KARTIKA: Jurnal Studi Keislaman, VOl. 6 No. 3 August 2026, 4336-4346
ISSN: 2810-0573 (online), https://lptnunganjuk.com/ojs/index.php/kartika

Determinan Loyalitas Nasabah pada Perbankan Syariah: Analisis Peran Switching behavior

Lailatul Maslakhah, Muhammad Nizar, Abdillah Mundir
Universitas Yudartha Pasuruan, Indonesia
Email: lailatulmaslakhah547@gmail.com

Abstract

This study analyzes the influence of service quality, sharia compliance, and digital banking on customer loyalty, with switching behavior as a mediating variable among customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandaan. Using an explanatory quantitative approach, primary data were collected from 100 respondents through purposive sampling and analyzed using SmartPLS-based SEM. The results show that sharia compliance has a negative and significant effect on switching behavior, meaning stronger implementation of sharia principles reduces customers' tendency to switch banks. However, service quality and digital banking show no significant effect on switching behavior. Switching behavior is also found unable to mediate the relationships between the independent variables and customer loyalty. These findings confirm that loyalty in Islamic banking is driven more by commitment to sharia principles than by functional service or digital technology. The study is limited to one branch office with a small sample, so further testing across broader areas is needed. Practically, Islamic banks should strengthen sharia compliance as their main strategy to retain customers. This research offers a fresh perspective on switching behavior by positioning sharia compliance as the primary determinant of customer loyalty amid increasingly intense banking competition.

Keywords: *Service Quality, Sharia Compliance, Digital banking, Customer Loyalty, Switching behavior.*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan digital banking terhadap loyalitas nasabah dengan switching behavior sebagai variabel mediasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandaan. Pendekatan kuantitatif eksplanatori digunakan dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner terhadap 100 responden menggunakan purposive sampling. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan kepatuhan syariah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap switching behavior, artinya semakin tinggi implementasi prinsip syariah, semakin rendah kecenderungan nasabah berpindah bank. Sebaliknya, kualitas layanan dan digital banking tidak berpengaruh signifikan terhadap switching behavior. Switching behavior juga terbukti tidak mampu memediasi hubungan antara variabel independen dan loyalitas nasabah. Temuan ini menegaskan loyalitas nasabah pada perbankan syariah lebih dibentuk oleh komitmen terhadap prinsip syariah dibandingkan faktor layanan fungsional maupun teknologi digital. Penelitian terbatas pada satu kantor cabang dengan jumlah responden terbatas, sehingga generalisasi masih perlu pengujian lebih lanjut. Implikasi praktisnya, perbankan syariah perlu memperkuat kepatuhan syariah sebagai strategi utama mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai peran switching behavior dengan menempatkan kepatuhan syariah sebagai determinan utama loyalitas nasabah di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepatuhan Syariah, *Digital banking*, Loyalitas Nasabah, *Switching behavior*.

Copyright: © 2026. The Author(s).
KARTIKA: Jurnal Studi Keislaman is licensed under a Creative Commons Attribution- NonCommercial 4.0 International License

A. Pendahuluan

Dalam kurun waktu beberapa tahun ke belakang, industri perbankan syariah di tanah air menunjukkan tren peningkatan yang amat positif dan pesat.[1] Bukan hanya menjadi lembaga intermediasi keuangan semata, perbankan syariah juga menyelenggarakan seluruh kegiatan bisnisnya dengan berpedoman pada asas-asas hukum Islam.[2] Demi menjaga loyalitas nasabah di tengah kompetisi industri yang kian kompetitif, bank syariah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.[3] Selain itu, perkembangan teknologi digital turut memengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan sehingga bank dituntut mampu memberikan layanan yang cepat, aman, dan efisien.[4]

Dalam rangka menjaga keberlanjutan bisnis di industri keuangan, loyalitas nasabah menempati posisi sebagai salah satu determinan yang amat krusial bagi determinasi masa depan perusahaan perbankan.[5] Nasabah yang loyal cenderung melakukan penggunaan ulang terhadap produk dan layanan perbankan serta memiliki komitmen untuk tetap menggunakan layanan bank dalam jangka panjang.[6] Tinggi rendahnya loyalitas nasabah dalam konteks perbankan syariah pada dasarnya stimulasikan oleh beberapa aspek utama, meliputi kualitas layanan, komitmen terhadap kepatuhan syariah, hingga kemudahan *digital banking*.[7] Kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada nasabah.[8] Selain itu, kepatuhan syariah menjadi aspek penting karena nasabah perbankan syariah tidak hanya mempertimbangkan kualitas layanan, tetapi juga Integrasi dan konsistensi pelaksanaan sistem kerja perbankan yang didasarkan pada nilai-nilai serta aturan syariah.[9] Selain itu, transformasi

[1]Fatimah Tuzzuhro, Noni Rozaini, And Muhamad Yusuf, "Perkembangan Perbankan Syariah Diindonesia," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi* 11, no. 2 (2023): 79.

