

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LITERASI KEUANGAN  
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PNM MEKAAR  
SYARIAH DENGAN DIMODERASI *FINANCIAL TECHNOLOGY***



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
Oleh:  
Hanifah Ratih Prastiwi  
20108030128

**MANAJEMAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LITERASI KEUANGAN  
SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PNM MEKAAR  
SYARIAH DENGAN DIMODERASI *FINANCIAL TECHNOLOGY***



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**

**Oleh:**

**Hanifah Ratih Prastiwi**

**20108030128**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**Dosen Pembimbing**

**Muhfiatun, S.E.I, M.E.I**

**NIP. 19890919 201503 2 009**

**MANAJEMAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2024**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1312/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah dengan Di moderasi Financial Technology

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HANIFAH RATIH PRASTIWI  
Nomor Induk Mahasiswa : 20108030128  
Telah diujikan pada : Jumat, 23 Agustus 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Muhfiatun, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 66cc26539a84c



Pengaji I  
Rizaldi Yusfiarto, S.Pd.,M.M.  
SIGNED

Valid ID: 66c97a6371f19



Pengaji II  
Furqomul Haq, S.E.I.,M.E.I  
SIGNED

Valid ID: 66cheff0d1cb



Yogyakarta, 23 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdaawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 66cc31d06057

## **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudari Hanifah Ratih Prastiwi  
Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta**

*Asslamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudari:

Nama	: Hanifah Ratih Prastiwi
NIM	: 20108030128
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Dengan Dimoderasi <i>Financial Technology</i>

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudari tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 12 Agustus 2024  
Pembimbing

  
Muhibatun, S.E.I, M.E.I  
NIP. 19890919 201503 2 009

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanifah Ratih Prastiwi  
NIM : 20108030128  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Dengan Dimoderasi *Financial Technology***” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote dan daftar Pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 12 Agustus 2024  
Penyusun,



Hanifah Ratih Prastiwi  
NIM. 20108030128

**SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

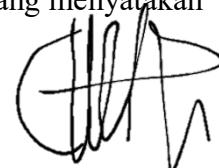
Nama : Hanifah Ratih Prastiwi  
NIM : 20108030128  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap  
Kepuasan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Dengan Dimoderasi *Financial  
Technology*”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta  
Pada tanggal: 12 Agustus 2024  
Yang menyatakan



(Hanifah Ratih Prastiwi)

## **SURAT PERNYATAAN BERJILBAB**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Hanifah Ratih Prastiwi
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Balikpapan, 13 Juni 2002
NIM	:	20108030128
Program Studi	:	Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat	:	Tundan, Kalasan, Purwomartani, Sleman
No. HP	:	08152010885

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,



(Hanifah Ratih Prastiwi)

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis 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

Fonem 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. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

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	ḥ	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	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	....‘...	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka

ڦ	lam	l	el
ڻ	mim	m	Em
ڙ	nun	n	en
ڻ	wau	w	we
ھ	ha	h	ha
ڻ	hamzah	..!	apostrof
ڻ	ya	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:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
<u>'</u>	Fathah	a	a
<u>ˇ</u>	Kasrah	i	i
<u>˘</u>	Dammah	u	u

<b>Contoh :</b>	
كتب	Kataba
فعل	Fa'ala
ذكر	Dzukira
يذهب	Yadzhabu
سئل	Suila

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa antara harakat dan huruf, transliterasi gabungan huruf, yaitu:

<b>Tanda dan Huruf</b>	<b>Nama</b>	<b>Gabungan huruf</b>	<b>Nama</b>
.....	Fathah dan ya	ai	a dan i
.....	Fathah dan wau	au	a dan u

<b>Contoh :</b>	
<b>كيف</b>	Kaifa
<b>هول</b>	Haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang lambangnya dengan harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ..... ا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي ..	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ..	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh :	
قال	Qaala
رمي	Ramaa
قيل	Qiila
يقول	Yaquulu

### 4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

- Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :	
روضة الاطفال	Raudhatul atfal
	Raudhatu al atfal
المدينة المنورة	Al madina al munawwarah
	Al madinatul munawwarah

### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh :	
ربنا	Rabbanaa
نزل	Nazzala

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu الـ. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

### a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Pola yang dipakai ada dua, seperti berikut:

### b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

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

Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh :	
الرجل	Ar rajulu
الشمس	Asy syamsyu
البديع	Al badi'u
السيدة	As sayyidatu

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun, hal ini hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

### a. Hamzah di awal:

امرٰت	Umirtu
اكل	Akala

### b. Hamzah ditengah:

تَخْذُونَ	Takhudzuuna
تَكْلُونَ	Takuluuna

### c. Hamzah di akhir:

شِيءٌ	Syaiun
النَّوْءُ	An nauu

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :	
وَإِنَّ اللَّهَ لَهُ خَيْرٌ الرَّازِقُينَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
فَأَوْفُوا الْكِيلَ وَالْمِيزَانَ	Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna Fa aufū al-kaila wal-mīzāna
وَلَلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجَّةُ الْبَيْتِ مِنْ السُّطُّاعِ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīla Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīla

## 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, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila 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 :	
وَمَا مُحَمَّدُ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammādun illā rasūl
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahru Ramadāna al-lažī unzila fīhi al-Qurānu
وَلَقَدْ رَاهَ بِالْفَقِيرِ الْمُبِينَ	Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīni

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 digunakan.

