

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN
TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA BJB SYARIAH KCP CILEDUG CIREBON)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

AGHIS REIHAN

NIM : 2282110064

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1447 H / 2026 M

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN
TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA BJB SYARIAH KCP CILEDUG CIREBON)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

AGHIS REIHAN
NIM: 2282110064

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M/1447

ABSTRAK

Aghis Reihan (NIM: 2282110064). "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon)", 2026

Persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan syariah menuntut setiap bank untuk mampu mempertahankan loyalitas nasabah sebagai kunci keberlanjutan usaha. Loyalitas nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh tingkat literasi keuangan syariah dan kemampuan bank dalam beradaptasi terhadap transformasi digital. Rendahnya pemahaman nasabah terhadap prinsip dan produk keuangan syariah, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah dipandang sebagai faktor penting yang dapat menjembatani hubungan antara literasi keuangan syariah, transformasi digital, dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah dan transformasi digital terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Secara khusus, penelitian ini menguji pengaruh literasi keuangan syariah dan transformasi digital terhadap kepuasan nasabah, pengaruh keduanya terhadap loyalitas nasabah, serta peran kepuasan nasabah dalam memediasi hubungan antarvariabel tersebut pada Bank BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 91 responden nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik untuk menguji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis guna mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah dan transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta mampu berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat pengaruh literasi keuangan syariah dan transformasi digital terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Literasi keuangan syariah, Transformasi digital, Loyalitas, Kepuasan.*

ABSTRACT

Aghis Reihan (NIM: 2282110064). "The Influence of Sharia Financial Literacy and Digital Transformation on Customer Loyalty Through Satisfaction as an Intervening Variable (Study on BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon)", 2026

The increasingly fierce competition in the Islamic banking industry requires every bank to be able to maintain customer loyalty as the key to business sustainability. Customer loyalty is not only influenced by the quality of service, but also by the level of Islamic financial literacy and the bank's ability to adapt to digital transformation. Low customer understanding of Islamic financial principles and products, as well as the lack of optimal use of digital services, has the potential to reduce customer satisfaction and loyalty. Therefore, customer satisfaction is seen as an important factor that can bridge the relationship between Islamic financial literacy, digital transformation, and customer loyalty.

This study aims to analyze the influence of Islamic financial literacy and digital transformation on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. In particular, this study examines the influence of Islamic financial literacy and digital transformation on customer satisfaction, the influence of both on customer loyalty, and the role of customer satisfaction in mediating the relationship between these variables at Bank BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon.

The research method used was a quantitative approach with data collection techniques through the distribution of questionnaires to 91 respondents of Bank BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon customers. The data analysis technique was carried out using statistical analysis to test the validity, reliability, and hypothesis testing to determine the relationship and influence between research variables.

The results of the study show that Islamic financial literacy and digital transformation have a positive and significant effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction has been proven to have a positive and significant effect on customer loyalty, and is able to act as an intervening variable that strengthens the influence of Islamic financial literacy and digital transformation on customer loyalty.

Keywords: Islamic financial literacy, Digital transformation, Loyalty, Satisfaction.

الملخص

أغيس ريحان (NIM: 2282110064). "تأثير الثقافة المالية الشرعية والتحول الرقمي على ولاء العملاء من خلال الرضا كمتغير وسيط (دراسة حول جمعية BJB السورية 2026، "KCP Ciledug Cirebon"

تتطلب المنافسة المتزايدة في صناعة البنوك الإسلامية أن يكون كل بنك قادراً على الحفاظ على ولاء العملاء كمفتاح لاستدامة الأعمال. ولاء العملاء لا يتأثر فقط بجودة الخدمة، بل أيضاً بمستوى الثقافة المالية الإسلامية وقدرة البنك على التكيف مع التحول الرقمي. انخفاض فهم العملاء للمبادئ والمنتجات المالية الإسلامية، بالإضافة إلى نقص الاستخدام الأمثل للخدمات الرقمية، قد يؤدي إلى تقليل رضا العملاء وولائهم. لذلك، ينظر إلى رضا العملاء كعامل مهم يمكن أن يربط بين الثقافة المالية الإسلامية، والتحول الرقمي، ولاء العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الثقافة المالية الإسلامية والتحول الرقمي على ولاء العملاء من خلال رضا العملاء كمتغير وسيط. على وجه الخصوص، تفحص هذه الدراسة تأثير الثقافة المالية الإسلامية والتحول الرقمي على رضا العملاء، وتأثير كليهما على ولاء العملاء، ودور رضا العملاء في التوسط بين هذه المتغيرات في بنك BJB السورية KCP Ciledug Cirebon.