[2] Fatika Khairun Nisa and Andi Amri, "Mendorong Akselerasi Perbankan Syariah: Strategi Menuju Pertumbuhan Berkelanjutan Di Indonesia," *Equivalent : Journal Of Economic, Accounting and Management*, vol. 3, 2025, 774, http://jurnal.dokicti.org/index.php/equivalent/index.

[3] Saiful Bakhri and Frida Auliya A, "Transformasi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 4, no. 4 (2025): 57,

[4] Ika Putri, Nur Rizki, and Email Korespondensi, "At Tasyri ' I : Jurnal Program Studi Perbankan Syariah Persepsi Generasi Z Terhadap Efektivitas Mobile Banking Syariah Dalam Transaksi Digital Universitas Islam Negeri Prof . K . H Saifuddin Zuhri Purwokerto" 7, no. 2 (2026): 2.

[5] Mirzam Arqy Ahmadi, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2024): 16, https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i1.167.

[6] Choiru Umatin et al., "Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," *Wadiah* 8, no. 2 (2024): 327, https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509.

[7] Hany Lutfi PangestiBank WM (PT BPRWeleri Makmur), "P-ISSN E-ISSN Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Service Quality Dan *Digital banking* Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia ? Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Of Sharia Finance and Banking* 4 (2024): 61–62.

[8] Sitti Khotijah Nur, M Mawardi Cholid, and Irma Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikas," *Islamic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022): 543.

[9] Aulia Syahfitri, Ahmad Wahyudi Zein, and Miratul Imaniah, "Peran Good Corporate Governance Dalam Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bsi Cabang Medan Aksara)" 4, no. 5 (2025): 385.

digital banking juga hadir sebagai solusi praktis yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan mobilitas transaksi perbankan.[10]

Namun demikian, perkembangan layanan perbankan juga dapat memunculkan *switching behavior* atau perilaku berpindah nasabah dari satu bank ke bank lainnya.[11] *Switching behavior* dapat terjadi kegagalan pihak manajemen dalam menyelaraskan mutu pelayanan dengan ekspektasi serta kebutuhan riil pengguna akan menciptakan celah krusial. Situasi dilematis ini bertransformasi menjadi hambatan besar bagi institusi keuangan syariah untuk tetap mengukuhkan loyalitas nasabah, terutama di tengah konvergensi pasar perbankan yang kian kompetitif.[12]

Fenomena mengenai faktor-faktor penentu loyalitas nasabah sejauh ini masih menunjukkan hasil yang divergen dalam berbagai studi terdahulu. Meskipun terdapat riset yang membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi terhadap loyalitas nasabah, beberapa studi pembanding justru mendeteksi kesimpulan yang kontradiktif.[13] Selain itu, komitmen terhadap kepatuhan syariah dinilai menjadi pilar utama dalam membangun ekspektasi positif serta loyalitas nasabah pada lembaga keuangan berbasis Islam.[14] Sementara itu, adopsi *digital banking* juga dilaporkan membawa pengaruh signifikan atas preferensi dan perilaku nasabah saat bertransaksi.[15] Perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan masih adanya inkonsistensi hasil penelitian mengenai loyalitas nasabah pada perbankan syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat keterbatasan penelitian yang membahas peran *switching behavior* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan *digital banking* terhadap loyalitas nasabah.[16] Selain itu, penelitian mengenai loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan masih terbatas dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan

[10] Malfaliya Nabila and Drajat Stiawan, "Literature Review : Dinamika Persepsi Nasabah Terhadap Perkembangan *Digital banking* Syariah," *Jurnal Sahmiyya* 4, no. 2 (2025): 515, https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/12682/3208.

[11] A SELVI, "Pengaruh Physical Evidence, Islamic Branding, Ethical Problem Dan Religiusitas Intrinsik Terhadap Customer *Switching behavior* …," 2022, 8, http://repository.radenintan.ac.id/21610/%0Ahttp://repository.radenintan.ac.id.

