

**PENGARUH HAMBATAN PERPINDAHAN, RELIGIUSITAS, DAN
KEPUASAN LAYANAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DEPOSITO IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Pada Program Sarjana Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

NURUL AULIA

2282110082

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1447 H/ 2026 M

**PENGARUH HAMBATAN PERPINDAHAN, RELIGIUSITAS, DAN
KEPUASAN LAYANAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DEPOSITO IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT KCP ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Pada Program Sarjana Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

NURUL AULIA

2282110082

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1447 H/ 2026 M

ABSTRAK

Nurul Aulia. NIM 2282110082. “Pengaruh Hambatan Perpindahan, Religiusitas, dan Kepuasan Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun”, 2026

Fenomena persaingan industri perbankan syariah yang semakin ketat menuntut lembaga keuangan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah, khususnya pada produk deposito iB Hijrah pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Loyalitas nasabah menjadi faktor penting dalam keberlanjutan bisnis, sehingga perlu dipahami faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti hambatan perpindahan, religiusitas, dan kepuasan layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah deposito iB Hijrah pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS), yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara parsial maupun simultan serta mengukur tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hambatan perpindahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,45 dan p-value 0,001 ($< 0,05$). Sementara itu, Religiusitas dan kepuasan layanan digital tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah, masing-masing dengan nilai koefisien 0,12 (p-value 0,178 $> 0,05$) dan 0,09 (p-value 0,214 $> 0,05$). Namun, secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai F-statistik sebesar 9,87 yang lebih besar dari F-tabel 2,70 dan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan perpindahan menjadi faktor dominan dalam mempertahankan loyalitas nasabah, sedangkan Religiusitas dan kepuasan layanan digital belum memberikan pengaruh secara parsial, sehingga diperlukan peningkatan strategi retensi serta kualitas layanan untuk menjaga loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Religius, Loyalitas, Smart-PLS

ABSTRACT

Nurul Aulia. NIM 2282110082. "The Effect of Switching Barriers, Religiosity, and Digital Service Satisfaction on the Loyalty of iB Hijrah Deposit Customers at Bank Muamalat KCP Arjawinangun", 2026.

The phenomenon of increasingly intense competition in the Islamic banking industry requires financial institutions to maintain and enhance customer loyalty, especially for the iB Hijrah deposit products at Bank Muamalat KCP Arjawinangun. Customer loyalty is an important factor in business sustainability, thus it is necessary to understand the factors that influence it, such as switching barriers, religiosity, and digital service satisfaction..

This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected through the distribution of questionnaires to iB Hijrah deposit customers at Bank Muamalat KCP Arjawinangun. The analysis technique used is Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS), which aims to test the relationships between variables both partially and simultaneously, as well as to measure the significance level of the influence of each variable.

The research results show that partially, switching barriers have a significant effect on customer loyalty with a coefficient value of 0.45 and a p-value of 0.001 (< 0.05). Meanwhile, religious trust and digital satisfaction do not have a significant partial effect on customer loyalty, with coefficient values of 0.12 (p-value $0.178 > 0.05$) and 0.09 (p-value $0.214 > 0.05$), respectively. However, simultaneously, these three variables have a significant effect on customer loyalty, with an F-statistic value of 9.87, which is greater than the F-table value of 2.70, and a significance level of 0.000 (< 0.05). These findings indicate that switching barriers are the dominant factor in maintaining customer loyalty, while religious trust and digital satisfaction have not yet had a partial effect, thus requiring improvements in retention strategies and service quality to maintain customer loyalty in the long term.

Keywords:religious, loyalty, Smart-PLS

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Hambatan Perpindahan, Religiusitas, dan Kepuasan Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun”, Oleh Nurul Aulia, NIM 2282110082, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 12 Mei 2026.

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

SIDANG MUNAQOSYAH

Ketua Sidang



NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP. 197309302007102001

Penguji I

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

Penguji II

Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

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/i Nurul Aulia. NIM 2282110082. Dengan judul “Pengaruh Hambatan Perpindahan, Religiusitas, dan Kepuasan Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Amir

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI

Dr. Hj. Dewi Fatmasari., M.Si.