Contoh :	
نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفُتُوحٌ قَرِيبٌ	Nasrum minallāhi wa fathun qarīb
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wallāhu bikulli syaiin 'alīmun

## KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah serta rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, tuhan semesta alam yang karena rahmat, ridho, dan hidayahnya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Dengan Dimoderasi *Financial technology*”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat serta salam tak lupa saya ucapkan terhadap baginda Muhammad SAW yang telah membawa kami semua dari zaman kegelapan menjadi zaman penuh dengan ilmu pengetahuan ini.

Selama proses penulisan skripsi ini, banyak pihak yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bimbingan kepada saya. Dengan ini saya ingin menyampaikan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phill. Al Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas penunjang selama kegiatan pembelajaran berlangsung.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Yazid Afandi, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Ratna Sofiana, SH., M.SI selaku dosen pembimbing akademik.

5. Ibu Muhfiatun, S.E.I., M.E.I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan dengan sabar dan ikhlas. Tanpa adanya bimbingan dari ibu, skripsi ini tidak akan mencapai kata sempurna.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dan mempermudah segala proses pembelajaran dan penyusunan skripsi saya, terkhusus dosen Manajemen Keuangan Syariah.
7. Bapak, Ibu, Adik serta pihak keluarga atas doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti dan selalu menjadi sumber motivasi saya.
8. Binti, Mahda, Navisa, dan teman-teman seperjuangan yang selalu siap memberikan semangat, saran, dan kritik yang dapat membantu proses penyusunan skripsi ini.
9. Responden yang dengan senang hati membantu proses pengumpulan data, dan semua pihak yang terlibat baik secara langsung, maupun tidak langsung terhadap proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dengan begitu saya sangat mengharapkan kritik beserta saran guna membangun penulisan yang lebih baik pada masa mendatang. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi acuan, referensi, serta tambahan wawasan kepada para akademisi selanjutnya dan dapat berkontribusi secara positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Penyusun,



**Hanifah Ratih Prastiwi**

NIM. 20108030128

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB .....	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
E. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Teoritik.....	38
D. Pengembangan Hipotesis.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	45
C. Populasi dan Sampel .....	48
D. Sumber Data .....	49
E. Metode Pengujian Hipotesis .....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
B. Karakteristik Responden .....	58
C. Analisis Deskriptif .....	62
D. Uji Outer Model .....	66
E. Uji Inner Model.....	68
F. Uji Hipotesis .....	70
G. Pembahasan .....	71
BAB V KESIMPULAN .....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	91
CURICULUM VITAE .....	104

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. 1 Data Penggunaan Fintech .....	12
---	----

## **DAFTAR TABEL**

Table 3. 1 Indikator Variabel Dependen.....	46
Table 3. 2 Indikator Variabel Independen .....	47
Table 3. 3 Indikator Variabel Moderasi.....	48
Table 3. 4 Skala Likert Dalam Kuisioner .....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan .....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Banyaknya Pembiayaan.....	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Lamanya Bergabung .....	61
Tabel 4. 6 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Penggunaan Aplikasi .....	61
Tabel 4. 7 Nilai Statistik Deskriptif .....	64
Tabel 4. 8 Nilai Loading Pada Masing-Masing Variabel .....	67
Tabel 4. 9 Nilai AVE .....	67
Tabel 4. 10 Komposit Reabilitas.....	68
Tabel 4. 11 Nilai Model Fit dan Quality Indices .....	69
Tabel 4. 12 Nilai Uji Hipotesis .....	70

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2. 1 Kerangka Teoritik.....	38
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....	91
Lampiran 2 Jawaban Kuisioner pada Excel .....	97
Lampiran 3 Hasil Pengujian pada WarpPLS .....	101

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas layanan dan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah dengan populasi seluruh nasabah PT. PNM Mekaar Syariah. Berdasarkan teori Hinkin tentang batasan penentuan minimal dan maksimal sampel berdasarkan rasio yang telah ditetapkan, yaitu minimal batasan sampel dengan rasio 1:4 dan maksimalnya menggunakan rasio 1:10. Penelitian ini menggunakan 11 indikator yang jika menggunakan rasio minimal menghasilkan 44 sampel responden dengan bantuan alat analisis yaitu *software* WarpPLS 8.0. Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah, literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah, *financial tecnology* dapat memoderasi hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah, *financial technology* dapat memoderasi hubungan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Literasi Keuangan Syariah, Kepuasan Nasabah, dan *Financial Technology (Fintech)*



## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the influence of service quality and sharia financial literacy on PT customer satisfaction. PNM Mekaar Syariah with a population of all PT customers. PNM Mekaar Syariah. Based on Hinkin's theory regarding the minimum and maximum limits for determining samples based on predetermined ratios, namely the minimum sample limit is a ratio of 1:4 and the maximum is a ratio of 1:10. This research uses 11 indicators which, if using a minimum ratio, produces 44 sample respondents with the help of an analysis tool, namely WarpPLS 8.0 software. Based on the results of data analysis and hypothesis testing, it was concluded that service quality has a positive and significant effect on PT customer satisfaction. PNM Mekaar Syariah, Sharia financial literacy has a positive and significant effect on PT customer satisfaction. PNM Mekaar Syariah, Financial technology can moderate the relationship between service quality and PT customer satisfaction. PNM Mekaar Syariah, Financial technology can moderate the relationship between sharia financial literacy and PT customer satisfaction. PNM Mekaar Syariah*

**Keywords:** *Service Quality, Sharia Financial Literacy, Customer Satisfaction, and Financial Technology (Fintech)*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang tidak terlepas dari aktivitas perekonomian, aktivitas ekonomi Indonesia telah banyak disokong oleh usaha berskala kecil (Susila, 2017). Usaha berskala kecil memiliki potensi berkembang dan bertahan lebih tinggi walaupun dalam keadaan krisis ekonomi sekalipun (Halim, 2020). Melihat persaingan dunia kerja yang semakin ketat, menjadikan usaha skala kecil sebagai alternatif dalam mencukupi kebutuhan sehari hari.