[12] FERDIAN ANDI SAPUTRA, *PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM*, *Nucl. Phys.*, vol. 13, 2026, 4, https://www.preventionweb.net/news/preliminary-report-february-6-2023-earthquakes-turkiye.

[13] Anis Afaf Azizah et al., "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 2–3.

[14] Sugari Hilalludin et al., "Implementasi Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Pada Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Menjaga Keberlanjutan Industri Perbankan Syariah (Winarsih & Sisdianto , Menempatkan Dana Secara Berkelanjutan Pada Suatu Lembaga Perbankan . " 2, no. 01 (2025): 15.

[15] Nora Helda Sari, Muhammad Iqbal Fasa, and Is Susanto, "Pemahaman Nasabah Tentang *Digital banking* Dan," *Jurnal Media Akademik (Jma)* 2, no. 11 (2024): 4.

[16] Pengaruh Kualitas Layanan et al., "Dewi Putri Januarti Pono," 2024, 1.

menganalisis peran *switching behavior* sebagai variabel mediasi pada hubungan kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan *digital banking* terhadap loyalitas nasabah.

Fokus utama dari kajian ini adalah untuk menguji dan menganalisis bagaimana implikasi kualitas layanan, kepatuhan syariah, serta *digital banking* dalam memengaruhi loyalitas nasabah, dengan menempatkan *switching behavior* sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan. Secara teoritis, studi ini diproyeksikan mampu memperkaya khazanah keilmuan mengenai dinamika loyalitas nasabah di sektor keuangan syariah. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis bagi manajemen perbankan dalam mengoptimalkan mutu pelayanan sekaligus menekan laju perpindahan nasabah.

B. Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) diaplikasikan sebagai metodologi dalam studi ini. Orientasi metodologis tersebut diimplementasikan guna menguji signifikansi hubungan kausalitas serta probabilitas pengaruh antarvariabel secara empiris melalui instrumen pemrosesan data numerik dan konfirmasi analisis statistik.[17] Eksplorasi melalui jalur penelitian eksplanatori ini ditujukan secara spesifik untuk mendeteksi jalinan sebab-akibat yang mengintervensi kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan *digital banking* terhadap konstruk loyalitas nasabah, dengan memposisikan *switching behavior* sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pandaan A. Yani Pasuruan.

Populasi sasaran dalam studi ini mencakup keseluruhan basis nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan. Penentuan sampel dilakukan melalui penerapan teknik *purposive sampling*, yang didasarkan pada kriteria spesifik berupa nasabah aktif yang telah memanfaatkan fasilitas Bank Syariah Indonesia serta memiliki pemahaman komprehensif terhadap layanan *digital banking* yang diintegrasikan oleh pihak bank. Berdasarkan kriteria inklusi tersebut, ukuran sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Adapun data primer dihimpun secara langsung melalui instrumen penyebaran kuesioner kepada para responden yang memenuhi kualifikasi.

Pengukuran respons terhadap setiap indikator variabel dalam studi ini dioperasionalisasikan menggunakan instrumen skala Likert lima poin. Rangkaian variabel yang dianalisis dalam model empiris ini mencakup kualitas layanan, kepatuhan syariah, *digital banking*, *switching behavior*, dan loyalitas nasabah. Guna menjamin keabsahan dan

[17] Dimas Assayakurrohim et al., "Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer," *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 1 (2023): 12.

konsistensi data sebelum dilakukan analisis struktural lebih lanjut, evaluasi terhadap instrumen penelitian dieksekusi secara ketat melalui pengujian uji validitas dan uji reliabilitas.

Metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan mengintegrasikan perangkat lunak SmartPLS diaplikasikan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini.[18] Prosedur evaluasi statistik dieksekusi secara komprehensif melalui estimasi *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). Tahapan analisis *outer model* diorientasikan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, sementara estimasi *inner model* diterapkan secara spesifik untuk menganalisis jalinan hubungan antarvariabel sekaligus mengonfirmasi signifikansi pengaruh mediasi di dalam model penelitian.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Switching behavior*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior* nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan belum mampu secara langsung mengurangi kecenderungan nasabah untuk berpindah bank. Kondisi ini dapat terjadi karena nasabah perbankan syariah tidak hanya mempertimbangkan aspek pelayanan, tetapi juga faktor lain seperti nilai kepercayaan dan prinsip syariah dalam pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak selalu menjadi faktor utama yang memengaruhi perilaku perpindahan nasabah.[19]