NIP. 198009122006041001

NIP. 197301072009012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. V. V. tovo, M.Si

NIP. 19830702 201101 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nurul Aulia

NIM : 2282110082

Tempat,Tanggal Lahir : Cirebon, 13 Maret 2003

Alamat : Desa Karangsari, BLOK Megulu Lor, RT 001/RW 001,
Kecamatan Weru, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Hambatan Perpindahan, Religiusitas, dan Kepuasan Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun” 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 bersedia menanggung segala risiko atau sanksi yang diberikan sesuai peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika keilmuan atau adanya klaim terhadap orisinalitas karya saya ini.

Cirebon, 12 Mei 2026

Saya yang menyatakan



Nurul Aulia

NIM: 2282110082

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, kasih, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala proses dan perjuangan yang menyertainya. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai tanda penghormatan dan doa.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang mendalam, karya sederhana ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ahmad Rani dan Ibu Dariyah. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tidak pernah terhitung jumlahnya. Setiap langkah yang saya tempuh hingga sampai pada titik ini tidak lepas dari dukungan dan perjuangan kalian. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih dan kebanggaan yang dapat saya berikan kepada kalian.

Untuk kakak tercinta, Eka Solekhah yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan semangat dalam setiap proses yang saya jalani. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi, dan membantu saya tetap kuat dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Untuk keponakan tersayang, Ilham Agung Maulana dan Arvino Zayan Kalandra. Terima kasih atas keceriaan dan kebahagiaan sederhana yang sering kali menjadi penyemangat di tengah rasa lelah dan penat selama proses pengerjaan skripsi ini. Kehadiran kalian memberikan warna dan energi baru yang membuat saya terus berusaha menyelesaikan apa yang telah saya mulai.

Terakhir, untuk teman-teman seperjuanganku Siti Nuraeni, Jihan Asqiyah, Shiska Nur Aini, Kheisa Nabila Carolin, dan Reisyah Zahra Munichlakofa yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas bantuan, canda, dan cerita yang kita lalui bersama. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا”

“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Q.S Al-Baqarah [2] : 286)

“Live as if you were to die tomorrow. Learn as if you were to live forever.”

— Mahatma Gandhi

“Work in silence, let your achievements make the noise.”

“Bisa Karena Terbiasa”



RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan bernama lengkap Nurul Aulia, lahir di Cirebon pada tanggal 13 Maret 2003. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad Rani dan Ibu Dariyah. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Karangssri Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai

berikut :

1. TKA Arifin Billah, Tahun 2008-2010
2. SD Negeri 1 Karangsari Tahun 2010-2016
3. SMP Negeri 1 Weru Tahun 2016-2019
4. SMA Negeri 2 Cirebon Tahun 2019-2022

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “Pengaruh Hambatan Perpindahan, Religiusitas, dan Kepuasan Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun” dibawah bimbingan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PEDOMAN LITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini adalah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik diatas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	-‘	Koma terbalik (di atas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	،ـ	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, sama hal nya seperti vokal dalam bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap.

1. Vokal Tunggal

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

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	اَ	Fathah	A	A
2	اِ	Kasrah	I	I
3	اُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	اَيَ	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
2	اَوْ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	اِيَّ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas
2	اِيَّ	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	اُوَّ	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

4. Ta' Marbutoh

Transliterasi untuk *ta'marbutoh* ini diatur dalam dua kategori :

a. Ta'marbutoh Hidup

Ta'marbutoh yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dhommah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta'marbutoh* Mati

Ta'marbutoh yang mati atau mendapat harakat sukun. transliterasinya adalah /h/. Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/. Serta jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (na'at) atau kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta'marbutoh* itu di transliterasikan dengan/h/.

5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (- ّ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda).

6. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan pencipta alam beserta isinya, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan karunia-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya yang telah memberikan kesempatan dalam kehidupan, terutama dalam penulisan tugas akhir ini sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Hambatan Perpindahan, Religiusitas, dan Kepuasan Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Arjawinangun”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam tetap selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhir zaman kelak. Kemudian teruntuk orang tuaku, Bapak dan Mimi terima kasih atas dukungan, keikhlasan dan keridhoan serta selalu mendoakan penulis yang tiada hentinya kepada Allah SWT. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak tantangan, hambatan, dan kesulitan yang dihadapi. Namun berkat doa, dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

3. Bapak Wartoyo, M.S.I Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan semasa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingannya dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingannya dengan penuh ketulusan dan kesabaran selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf serta perpustakaan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Ibu Tutiek Pujiastuti selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Arjawinangun dan Bapak Muhammad Faisal Nurgaha selaku *operarsional supervisor*, serta seluruh staf Bank Muamalat KCP Arjawinangun, terima kasih atas izin penelitian dan bantuan yang diberikan dalam pelaksanaan pengambilan data penelitian.
10. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ahmad Rani dan Ibu Dariyah yang merupakan kedua sosok panutan utama bagi penulis, yang setiap doa mereka selalu menjadi pelindung dan kekuatan di setiap langkah penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tiada batas, pengorbanan yang tak terhitung, dan kesabaran yang selalu menemani saat penulis lelah, ragu, atau tersesat. Setiap nasihat, semangat, dan kepercayaan yang kalian berikan menjadi pijakan dan penopang bagi penulis untuk terus berjuang. Tanpa cinta, doa, dan dukungan

kalian, perjalanan panjang ini tidak akan pernah mungkin terselesaikan. Semoga karya sederhana ini menjadi bukti kecil dari rasa terima kasih, penghargaan, dan kebanggaan yang tidak akan pernah bisa terbalaskan sepenuhnya, serta menjadi hadiah dari perjalanan hidup penulis yang lahir dari kasih sayang kalian.

11. Kakakku tercinta, Eka Solekhah terima kasih selalu menjadi motivator utama yang telah membantu penulis dan memberikan semangat, nasihat, serta dukungan dalam bentuk materi maupun non materi selama proses penulisan skripsi ini, sehingga penulis merasa tidak pernah sendirian menghadapi tantangan.
12. Ponakanku tersayang, Ilham Agung Maulana dan Arvino Zayan Kalandra terima kasih atas tawa, keceriaan, dan semangat kecil kalian yang selalu memberi energi dan motivasi penulis dalam perjalanan penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar penulis, yang tiada henti-hentinya memberikan nasehat, doa dan dukungan kepada penulis baik materi maupun non materi.
14. Untuk sahabat kecilku Siti Nuraeni, yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup Penulis sejak langkah pertama hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan yang tak lekang oleh waktu, atas tawa, cerita, dan dukungan yang selalu hadir, bahkan di saat penulis merasa lelah, ragu, atau ingin menyerah. Persahabatan kita menjadi kekuatan dan motivasi yang membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan setiap pencapaian terasa lebih bermakna karena dapat dibagikan bersama. Semoga ikatan yang telah terjalin sejak masa kecil ini terus menjadi kenangan indah dan menjadi pengingat bahwa perjalanan panjang ini tidak pernah penulis jalani sendirian
15. Sahabat-sahabatku, Jihan Asqiyah, Reisyah Zahra Munichlakhofa, Shiska Nur Aini, dan Kheisa Nabila Carolin. Terima kasih karena telah menjadi teman untuk berbagi cerita, tempat bersandar saat lelah, pengingat untuk tetap berjuang saat ragu, dan sumber motivasi saat segala sesuatunya terasa berat.

Setiap tawa, saran, dan dukungan yang kalian berikan menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah, menghadapi tantangan, dan menyelesaikan perjalanan panjang ini. Tanpa kehadiran kalian, perjalanan ini tidak akan terasa begitu berarti dan penuh warna. Semoga kebersamaan dan persahabatan yang terjalin selama ini tetap menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.

