ABSTRAK

Sefira Uzha Safitri, 2020510090, Pengaruh Sharia Compliance Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Di Mediasi Oleh Layanan Digital Banking (Studi Kasus Pada Generasi Z Di Kota Jepara).

Penggunaan BSI Mobile di platform media sosial baru-baru ini adalah sering terjadi masalah dalam mengakses aplikasi BSI Mobile. Hal ini tentu harus sangat diperhatikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) guna terus dapat mempertahankan eksistensinya dalam memberikan performa yang baik kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh sharia compliance dan service quality terhadap loyalitas nasabah bsi di mediasi oleh layanan digital banking (studi kasus pada generasi z di kota jepara).

Sampel penelitian diambil dari nasabah BSI Mobile dengan metode purposive sampling, diperoleh 102 sebagai sampel yang diobservasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, analisis outer model, analisis inner model dan uji hipotesis dengan bantuan software SmartPLS 3.2.8.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa sharia compliance berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI, service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI, sharia compliance berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan digital banking, service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan digital banking, layanan digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Pengaruh tidak langsung menunjukkan sharia compliance berpengaruh pada loyalitas nasabah BSI melalui layanan digital banking sama halnya dengan service quality berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI melalui layanan digital banking.

Kata Kunci: Sharia Compliance, Service Quality, Loyalitas Nasabah BSI, Layanan Digital Banking.