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik merupakan bagian dari nilai amanah dan ihsan dalam bermuamalah. Bank syariah tidak hanya dituntut memberikan pelayanan berkualitas, tetapi juga menjaga kepercayaan dan menjalankan prinsip syariah secara konsisten.[20]

2. Pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap *Switching behavior*

Temuan empiris dalam studi ini mengonfirmasi bahwa konstruk kepatuhan syariah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *switching behavior*. Artikulasi dari hasil statistik tersebut mengindikasikan bahwa semakin optimal implementasi prinsip kepatuhan syariah yang diintegrasikan oleh institusi perbankan, maka akan diiringi oleh

[18] Fakultas Sains Dan Teknologi). Nurhalizah, S. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi (Doctoral dissertation, "ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE PADA KINERJA PEGAWAI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI" 2 (2023): 7–16.

[19] AHMAD HABIBULLAH MUSTHOFA, "PENGARUH KETIDAKPUASAN NASABAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT PERPINDAHAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA PASCA PENARIKAN DANA MUHAMMADIYAH," 52–53.

[20] Anggi Anggeriani Br Ketaren, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Garut," *Persya: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2023): 5, https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.12.

penurunan intensitas dan kecenderungan nasabah untuk melakukan *switching behavior*. Fenomena ini membuktikan secara ilmiah bahwa dimensi kepatuhan syariah memegang peranan krusial sebagai determinan utama yang mengintervensi keputusan serta pertimbangan nasabah dalam mempertahankan loyalitas penggunaan layanan perbankan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah mampu meningkatkan kepercayaan serta mempertahankan loyalitas nasabah pada perbankan syariah.[21] Dalam kajian Islam, kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan aspek fundamental dalam aktivitas muamalah, karena seluruh aktivitas ekonomi harus dijalankan sesuai dengan prinsip keadilan, kejujuran, dan larangan riba sebagaimana diajarkan dalam syariat Islam.[22]

3. Pengaruh *Digital banking* terhadap *Switching behavior*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbankan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior*. Hal ini dapat terjadi karena tidak seluruh nasabah memiliki pemahaman dan kenyamanan dalam menggunakan layanan *digital banking*. Beberapa nasabah masih lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor bank dibandingkan menggunakan layanan *e-banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurjanah dkk. yang menyatakan bahwa keterbatasan pemahaman teknologi dan kendala jaringan menjadi hambatan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. [23]

Dalam perspektif Islam, perkembangan teknologi diperbolehkan selama memberikan kemudahan (maslahah) dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, implementasi *digital banking* harus tetap memperhatikan keamanan, transparansi, dan kemanfaatan bagi nasabah.[24]

4. Pengaruh *Switching behavior* terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil estimasi struktural mengonfirmasi bahwa konstruk *switching behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Angka statistik ini mengindikasikan bahwa intensitas *switching behavior* bukan merupakan determinan yang mengintervensi derajat loyalitas nasabah. Fenomena tersebut mengisyaratkan bahwa komitmen loyalitas

[21] Saiful Bakhri and Frida Auliya A, "Transformasi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," 60.

[22] Rahma Dinda Pepi Yuspita Harahap, "AT-TAZAKKI: Vol. 9 No. 1 Januari – Juni 2025 Harahap & Dinda: Mewujudkan Islam" 9, no. 1 (2025): 67.

[23] Muhammad Dayyan, Nurjanah, and Uci Dinda Ayu Bestari, "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa," *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 7, no. April (2022): 203–4, https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058.

[24] Irsyad Kurniawan Widjanarko et al., "Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi IMPLEMENTASI TRANSAKSI DIGITAL DALAM PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH," *Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi* 1, no. 1 (2025): 71–72.

nasabah lebih dipengaruhi oleh dimensi fundamental lain, seperti aspek kepercayaan dan pemenuhan prinsip kesesuaian syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa loyalitas nasabah pada perbankan syariah lebih dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dan kepatuhan syariah dibandingkan kecenderungan perpindahan layanan.[25] Dalam Islam, loyalitas dapat dikaitkan dengan sikap istiqamah dan komitmen dalam menjaga hubungan yang dilandasi kepercayaan serta nilai kejujuran dalam bermuamalah.[26]