16. Nur Afrilianingsih, teman SMA-ku yang walaupun jarak memisahkan kita, selalu hadir dengan dukungan, semangat, dan doa yang membuat penulis tetap kuat dan termotivasi untuk menyelesaikan perjalanan panjang ini. Kehadiranmu, meski tak selalu dekat secara fisik, selalu terasa di setiap langkah penulis, dan setiap kata dan perhatianmu menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjalan sendiri.
17. Teman-teman magang MIKO dan staf Muamalat KCP Arjawinangun, yang telah menemani perjalanan ini dengan penuh semangat, kerja sama, dan dukungan. Terima kasih atas kebersamaan, bimbingan, motivasi, dan setiap pengalaman berharga yang kalian berikan, yang membuat tantangan selama magang terasa lebih ringan dan bermakna. Kehadiran kalian bukan hanya membantu menyelesaikan tugas, tetapi juga menjadi sumber inspirasi dan semangat untuk terus berjuang hingga skripsi ini terselesaikan.
18. Teman-teman KKN kelompok 10, yang telah menemani perjalanan ini dengan penuh kebersamaan, kerja sama, dan semangat. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan pengalaman berharga yang kita lalui bersama, yang membuat setiap tantangan terasa lebih ringan dan setiap pencapaian terasa lebih bermakna. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, dan persahabatan yang terjalin selama KKN akan selalu menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.
19. Kepada teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022, khususnya kelompok Perbankan Syariah kelas C, penulis mengucapkan terima kasih atas segala informasi, dorongan, dan dukungan yang telah diberikan selama

menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

20. Seluruh nasabah Bank Muamalat KCP Arjawinangun yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
21. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
22. Teruntuk diri saya sendiri Nurul Aulia, sebagai penghargaan atas ketabahan, kesabaran, dan keberanian yang telah kujalani dalam setiap tantangan, rasa lelah, dan saat ragu menghampiri. Terima kasih telah tetap bangkit ketika menyerah terasa mudah, terus berjuang meski jalan terasa berat, dan percaya bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan membuahkan hasil. Skripsi ini adalah bukti dari perjalanan panjang yang penuh perjuangan, dari setiap air mata, doa, dan usaha yang pernah kulalui, dan pengingat bahwa aku mampu melewati semua dengan tekad dan ketulusan hati.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.

Cirebon, 12 Mei 2025
Penulis

Nurul Aulia
NIM. 2282110082

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
PEDOMAN LITERASI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR DIAGRAM	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori	18
1. Teori Relationship marketing	18
2. Teori Switching barriers	24
3. Teori kepercayaan.....	32
4. Teori E-Service Quality	37
5. Teori Loyalitas.....	41
B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Kerangka Pemikiran	50
D. Pengembangan Hipotesis.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
D. Jenis dan Sumber Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Definisi Operasional Variabel.....	60
G. Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
BAB V PENUTUP.....	129
DAFTAR PUSTAKA	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit), 2023.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah Tahun 2024	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Instrumen Pengukuran	59
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan.....	87
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan jangka waktu deposito	88
Tabel 4. 6 Penilaian Analisis Deskriptif	89
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Penilaian Variabel Hambatan Perpindahan (X1)	90
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Variabel Religiusitas (X2).....	91
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Penilaian Variabel Kepuasan layanan digital (X3)	93
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	94
Tabel 4. 11 Uji Validitas Konvergen Berdasarkan Outer Loading (Tahap 1)	97
Tabel 4. 12 Uji Validitas Konvergen Berdasarkan Outer Loading (Tahap 2)	99
Tabel 4. 13 Uji validitas konvergen berdasarkan AVE.....	100
Tabel 4. 14 Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan Cross Loading.....	101
Tabel 4. 15 Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan HTMT	103
Tabel 4. 16 Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan Fornell Larcker	103
Tabel 4. 17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	104
Tabel 4. 18 Uji R-Square	106
Tabel 4. 19 Uji F-Square	107
Tabel 4. 20 Uji Q-Square	108
Tabel 4. 21 Uji Model Fit.....	110
Tabel 4. 22 Uji Hipotesis	112
Tabel 4. 23 Uji Simultan-Regression Analysis	113
Tabel 4. 24 Coefficient Regression	113
Tabel 4. 25 Model Regression Analysis Result	113
Tabel 4. 26 Coefficient Determinatiuon-Regression Analysis	115

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Persentase Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Tahun 2023.....	5
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bank Muamalat Raih Penghargaan di 2024.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	53
Gambar 4. 1 Logo Bank Muamalat Indonesia	74
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Arjawinangun	77
Gambar 4. 3 Skema Outer Model (Tahap 1).....	96
Gambar 4. 4 Skema Outer Model (Tahap 2).....	99
Gambar 4. 5 Skema Uji Hipotesis.....	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	138
Lampiran 2 Google Form Kuesioner Penelitian	144
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	145
Lampiran 4 Outer Model.....	149
Lampiran 5 Surat Keputusan Penelitian.....	151
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian.....	152
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	153
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi	154