كانت طريقة البحث المستخدمة نهجاً كمياً باستخدام تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع استبيانات على 91 مشاركاً من عملاء بنك BJB السورية KCP Ciledug Cirebon. تم تنفيذ تقنية تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي لاختبار صحة وموثوقية واختبار الفرضيات لتحديد العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث.

تظهر نتائج الدراسة أن الثقافة المالية الإسلامية والتحول الرقمي لهما تأثير إيجابي ومهم على رضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، ثبت أن رضا العملاء له تأثير إيجابي وكبير على ولاء العملاء، وقادر على العمل كمتغير وسيط يعزز تأثير الثقافة المالية الإسلامية والتحول الرقمي على ولاء العملاء.

الكلمات المفتاحية: الثقافة المالية الإسلامية، التحول الرقمي، الولاء، الرضا

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon)", oleh Aghis Reihan, NIM. 2282110064, telah diajukan dalam sidang Munasqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu tanggal 04 Maret 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munasqosah

Ketua Sidang

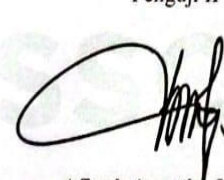
Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

Penguji II

Afiqoh Agustin, M.E.Sv.
NIP. 198509182020122004

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN
TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA BJB SYARIAH KCP CILEDUG CIREBON)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

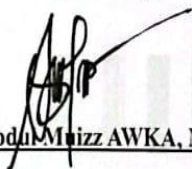
Oleh:

AGHIS REIHAN

NIM.2282110064

Menyetujui

Pembimbing I


Abdul Muizz AWKA, M.Si
NIP. 198708272019031009

Pembimbing II


Toto Suharto M.Si
NIP. 196811232000031001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

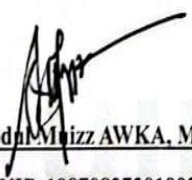
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Aghis Reihan, NIM. 2282110064 dengan Judul "**Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon)**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui,

Pembimbing I


Abdur Muizz AWKA, M.Si

NIP. 198708272019031009

Pembimbing II


Toto Suharto M.Si

NIP. 196811232000031001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aghis Reihan

Nim : 2282110064

Tempat, Tanggal lahir : Cirebon, 04 Mei 2004

Alamat : Dusun II RT/RW 001/004 Desa Japurabakti Kec. Astanajapura. Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon)”**. ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 23 November 2025

Saya yang menyatakan



Aghis Reihan

NIM. 2282110064

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia serta kemudahan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Solawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Pada lembar persembahan ini, saya sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini sangat berarti bagi saya.

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, berikut penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang terkasih dan tersayang yaitu:

1. Kepada Mimi tersayang Runi, surga dunia yang Allah anugerahkan untukku. Terima kasih telah melahirkan, membesarkan, dan membimbingku dengan penuh kesabaran dan cinta tanpa batas. Doa, nasihat, dan pengorbananmu yang sering tak terlihat selalu menjadi cahaya dan kekuatan, Terima kasih karena sudah memperjuangkan dan memberikan semangat serta motivasi yang tidak pernah terhenti demi masa depanku, Senyuman Ibu adalah motivasi dalam setiap langkahku. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan ketulusanmu dengan keberkahan dunia dan akhirat.
2. Kepada bapak ku tercinta Surahman, Terima kasih atas segala kerja keras, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti mengalir untuk masa depanku. Terima kasih telah menjadi tulang punggung keluarga yang tak pernah lelah berjuang demi keberhasilan anakmu. Setiap keringat, doa, dan nasihat Ayah adalah bekal yang tak tergantikan hingga saya bisa berdiri di titik ini. Gelar ini bukan hanya milikku, tapi juga milikmu, Ayah. Semoga aku bisa menjadi kebanggaanmu di dunia dan akhirat.
3. Kepada kakakku tersayang, Ayu Fauziyah terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan bagiku. Semoga Allah membalas setiap kebaikan dengan keberkahan dan kebahagiaan.
4. Kepada seluruh keluarga besarku, terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu menguatkan dan mengiringi setiap langkahku, Semoga

Allah membalas semua kebaikan kalian dengan rezeki yang luas, kesehatan, dan kebahagiaan yang tiada henti.