Berdirinya usaha skala kecil ini merupakan pilar penopang perekonomian Indonesia yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat negara Indonesia (Fitriasari, 2017). Aktivitas perekonomian usaha kecil tidak terlepas dari bantuan-bantuan yang diberikan oleh lembaga keuangan, baik konvensional maupun syariah. Menurut penelitian Shujiro (2007) di Indonesia masih banyak usaha kecil yang dinilai belum menggunakan jasa layanan keuangan bank. Hal ini dikarenakan dukungan pembiayaan modal usaha belum terpenuhi dengan layak.

Rendahnya pembiayaan pada usaha kecil dapat dinilai dari adanya data Kemenkop UKM pada tahun 2022 yang menyatakan terdapat total 30 juta usaha yang belum mendapatkan pembiayaan secara formal. Menurut Survei Bank Indonesia tahun 2023 yang disampaikan oleh Ketua Umum Perkumpulan Bumi Alumni (PBA) Ary Zulkfikar juga dinyatakan bahwa terdapat 69,5% UMKM yang belum mendapatkan pembiayaan modal dengan layak (Tohar, 2011).

Adanya kendala ini pemerintah melakukan dukungan melalui pengadaan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang bergerak dalam aturan konvensional. Saat ini LKM telah mulai menggunakan prinsip syariah pada pembiayaannya yaitu Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang dalam sistemnya tetap memiliki persamaan dengan LKM. Perbedaan diantara keduanya terletak pada prinsip yang digunakan, prinsip yang digunakan oleh LKMS mengadopsi sistem syariah dengan tidak melibatkan hukum Islam yang disahkan oleh lembaga penetapan fatwa pada bidang syariah (Syauqoti dan Ghazali, 2018).

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah merupakan Salah satu contoh LKMS yang sudah mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 2015. Lembaga ini bertujuan memberikan pembiayaan ultra mikro bagi perempuan keluarga prasejahtera, dengan harapan hadirnya lembaga ini dapat membantu meningkatkan pengelolaan keuangan dalam bidang kewirausahaan dan pengembangan bisnis. Sistem operasional PT. PNM Mekaar Syariah menggunakan sistem tanggung renteng yaitu apabila ada salah satu nasabah yang mengalami kredit macet, maka setiap nasabah bersedia menambahkan

biaya 5% dari angsuran guna membayar angsuran atas kredit macet tersebut (PNM, 2019).

Sistem pelaksanaan PT. PNM Mekaar Syariah yaitu dengan memberikan kuasa penuh kepada setiap ketua kelompok yang masing-masing kelompok terdiri dari 5-30 anggota dari lingkungan yang sama. Setiap anggota harus mengadakan pertemuan setiap seminggu sekali yang bertujuan untuk melakukan transaksi. Transaksi tersebut meliputi pembayaran angsuran mingguan dengan jumlah yang telah ditentukan oleh ketua kelompok atau dapat juga melakukan pinjaman kembali jika seluruh anggota telah melunasi pinjaman sebelumnya (PNM, 2019).

PT. PNM Mekaar Syariah bukanlah satu-satunya LKMS yang menerapkan sistem pelaksanaan berkelompok, hal ini dapat mendorong nasabah untuk memiliki alternatif lain dalam melakukan pembiayaannya. Perbedaan yang dimiliki oleh PT. PNM Mekaar Syariah yaitu dengan memberikan pinjaman tanpa anggungan atau jaminan, tetapi menggunakan sistem kepercayaan nasabah. Sistem yang dikembangkan oleh PNM Mekaar Syariah dapat menumbuhkan rasa solidaritas terhadap masing-masing anggota dengan memberikan tanggung jawab atas pinjaman atau pembiayaan yang dilakukan oleh anggota lain, dengan begitu solidaritas antar anggota tetap terjaga karena mereka akan saling mengingatkan (Ratih dan Sjafruddin, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Hartinah selaku ketua kelompok PT. PNM Mekaar Syariah menyatakan bahwa dalam sistem pembayaran cicilan, nasabah harus memberikan angsurannya setiap minggu. Apabila ada salah satu anggota kelompok yang mengalami keterlambatan atau kesulitan dalam pembayaran cicilan, maka seluruh anggota tidak dapat melakukan transaksi peminjaman biaya lagi hingga seluruh nasabah melunasi hutangnya. Hal inilah yang menjadikan PT. PNM Mekaar Syariah dinilai efektif dalam melakukan transaksi peminjaman, selain sistemnya yang tanpa memberikan jaminan, lembaga ini juga memikirkan alternatif kerugian-kerugian yang akan menimpa nasabah, karena nasabah yang memiliki kendala membayar cicilan akan merasa terintimidasi oleh nasabah lain yang ingin melakukan pinjaman kembali.

Kebijakan yang digunakan oleh PT. PNM Mekaar Syariah diharapkan dapat meningkatkan daya tarik nasabah serta memberikan kepuasan positif terhadap PT. PNM Mekaar Syariah. Menciptakan kepuasan pada suatu lembaga tidaklah mudah, karena tingkat kepuasan merupakan sikap yang subjektif dimana nasabah memiliki kriteria masing-masing pada lembaga yang ingin digeluti (Dewi dan Suryanti, 2021). Kepuasan dapat diraih dengan memberikan pelayanan serta kesan yang baik bagi nasabah (Iskandar dan Bakkara, 2022).