5. Peran *Switching behavior* sebagai Variabel Mediasi

Hasil estimasi struktural mengonfirmasi bahwa konstruk *switching behavior* tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan *digital banking* terhadap loyalitas nasabah. Peran *switching behavior* sebagai variabel perantara (mediating variable) dalam model ini belum teruji secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh dari kualitas layanan, kepatuhan syariah, maupun *digital banking* dalam mengonstruksi loyalitas nasabah berlangsung secara langsung (direct effect).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah perbankan syariah lebih banyak dipengaruhi oleh hubungan langsung antara nasabah dengan kualitas layanan serta implementasi prinsip syariah yang diterapkan oleh bank. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel mediasi mampu memperkuat hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah secara signifikan. Perbedaan hasil penelitian ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, objek penelitian, serta kondisi layanan perbankan yang berbeda pada setiap penelitian.[27]

Dalam perspektif Islam, hubungan yang dibangun atas dasar amanah, kepercayaan, dan prinsip syariah menjadi fondasi utama dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada perbankan syariah.[28]

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan perlu lebih memfokuskan strategi dalam memperkuat

[25] Saiful Bakhri and Frida Auliya A, "Transformasi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," 61.

[26] YULIA RAHMATIKA RAAIHATUL JANNAH, "ANALISIS PENGARUH PENERAPAN ETHIC (EXCELLENCE, TEAMWORK, HUMANITY, INTEGRITY, CUSTOMER FOCUS) PEGAWAI BANK SYARIAH MANDIRI TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)," 2021, 34.

[27] Tri Winasih and Luqman Hakim, "Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2021): 219, https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152.

[28] Vania Khairunisa Lubis, "STRATEGI PEMASARAN SYARIAH DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA PERBANKAN SYARIAH," 410.

implementasi kepatuhan syariah sebagai faktor utama dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Pihak bank dapat meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai penerapan prinsip syariah dalam produk dan layanan perbankan agar kepercayaan nasabah semakin meningkat. Selain itu, kualitas layanan tetap perlu ditingkatkan melalui pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional guna memberikan kenyamanan kepada nasabah. Pengembangan *digital banking* juga perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta sosialisasi penggunaan layanan digital kepada nasabah yang masih memiliki keterbatasan pemahaman teknologi. Dengan demikian, bank dapat mempertahankan loyalitas nasabah melalui peningkatan kepercayaan, kualitas layanan, dan konsistensi penerapan prinsip syariah dalam aktivitas operasional perbankan.

D. Kesimpulan

Studi ini menghasilkan beberapa konklusi substantif. Pertama, konstruk kepatuhan syariah terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan. Kedua, kualitas layanan dan *digital banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior*. Ketiga, *switching behavior* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya, pengujian efek mediasi membuktikan bahwa *switching behavior* tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan *digital banking* terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan lebih dipengaruhi oleh determinan lain di luar model struktural penelitian ini.

Penelitian ini memiliki keterbatasan ruang lingkup karena responden hanya berfokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandaan A. Yani Pasuruan, sehingga generalisasi temuan masih terbatas. Selain itu, model konseptual dalam studi ini baru mengintegrasikan beberapa variabel spesifik yang memengaruhi loyalitas nasabah.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengintegrasikan variabel eksogen potensial lainnya yang secara teoritis mampu memengaruhi loyalitas nasabah. Peneliti juga merekomendasikan perluasan objek penelitian serta peningkatan ukuran sampel agar menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif dan memiliki derajat generalisasi yang tinggi.

Referensi

Abdillah, Mundir, and Hayati Lilik Nur. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah KCP Padalarang." *Journal of Enterprise Infation Management* 27, no. 2 (2021): 385–401. http://digilib.uinsgd.ac.id/38210/.

Afaf Azizah, Anis, Mufti Alam Adha, Rofiul Wahyudi, Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, and Universitas Ahmad Dahlan. "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap

Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 2198–2213.

AHMAD HABIBULLAH MUSTHOFA. "PENGARUH KETIDAKPUASAN NASABAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT PERPINDAHAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA PASCA PENARIKAN DANA MUHAMMADIYAH," 2025.

Ahmadi, Mirzam Arqy. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2024): 15–25. https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i1.167.

Assayakurrohim, Dimas, Dewa Ikhram, Rusdy a Sirodj, and M Win Afgani. "Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 1 (2023): 1–9.