5. Kepada Bapak Dr. Wartoyo, M.Si, Selaku ketua jurusan Perbankan Syariah, Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, Bapak Toto Suharto M,SI, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, Terima kasih atas bimbingan, ilmu, serta arahan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan kesempatan yang Bapak berikan menjadi bagian penting dalam terselesaikannya penelitian ini. Serta seluruh dosen Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi selama masa perkuliahan. Segala nasihat dan pembelajaran yang diberikan menjadi bekal berharga agar saya dapat berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik ke depannya. Jasa kalian akan selalu saya kenang sebagai bagian penting dari perjalanan pendidikan dan pembentukan diri saya hingga menjadi pribadi yang lebih baik.
6. Kepada Teman-teman seperjuangan di PS B, dan teman teman kontrakan yang ada di grup calon sarjana terima kasih atas tawa, canda, dan perjuangan yang kita lalui bersama. Kalian bukan hanya teman, tapi keluarga dalam semangat yang sama. Semoga langkah kita semua selalu dimudahkan.
7. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA FEBI) terima kasih telah kebersamai dan mengajarkan artinya dalam kekeluargaan, pergerakan, dan perjuangan.
8. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seseorang yang mungkin sering terlupakan, ya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena tetap bertahan sampai pada tahap ini. Terimakasih karena tidak menyerah dan berani melawan rasa takut, serta keraguan terbesar dalam diri, terimakasih untuk tidak menyerah tetapi memilih melangkah dan terus berjuang walau kadang tak tau arah dan sering merasa terlambat dari yang lain. Sampai ditahap ini bukanlah hal yang mudah bagi anak kecil yang perjuangannya dipenuhi dengan benturan besar, perjalanan mu sangat tidak mudah tapi kau sanggup melewati badai itu. Saya bangga padamu, saya tau perjalanan ini belum selesai, masih banyak ketidakpastian dan luka yang mungkin datang tetapi semoga kamu mampu melewatinya dan ingat kamu

pantas untuk bahagia, kamu berhak bermimpi, dan kamu layak untuk sampai di tujuan itu. Teruslah hidup dengan hati yang jujur, dan berjalan dengan niat yang baik. Terimakasih Aghisreihan kamu hebat sudah sejauh ini.

9. Saya juga menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penelitian ini. Termasuk para nasabah yang telah bersedia mengisi kuesioner ini sehingga saya bisa mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

MOTO HIDUP

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Q.S Al Baqarah; 286



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

RIWAYAT HIDUP



Aghis Reihan, lahir di Cirebon tepatnya di Kecamatan Astanajapura Desa Japurabakti RT/RW 001/004 pada tanggal 04 Mei 2004. Anak kedua dari dua bersaudara lahir dari pasangan Bapak Surahman dan Ibu Runi.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. MI Wathoniyah Japurabakti Tahun 2016
2. MTS Wathoniyah Japurabakti Tahun 2019
3. MAN 3 CIREBON Tahun 2022

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi “PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BJB SYARIAH KCP CILEDUG CIREBON)” dibawah bimbingan Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si dan Bapak Toto Suharto M,SI.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1
Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Faʾ	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ʾ	Apostrof
ي	Yaʾ	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2

Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3

Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَـ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *Kataba*
- فَعَلَ *Fa`Ala*
- سئِلَ *Suila*
- كَيْفَ *Kaifa*
- حَوْلَ *Haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4

Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudahtul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul
Munawwarah*
- طَلْحَةَ *Talhah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *Nazzala*
- الْبِرُّ *Al-Birr*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*
- الْقَلَمُ *Al-Qalamu*
- الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*
- الْجَلَالُ *Al-Jalālu*

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *Ta'khuẓu*
- شَيْئٌ *Syai'un*
- النَّوْءُ *An-Nau'u*
- إِنَّ *Inna*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/
Wa Innallāha Lahuwa Khairurrāziqīn
 - بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا
Bismillāhi Majrehā Wa Mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| - | الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | <i>Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn/<br/>Alhamdu Lillāhi Rabbil `Ālamīn</i> |
| - | الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ | <i>Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm</i> |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Allaāhu gafūrun rahīm

- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BJB Syariah KCP Ciledug Cirebon)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis bisa menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberi segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis sampaikan terimakasih sebesar-sebaenya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag Rektor pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH selaku Dekan FEBI Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM selaku Sekretaris Jurusan Prodi Perbankan Syariah
5. Abdul Muizz AWKA, M.Si dan Bapak Toto Suharto M,SI dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang sangat berharga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Dospem akademik
7. Para dosen Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah membagikan ilmu dan memberikan

berbagai nasihat kepada penulis selama masa studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

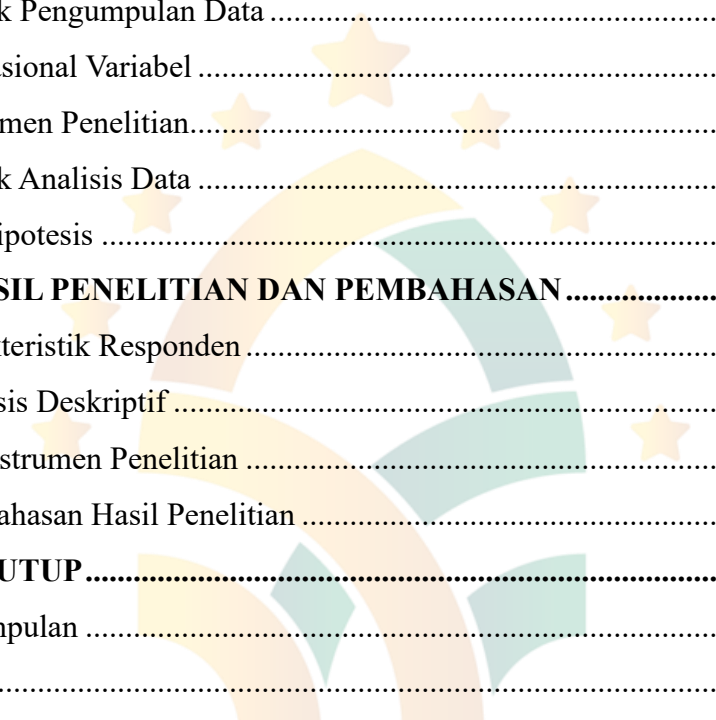
8. Kepada Bank BJB Syariah terimakasih yang memberi izin kepada penulis sehingga bisa melakukan penelitian ini.
9. Bapak, Mimi, Kaka serta keluarga tercinta yang sudah memberikan dukungan semangat dan motivasi, serta ridho, keikhlasan, dan doa yang senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT.
10. Kepada semua pihak yang memberikan bantuan, dukungan, doa dalam penyusunan skripsi ini, sehingga hari-hari penulis menjadi lebih berarti dan lebih mudah.
11. Kepada diri sendiri yang sangat rajin mengerjakan skripsi ini sehingga selesai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTO HIDUP	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN.....	xiii
A. Konsonan Tunggal	xiii
B. Vokal	xv
KATA PENGANTAR.....	xx
DAFTAR ISI.....	xxii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Dasar Teori	17
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Konseptual	48
D. Hipotesis.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	55

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	55
C. Subjek dan Objek Penelitian	55
D. Populasi dan Sampel	56
E. Jenis Data dan Sumber Data	58
F. Teknik Pengumpulan Data	58
G. Operasional Variabel	60
H. Instrumen Penelitian.....	66
J. Teknik Analisis Data	67
K. Uji Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Karakteristik Responden	72
B. Analisis Deskriptif	75
C. Uji Instrumen Penelitian	89
D. Pembahasan Hasil Penelitian	104
BAB V PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	141


UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	60
Tabel 3. 2 Skala Likert	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	74
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Mobile Maslahah	75
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Penilaian Variabel Literasi Keuangan Syariah (X1)	76
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Penilaian Variabel Transformasi Digital (X2)	80
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	83
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Variabel Kepuasan (Z)	86
Tabel 4. 9 Outers Loading	91
Tabel 4. 10 Fornel Lacker Creterion	95
Tabel 4. 11 Cronbach's Alpha	96
Tabel 4. 12 R-Square	97
Tabel 4. 13 F-Square	97
Tabel 4. 14 Model fit	98
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis	100
Tabel 4. 16 Specific Indirect Effects	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 4. 1 Diagram Output Loading.....	90
Gambar 4. 2 Diagram Graphical Output.....	99



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Interval.....	146
Lampiran 3 Diagram Output Loading.....	156
Lampiran 4 Uji Hipotesis	162
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian	165



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**