Kepuasan merupakan suatu konsep yang melibatkan kemudahan dalam mengakses pembiayaan dan aspek-aspek yang harus dipenuhi dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan juga menyangkut segala apa yang telah menjadi harapan nasabah terhadap layanan yang akan digunakan (Handida dan Sholeh, 2018). Kepuasan seorang nasabah dapat dipengaruhi dari kualitas

pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Semakin baik kualitas pelayanan suatu lembaga, maka akan semakin baik juga citra lembaga tersebut di mata masyarakat (Iskandar dan Bakkara, 2022).

Kualitas layanan masih terus menjadi tantangan bagi lembaga atau perusahaan jasa, karena dengan kualitas layanan yang baik akan mampu mempertahankan serta menjangkau para nasabah. Banyak lembaga atau perusahaan jasa yang berlomba-lomba menciptakan pelayanan terbaik hingga menjadikan nasabah seorang raja yang harus dengan segera dipenuhi permintaannya, dan *staff* lembaga harus bisa memahami masing-masing nasabah agar dapat memenuhi permintaannya dengan cepat dan akurat (Kresna, 2012). Peningkatan kualitas layanan diperlukan beberapa indikator, seperti kecepatan dalam merespon keluhan nasabah, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, dan memberikan perhatian lebih kepada nasabah (Layla, 2023).

Meningkatnya kepuasan nasabah pada suatu lembaga keuangan juga diperlukan adanya pemikiran kritis atas kualitas layanan yang diterima, pemikiran kritis ini dihasilkan dari pengetahuan keuangan dan keterampilan dalam mengelola agar terhindar dari masalah keuangan. Menurut OJK (2017) pengetahuan keuangan atau literasi keuangan yaitu suatu proses meningkatkan pengetahuan dalam keadaan sadar, mampu, dan yakin dalam mengelola keuangan. Literasi keuangan yang telah dimiliki akan memberikan manfaat pada layanan jasa keuangan (Jaelani dan Mutaqin, 2023).

Menurut data yang disajikan oleh OJK pada tahun 2022, Negara Indonesia memiliki tingkat literasi keuangan sebesar 49,68%, hal ini menunjukkan bahwa literasi keuangan di Indonesia masih tergolong rendah yang akan berdampak pada pengambilan keputusan keuangan. Rendahnya tingkat literasi keuangan dapat mengakibatkan rendahnya tingkat pemahaman terkait dunia keuangan. Dampaknya para pelaku keuangan dapat dengan mudah menghabiskan pendapatan serta melakukan pembayaran pinjaman dengan bunga yang tinggi (Lusardi, Annamaria, dan Scheresberg, 2015). Dikhawatirkan juga para pelaku keuangan akan memilih melakukan pinjaman yang tinggi dibanding dengan aset yang dimiliki (Stango, Victor, dan Zinman, 2013).

PT. PNM Mekaar Syariah yang dikhususkan untuk kalangan perempuan prasejahtera saat ini didominasi oleh ibu rumah tangga dan wirausaha dengan tingkat literasi yang masih rendah. Rendahnya literasi keuangan syariah ini mengakibatkan adanya kasus kredit macet yang dialami oleh lembaga. Beberapa nasabah juga belum memahami terkait perbedaan lembaga syariah dan konvensional, walaupun dalam pemberiannya lembaga ini sudah bebas dari riba, gharar, dan pemberian lain yang dilarang oleh syariah (Ratih dan Sjafruddin, 2023).

Nasabah pada suatu lembaga pasti mengharapkan pengalaman keuangan yang efektif dalam hal pemecahan masalah yang sedang dihadapi, baik dalam lingkungan rumah, sekolah, maupun usaha. Pemberian pengalaman yang terbaik diperlukan suatu pengetahuan atau literasi keuangan terkait dunia keuangan, baik dari produk maupun pemberiannya. Nasabah dengan tingkat

literasi keuangan yang rendah akan mengakibatkan keputusan yang kurang terarah (Yulianti, N dan Silvy, M, 2013). Seseorang dapat dikatakan memiliki literasi keuangan yang baik ketika seseorang telah mampu membedakan suatu lembaga, baik berdasarkan produk, layanan jasa keuangan, dan keterampilan dalam memahami fitur-fiturnya serta risiko yang akan didapatkan (Jaelani dan Mutaqin, 2023).

Bapak Susilo Bambang Yudhoyono sebagai Presiden Republik Indonesia ke-6 telah memberikan dukungannya dalam pengembangan literasi keuangan pada akhir tahun 2013, dukungan ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan masyarakat dalam penggunaan produk atau jasa keuangan syariah. Harapannya literasi keuangan syariah dapat mengubah perilaku hidup masyarakat dalam bertransaksi atau mengelola keuangan yang halal dan menguntungkan serta mampu menghindari penipuan yang dapat merugikan (Eliza, 2019). Harapan lain seperti dapat memberikan tambahan wawasan terkait cara mengelola keuangan dan memilih keuangan yang memiliki resiko tinggi, dan perilaku keuangan yang positif dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangannya (Andiani dan Maria, 2023).

Literasi keuangan pada era perkembangan teknologi ini diharapkan dapat terus meningkat, sehingga seluruh pelaku keuangan dapat memahami lebih dalam terkait konsep dasar pengambilan keputusan keuangan sebelum memberikan keputusan (Solikhatun dan Ridlwan, 2022). Meningkatnya literasi keuangan syariah juga sangat dibutuhkan guna mengubah perilaku keuangan yang lebih menguntungkan. Literasi keuangan yang tinggi juga dapat

meminimalisir segala bentuk pemberian yang menggunakan unsur riba, gharar, dan transaksi yang dilarang lainnya (Agustianto, 2015).