Atong, H. (2026). ANALISIS PENGARUH DIMENSI SPRITUAL, EMOSIONAL, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING DI BSI KCP SINJAI (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negri Palopo). *NASABAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING*, 2026.

Cheung, Gordon W., Helena D. Cooper-Thomas, Rebecca S. Lau, and Linda C. Wang. *Reporting Reliability, Convergent and Discriminant Validity with Structural Equation Modeling: A Review and Best-Practice Recommendations*. *Asia Pacific Journal of Management*. Vol. 41. Springer US, 2024. https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y.

Dayyan, Muhammad, Nurjanah, and Uci Dinda Ayu Bestari. "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa." *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 7, no. April (2022): 191–206. https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058.

Fasa, Merlyn Anggraini 2Muhammad Iqbal. "Jurnal Manajemen , Akuntansi Dan Logistik." *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik Volume* 2, no. 3 (2024): 1183–97.

FERDIAN ANDI SAPUTRA. *PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM*. *Nucl. Phys.* Vol. 13, 2026. https://www.preventionweb.net/news/preliminary-report-february-6-2023-earthquakes-turkiye.

Hilalludin, Sugari, Adi Haironi, Sekolah Tinggi, Ilmu Tarbiyah, Madani Yogyakarta, Universitas Alma, and Ata Yogyakarta. "Implementasi Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Pada Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Menjaga Keberlanjutan Industri Perbankan Syariah (Winarsih & Sisdianto , Menempatkan Dana Secara Berkelanjutan Pada Suatu Lembaga Perbankan . " 2, no. 01 (2025): 14–27.

Ketaren, Anggi Anggeriani Br. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Garut." *Persya: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2023): 38–44. https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.12.

Khairun Nisa, Fatika, and Andi Amri. "MENDORONG AKSELERASI PERBANKAN SYARIAH: STRATEGI MENUJU PERTUMBUHAN BERKELANJUTAN DI INDONESIA." *Equivalent : Journal Of Economic, Accounting and Management*. Vol. 3, 2025. http://jurnal.dokicti.org/index.php/equivalent/index.

Khotijah Nur, Sitti, M Mawardi Cholid, and Irma Hidayati. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikas." *Islamic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022): 541–51.

Kurniawan, Hafizd. "PENGARUH RELATIONSHIP QUALITY Program Studi : Perbankan Syariah PENGARUH RELATIONSHIP QUALITY," 2026.

Kurniawan Widjanarko, Irsyad, Muhammad Bobby Hafidz, Nurlabibah Elsyia Jundiah, and

Erlina Salsa Anjani. "Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi IMPLEMENTASI TRANSAKSI DIGITAL DALAM PERSPEKTIF FIQH MUAMALAH." *Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi* 1, no. 1 (2025): 68–76.

Lahuri, Setiawan Bin, Ika Prastyaningsih, Akhmad Affandi Mahfudz, Rusyda Afifah Ahmad, and Izlawanie Muhammad. "THE IMPLEMENTATION OF SHARIA COMPLIANCE IN ISLAMIC BANKING: A STUDY ON BUILDING CUSTOMER CONFIDENCE." *FINANSIA : Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah* 7, no. 2 (December 22, 2024): 233–42. https://doi.org/10.32332/finansia.v7i2.7949.

Layanan, Pengaruh Kualitas, *Digital banking*, Religiusitas Terhadap, Loyalitas Nasabah, Melalui Kepercayaan, Sebagai Variabel, Intervening Pada, et al. "Dewi Putri Januarti Pono," 2024.

Makmur), Hany Lutfi PangestiBank WM (PT BPRWeleri. "P-ISSN E-ISSN Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Service Quality Dan *Digital banking* Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia ? Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Of Sharia Finance and Banking* 4 (2024): 60–76.

Masrohatin, Siti, Muhammad Yunus, Firman Maulana, and M Abu Wildan Hidayatullah. "Strategi Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara." *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 2 (2025): 465–72.

Mochlasin, Mochlasin, Nornajihah Nadia Hasbullah, Ahmad Mifdlol Muthohar, and Saiful Anwar. "Customer *Switching behavior* among Indonesian Muslims: Evidence from the Merger of Indonesia's State-Owned Islamic Banks." *Cogent Business and Management* 10, no. 3 (2023). https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2287781.

Mundir, Abdillah, Muhammad Nizar, and Dewi Rosyiqoh Athiroh. "Pengaruh Kualitas Layanan , Kepuasan , Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa." *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2, no. 1 (2022): 1–17.

