk diri saya sendiri.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	..َ..	A/a
ث	S{/s\}	ض	D{/d}	ن	N/n	..ِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	..ُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z/////z\	غ	G/g	ي	Y/y	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِيّ	'a>lamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	عَبْرِيّ	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad}a>'	السَّمْسُ	al-syams	سَيّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	Jama>l al-Di>n		سَاعَة	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dihaturkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan pendampingan-Nya atas rencana studi yang telah direncanakan, hingga pada akhirnya tugas akhir atau skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas segala karunia-Nya hingga skripsi ini diberi kelancaran, kemudahan, pengalaman dan ilmu pengetahuan yang diberikan melalui pengerjaan skripsi dengan judul : **PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI DI MEDIASI OLEH LAYANAN DIGITAL BANKING (Studi Kasus Pada Generasi Z di Kota Jepara)**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Peneliti menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini hingga pada akhirnya dapat selesai tidak hanya berasal dari usaha peneliti saja, melainkan terdapat dukungan serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti hendak mengucapkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini, antara lain:

1. Allah SWT. yang selalu menyertai dan meridhai perjalanan hidup saya hingga akhirnya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Alhamdulillah.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA, selaku Ka. Prodi Perbankan Syariah dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang tidak pernah lelah dalam membimbing dan memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Kepada kedua orang tua saya Bapak Adi Kuswoyo dan Ibu Sriyatun yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doa restunya, serta adik saya dan semua keluarga besar yang selalu memberi dukungan kepada saya.
5. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Harapan penulis, semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan balasan berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, semoga

skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Kudus, 03 Juni 2024
Penulis

Sefira Uzha Safitri
NIM. 2020510090