Literasi keuangan syariah diartikan sebagai literasi keuangan yang telah menggunakan nilai-nilai syariah dalam pengelolaan keuangannya, baik berupa uang atau harta (Akbar, Misbahuddin, dan Wahab, 2021). Perkembangan literasi keuangan syariah memiliki potensi dalam mendorong masyarakat untuk lebih percaya terhadap pemberian syariah ataupun lembaga keuangan syariah, terlebih negara Indonesia merupakan negara yang didominasi oleh penduduk muslim (Budianto, 2022).

Uraian diatas menunjukkan bahwa peneliti akan mencoba menganalisis pengaruh kualitas layanan dan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang sudah banyak dilakukan. Salah satu penelitian terdahulu oleh (Wulandari, 2017), penelitian dilakukan pada konsumen asuransi jiwa PT. AXA Financial Indonesia yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. Pada penelitian ini digunakan variabel kepercayaan dan kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen, tanpa menggunakan variabel moderasi.

Penelitian lain oleh (Fadhilah dan Yuliafitri, 2023) yang berfokus pada generasi milenial di bank syariah yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara literasi keuangan syariah terhadap keputusan menabung generasi

milenial di bank syariah. Variabel kualitas layanan digital *m-banking* juga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menabung generasi milenial di bank syariah. Penelitian ini belum menggunakan variabel moderasi, penelitian hanya menggunakan variabel independen berupa literasi keuangan syariah, bagi hasil, pendapatan, dan kualitas layanan digital *m-banking* dan variabel dependen yang berupa keputusan menabung generasi milenial.

Penelitian ini merupakan bentuk replikasi dari penelitian terdahulu yang berfokus pada nasabah PT. PNM Mekaar Syariah yang pada variabel independen berupa kualitas layanan dan literasi keuangan syariah dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Melihat dunia keuangan saat ini banyak faktor-faktor yang dapat mengurangi serta meningkatkan kepuasan nasabah pada layanan jasa keuangan, dengan begitu peneliti mengambil variabel moderasi berupa *fintech* guna memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen.

Di Indonesia layanan *fintech* telah berkembang sejak tahun 2006 dan hingga tahun 2023 Indonesia telah memiliki 101 perusahaan yang menjalankan layanan *fintech* (Rons, 2023). Perkembangan *financial technology* merupakan suatu inovasi modern yang menggabungkan aspek keuangan, teknologi, dan manajemen inovasi (Akib, Jasman, dan Asriany, 2022). Tujuan dari adanya *financial technology* yaitu memberikan kemudahan bagi seluruh penggunanya, khususnya para nasabah dalam mengakses segala informasi yang diinginkan dan dibutuhkan (Sari dan Rinofah, 2019). Nasabah juga akan lebih merasa puas dengan pelayanan dari suatu lembaga yang cepat, praktis dan efisien, karena

*financial technology* bergerak tanpa batas untuk memberikan layanan yang optimal bagi seluruh nasabahnya (Ginantra, 2020).

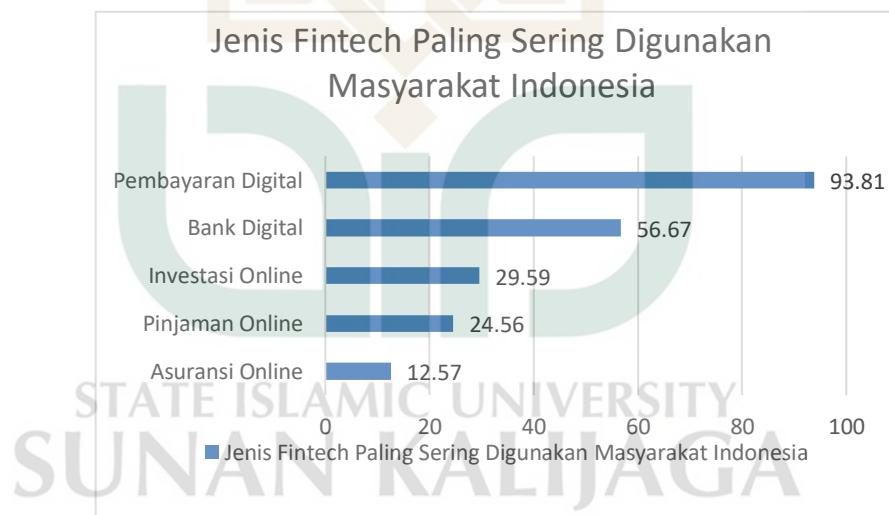
Munculnya sistem *financial technology* di Indonesia dapat mendorong perkembangan lebih baik dalam dunia keuangan, seperti kemudahan dalam melakukan pemberian usaha ataupun transaksi lain seperti jual-beli (Andiani dan Maria, 2023), selain itu *fintech* juga dapat mengubah pola hidup masyarakat menjadi lebih praktis (Sari dan Rinofah, 2019). *Financial technology* telah diartikan sebagai pengganti uang kertas menjadi uang digital yang lebih efisien dengan bantuan jaringan internet (Susilawati dan Nicola, 2020), sehingga segala bentuk pemberian atau transaksi dapat dijangkau dari mana saja secara *online*. Para pelaku usaha kecil maupun besar, makro maupun mikro telah melakukan pemberian sistem *online* dengan memanfaatkan adanya *financial technology* (*fintech*) guna memenuhi atau mengembangkan usahanya.

Sistem layanan *fintech* yang telah diadopsi oleh suatu lembaga keuangan diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan suatu lembaga keuangan terutama pada lembaga keuangan mikro, baik syariah maupun konvensional. Layanan *fintech* juga dinilai dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang telah melakukan pemberian pada lembaga tersebut (Boonsiritorachai dan Pitchayadejanant, 2018), karena *fintech* dapat menjadikan segala transaksi (pemberian) menjadi lebih mudah. Pihak keuangan juga dapat menjangkau lebih banyak nasabah (Sari dan Rinofah, 2019), sehingga nasabah tidak lagi mengalami kesulitan saat mencari informasi terkait suatu lembaga yang diminati.