Nabila, Malfaliya, and Drajat Stiawan. "Literature Review : Dinamika Persepsi Nasabah Terhadap Perkembangan *Digital banking* Syariah." *Jurnal Sahmiyya* 4, no. 2 (2025): 514–21. https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/12682/3208.

Nurhalizah, S. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi (Doctoral dissertation, Fakultas Sains Dan Teknologi). "ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE PADA KINERJA PEGAWAI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI" 2 (2023): 306–12.

Oktaviani, R, Suyanto, and A Wibowo. "Pengaruh *Digital banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 11, no. 2 (2022): 77–89.

Pepi Yuspita Harahap, Rahma Dinda. "AT-TAZAKKI: Vol. 9 No. 1 Januari – Juni 2025 Harahap & Dinda: Mewujudkan Islam" 9, no. 1 (2025): 66–77.

Putri, Ika, Nur Rizki, and Email Korespondensi. "At Tasyri ' I : Jurnal Program Studi Perbankan Syariah Persepsi Generasi Z Terhadap Efektivitas Mobile Banking Syariah Dalam Transaksi Digital Universitas Islam Negeri Prof . K . H Saifuddin Zuhri Purwokerto" 7, no. 2 (2026): 1–10.

Rosyidah, Muhammad Nizar, and Khoirul Huda. "ANALISIS PENGETAHUAN NASABAH TENTANG PRODUK PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Bank Muamalat KCP Malang Kepanjen)." *Malia (Terakreditasi)* 10, no. 2 (2019): 163–80. https://doi.org/10.35891/ml.v10i2.1449.

Saiful Bakhri, and Frida Auliya A. "Transformasi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 4, no. 4 (2025): 56–62. https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5382.

Santoso, Edi, and Rashidah Binti Mohamad Ibrahim. "The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of

Islamic Rural Bank Customers in Indonesia." *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)* 3, no. 2 (July 16, 2022): 1–6. https://doi.org/10.37231/jmtp.2022.3.2.218.

Sari, Nora Helda, Muhammad Iqbal Fasa, and Is Susanto. "Pemahaman Nasabah Tentang *Digital banking* Dan." *Jurnal Media Akademik (Jma)* 2, no. 11 (2024).

SELVI, A. "Pengaruh Physical Evidence, Islamic Branding, Ethical Problem Dan Religiusitas Intrinsik Terhadap Customer *Switching behavior* …," 2022. http://repository.radenintan.ac.id/21610/%0Ahttp://repository.radenintan.ac.id.

Syahfitri, Aulia, Ahmad Wahyudi Zein, and Miratul Imaniah. "Peran Good Corporate Governance Dalam Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bsi Cabang Medan Aksara)" 4, no. 5 (2025): 384–93.

Tuzzuhro, Fatimah, Noni Rozaini, and Muhamad Yusuf. "PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DIINDONESIA." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi* 11, no. 2 (2023).

Umatin, Choiru, Chelsea Vanessa, Atina Sulkha, Noviana Nurkholifah, Adjie Pambudi, Mochamad Nasichin Al Muiz, and M. Ubaidillah Ridwanulloh. "Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Wadiah* 8, no. 2 (2024): 324–45. https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509.

Vania Khairunisa Lubis. "STRATEGI PEMASARAN SYARIAH DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA PERBANKAN SYARIAH" 4, no. 1 (2026): 404–15.

Wiharso, Gani, Wahid Akbar Basudani, Valentine Theresia Simamora, and Hary Mulyadi. "*Digital banking*: Assessing Customer Satisfaction Through Product Quality." *Dinasti International Journal of Economics, Finance and Accounting*, 2022. https://doi.org/10.38035/dijefa.v3i4.

Winasih, Tri, and Luqman Hakim. "Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2021): 205–21. https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152.

YULIA RAHMATIKA RAAIHATUL JANNAH. "ANALISIS PENGARUH PENERAPAN ETHIC (EXCELLENCE, TEAMWORK, HUMANITY, INTEGRITY, CUSTOMER FOCUS) PEGAWAI BANK SYARIAH MANDIRI TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)," 2021, 6.

Yusuf, Mohammad, and Reza Nurul Ichsan. "BANK SYARIAH INDONESIA SERVICE QUALITY: SOCIAL PERSPECTIVE." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik* 6, no. 2 (2021).