Menurut Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara tahun 2017 mengemukakan bahwa *fintech* pada lembaga keuangan mikro syariah memiliki potensi yang sangat baik dalam dunia perekonomian. Potensi tersebut menjadikan suatu lembaga syariah maupun konvensional dapat menciptakan pasar *fintech* yang lebih baik. Potensi tersebut dapat juga menjadi sebuah ancaman bagi lembaga bank, karena pada dasarnya prosedur layanan yang diberikan oleh lembaga bank tergolong cukup ketat (Kominfo, 2017).

Contoh layanan *fintech* salah satunya yaitu aplikasi yang diluncurkan dan dikelola oleh PT. PNM Mekaar Syariah sejak tahun 2016 yang dibuat sebagai bentuk usaha peningkatan kualitas layanan yang harapannya akan berdampak positif bagi nasabah. *Fintech* yang digunakan pada layanan PT. PNM Mekaar Syariah yaitu aplikasi PNM Digi atau mekaar *digital* yang bertujuan mensejahterakan pelaku UKM yang belum memiliki penghasilan tinggi dan *platform* ini dibuat dan dikhususkan untuk mensejahterakan perempuan Indonesia. Sekretaris korporat PNM Dodot Patria Ary dalam acara media briefing telkomsel enterprise dan PNM dalam digitalisasi UMKM tahun 2023 mengemukakan Mekaar *digital* bukanlah aplikasi pinjaman *online*, karena kami tidak menggunakan sistem *crowdfunding*, tetapi dana yang dikeluarkan oleh lembaga disalurkan melalui kepala kelompok terlebih dahulu, dan saat ini Mekaar *digital* telah memiliki 813 ketua kelompok dan dana yang berhasil disalurkan yaitu 69,9 triliun.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini penting untuk dikaji ditengah perkembangan teknologi yang semakin meningkat. Melihat perkembangan PT. PNM Mekaar Syariah yang terus berkembang mulai tahun 2018 hingga tahun 2020, PT. PNM Mekaar Syariah telah mendirikan 2.668 kantor layanan yang tersebar lebih dari 4.450 kecamatan di Indonesia, dengan 3.628.158 nasabah dan telah menyalurkan Rp. 24,35 triliun (Afdila, 2021). Persebaran ini belum sepenuhnya diterima dengan baik oleh kalangan masyarakat setempat karena rendahnya tingkat literasi mereka, menurut OJK literasi keuangan syariah di Indonesia pada tahun 2022 hanya 9% dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 39% (Pusparini, 2024).



**Grafik 1. 1 Data Penggunaan Fintech**  
Sumber: DataIndonesia.id (Diolah, 2024)

Persebaran PT. PNM Mekaar Syariah juga dibantu dengan adanya layanan *fintech*, layanan ini membantu PT. PNM Mekaar Syariah dalam mempromosikan layanan yang akan diberikan kepada nasabah serta menjangkau nasabah yang belum memahami dengan konsep pembiayaan syariah. Berdasarkan grafik tersebut masyarakat sudah menggunakan layanan

*fintech* pada setiap transaksinya termasuk pada pinjaman *online*. Hanya saja masyarakat belum sepenuhnya percaya terhadap pinjaman *online* di era modernisasi ini, karena banyaknya berita yang beredar dengan kasus penipuan pinjaman *online*. Ketidakpercayaan masyarakat ini juga dapat disebabkan karena rendahnya literasi keuangan masyarakat, padahal dengan adanya literasi keuangan yang baik dapat mendorong nasabah dalam mengelola finansial secara bijak, sehingga nasabah akan terjauh dari pembiayaan bodong, lembaga keuangan palsu, serta kehilangan dana yang disebabkan oleh penipuan.

Merujuk pada hal-hal yang telah melatarbelakangi beberapa peristiwa yang ditemukan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas layanan, literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah. Maka penelitian ini akan membahas mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Dengan Dimoderasi Financial Technology”**.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah?
2. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah?
3. Apakah *financial technology* dapat memoderasi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah?

4. Apakah *financial technology* dapat memoderasi literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah?

### C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah
2. Menganalisis literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah
3. Menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah dengan dimoderasi *financial technology*
4. Menganalisis literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah dengan dimoderasi *financial technology*

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi;

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengalaman yang lebih luas dalam menerapkan serta mengimplementasi ilmu yang telah diperoleh selama kurang lebih 3 tahun pada program studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan terkait kepuasan nasabah yang akan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan literasi keuangan syariah sehingga dapat membantu peneliti selanjutnya dalam menambah referensi pengetahuan.

## 3. Bagi Praktisi

Penelitian diharapkan dapat membantu dan memberikan pengetahuan kepada pihak lembaga keuangan khususnya PT. PNM Mekaar Syariah terkait tingkat kepuasan nasabah mereka dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

## E. Sistematika Penulisan

Pada penulisan ini digunakan sistematika yang terdiri dari 5 bab yang saling berkaitan, 5 bab tersebut yaitu;

**BAB I: Pendahuluan** yang berisi mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini dan fenomena yang ditemui sehingga menjadi suatu alasan penelitian ini dibuat, selanjutnya rumusan masalah yang berisi terkait batasan-batasan dalam penelitian ini, tujuan masalah yang menjelaskan dan menguraikan terkait apa yang dipaparkan pada rumusan masalah, manfaat penelitian yang menjelaskan terkait manfaat penelitian ini bagi orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini seperti nasabah PT. PNM Mekaar Syariah, peneliti, dan pihak akademisi, dan terakhir sistematika penulisan yang berisi uraian umum secara singkat yang menggambarkan tentang isi penelitian.

**BAB II: Landasan Teori** yang akan menjelaskan teori-teori yang dapat mendukung atau melandasi proses penelitian ini, selanjutnya telaah pustaka yang berisi penelitian-penelitian yang relevan terhadap penelitian ini, terakhir yaitu kerangka teoritik dan pengembangan hipotesis yang berisi gambaran ringkas terkait dugaan atau argumen yang berasal dari penelitian terdahulu.

**BAB III: Metode Penelitian** pada bab ini akan dijelaskan sasaran atau sampel pada penelitian ini, nantinya juga dapat dijelaskan terkait jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV: Hasil dan Pembahasan** pada bab ini merupakan bab inti dari suatu penelitian yang menjelaskan secara rinci hasil dari penelitian berdasarkan rumusan masalah menggunakan teknik yang telah dipaparkan pada bab III, pada bab ini juga peneliti berusaha menganalisis dan mendeskripsikan rumusan masalah berdasarkan hasil presentase.

**BAB V: Penutup** terdiri dari kesimpulan dan saran yang menjelaskan terkait simpulan hasil pembahasan dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah penelitian ini.

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian analisis ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan dan literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Penelitian terdahulu juga telah ditemukan dengan hasil pengujian yang sejalan yaitu menyatakan kualitas layanan dapat memberikan pengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil literasi keuangan syariah yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah juga dapat diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu menyatakan literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain menyimpulkan bahwa literasi keuangan syariah dapat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan produk lembaga keuangan syariah.

Hasil penelitian terkait bahwa *fintech* dapat memoderasi secara negatif variabel kualitas layanan dan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah. Hasil terkait *fintech* dapat memperlemah hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tidak sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, seperti salah satu penelitian yang menyatakan bahwa *fintech* dan kualitas layanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian terkait *Fintech* dapat memperlemah hubungan variabel literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah tidak sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang menyatakan bahwa *fintech* dapat memberikan pengaruh positif terhadap literasi keuangan syariah. Penelitian lain juga menyatakan bahwa *fintech* dapat memoderasi pengaruh literasi dan sikap keuangan terhadap perilaku manajemen keuangan.

## B. Saran

Saran yang dapat saya sampaikan kepada penelitian selanjutnya yaitu memperluas bahasan terkait faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan penggunaan objek lain atau dapat juga memperluas populasi penelitian agar menemukan data yang lebih *valid* dan akurat berdasarkan kenyataan di lapangan.

Kepada bapak/ibu lembaga PT. PNM Mekaar Syariah agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan nasabah dengan meningkatkan kualitas layanan yang telah diberikan. Pihak lembaga PT. PNM Mekaar Syariah juga dapat terus berinovasi dalam dunia digital agar nasabah dapat merasakan kemudahan dalam setiap transaksinya. Seiring berkembangnya teknologi yang diadopsi oleh lembaga dapat memberikan peningkatan daya tarik nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi. (2022, Desember 13). *Profil PT PNM, Sejarah, serta Produk dan Jasanya*. Diambil kembali dari Liputan 6: <https://www.liputan6.com/hot/read/5152422/profil-pt-pnm-sejarah-serta-produk-dan-jasanya>
- Abdullah. (2012). Buku Pintar Keuangan Syariah. *Journal of Emerging Economies and Islamic Research*, 1-16.
- Afdila. (2021). Implementasi Program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera dalam Pengembangan Usaha Ultra Mikro di Desa Benculuk Kecamatan Cluring Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Agustianto. (2015). Membangun Literasi Syariah. *Iqtishad Consulting*.
- Ainiyah, dan Yuliana. (2019). Pengaruh Penggunaan Fintech dan Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Akib, Jasman, dan Asriany. (2022). Pengaruh Financial Technology Terhadap Perilaku Keuangan Dimoderasi Dengan Locus of Control. *SEIKO: Journal of Management and Business*, 558-572.
- Alkilani, Ling, dan Abzakh. (2013). Dampak Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan pada Komitmen Pelanggan di Dunia Jejaring Sosial. *Ilmu Sosial Asia*, 262-270.
- Amin, N., Garancang, S., dan Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 15-31.
- Andiani, D., dan Maria, R. (2023). Pengaruh Financial Technology dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Pada Generasi Z. *JABE: Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, Vol. 9 NO. 2.
- Andriyani, M., dan Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*.

- Arif. (2015). Financial LIteracy and other Factors Influencing Individuals' Investment Decision: Evidence from a Developing Economy (Pakistan). *Journal of Poverty, Investment, and Development: An International Peer Reviewed Journal*, 74-84.
- Astuti, Y., Agriyanto, R., dan Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *JSP: Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 134-158.
- Atmaja, Joko. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemia*, 49-63.
- Azizi. (2022). Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Buah Candra Dewi. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, 1-17.
- Bandura, Albert. (1995). *Self Efficacy in Chaging Societies*. Australia: Cambridge University Press.
- Boonsiritomachai, dan Pitchayadejanant. (2018). Determinant Affecting Mobile Banking Adoption by Generation Y Based Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model Modified by the Technology Acceptance Model Concept. *Kasetsart Journal of Social Sciencces*, 1-10.
- Budiaji, W. (2013). The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 127-133.
- Budianto. (2022). Overview of Financial Inclusion; Islamic FInancial Literacy Study of Society. *Moderasi: Journal of Islamic Studies*, 2022-2030.
- Chua, Y. P. (2006). *Methods and Statistics Research: Book I Research Methods*. McGraw Hill.
- Corsini. (2002). *The Dictionary of Psychology*. London: Brunner/Rout Ledge.
- Dewi, R., dan Suryanti. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Ekonomika*, 170-182.
- Eliza. (2019). Literasi Keuangan Islam dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya (Studi Pada Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung). *Valid: Jurnal Ilmiah*, 17-28.

- Fadhilah, M., dan Yuliafitri, I. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Bagi Hasil, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Digital M-Banking Terhadap Keputusan Menabung Generasi Milenial DI Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islami*.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitriasari, F. (2017). Strategi Pengembangan Pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Indonesia. *Procedding Publication at ResearchGate*, 133-149.
- Ganesha, Haslinda, dan Raghavan, S. (2016). Costumer Satisfaction: An Interpretation of Theory with Disconfirmation Paradigm. *The International Journal of Business and Management*, 269-273.
- Ghozali. (2021). *Partial Least Square: Konsep, teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginantra, N. L. (2020). *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Gosal, D. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah BCA. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*.
- Hair. (2017). *A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., dan Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report The Result of PLS-SEM. *European Business Review*.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkin, L., dan Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool In Business Research. *European Business Review*.
- Hakim, M. A., dan Muttaqin, A. A. (2020). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Membuka Rekening Bank syariah. *Jurnal Universitas Brawijaya*.

- Halim, A. (2020). Pengaruh Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Mamuju. *GROWTH: Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 157-172.
- Handida, R., dan Sholeh, M. (2018). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Economica*.
- Hidajat, T. (2016). Literasi Keuangan 2012. 307-308.
- Hidayat, A. R. (2023). Analisis Adopsi Penggunaan Sistem Pembayaran Fintech pada Generasi Milenial Menggunakan Teori Difusi Inovasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 117-132.
- Hinkin. (1995). A Review Of Scale Development Practices In Study Of Organization. *Journal of Management*.
- Huda, W., Istanti, L., Zen, F., dan Siswanto, E. (2023). FIntech Payment Sebagai Moderasi Dalam Pengaruh Literasi dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan. *Manajemen dan Bisnis Jurnal*.
- Imani, S, Hasanah, M, Atikah, I, Kartawinata, B, R, Jarullah, J, Riyadi, M, . . . Febriyani, D. (2023). *Fintech Syariah*. CV Widina Media Utama.
- Ishak, A. (2011). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15.
- Iskandar, R., dan Bakkara, A. (2022). Evaluasi Pemberian Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Mega Mall Jakarta Utara. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 126-130.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jaelani, I., dan Mutaqin, K. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Lembaga Keuangan Syariah. *El-ECOSY: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 24-35.
- Juniartha, I., Suamba, I., dan Djelantik, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkerditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*.

- Karim, A. (2007). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cet III.
- Kasmir. (2012). *Manajemen perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- KemenkopUKM. (2022, Maret 15). *Strategi Pembiayaan dan Pendanaan UMKM*. Diambil kembali dari OJK.go.id: [https://www.ojk.go.id/ojk-institute/uploads/capacitybuilding/speaker/file\\_83ff441c-f451-4e3f-80ba-bbb0639cf3b-18042022074225.pdf](https://www.ojk.go.id/ojk-institute/uploads/capacitybuilding/speaker/file_83ff441c-f451-4e3f-80ba-bbb0639cf3b-18042022074225.pdf)
- Kock, N. (2020). *WarpPLS User Manual: Version 7.0*. ScriptWarp Systems.
- Kominfo. (2017, 03 01). *Menkominfo Imbau Perbankan Syariah Manfaatkan Financial Technology*. Diambil kembali dari Kominfo: [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/9414/menkominfo-imbau-perbankan-syariah-manfaatkan-financial-technology/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/9414/menkominfo-imbau-perbankan-syariah-manfaatkan-financial-technology/0/berita_satker)
- Kresna, B. D. (2012). Pengaruh Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar.
- Latifiana, D. (2016). Studi Literasi Keuangan Pengelola Usaha Kecil Menengah (UKM). *African Journal of Economy and Management Studies*, 5(1) 5.
- Layla, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BCA Cabang Cikampek. *Perpustakaan UPI Edu*.
- Listiani, N. M. (2017). Pengaruh Kreativitas dan Motivasi Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran Produktif Pemasaran Pada Siswa Kelas XI SMK Negeri 2 Tuban. *Jurnal Ekonomi Pendidikan dan Kewirausahaan*, 70.
- Lusardi, Annamaria, dan Scheresberg. (2015). Financial Experience and Overindebtedness. *Journal of Pension Economics and Finance*.
- Mawey, T., Tumbel, A., dan Ogi, I. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank SUutgo. *Jurnal EMBA*.
- Metiana. (2017). Perilaku Pembelian Konsumen: Sebuah Tinjauan Literatur Theory of Planned Behavior. *JEM: Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 16-24.
- Mitchell, dan Lusardi. (2007). Financial Literacy and Planning: Implication for Retirement Wellbeing. *Pension Research Council Working Paper I The Warton School*.

- Mulyaningsih, L., dan Suasana, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Mustofa, U., dan Siyamto, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Nasfi, Rahmad, dan Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economics Studies*.
- Nashihuddin, W. (2012). Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Universitas Diponegoro*.
- Nasution, A., dan Fatira AK, M. (2019). Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan dan Perbankan Syariah. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 40-63.
- Nurcahyo, W., Alamsyah, A., dan Dura, J. (2023). Konsep Keputusan Nasabah dan Literasi Keuangan pada Lembaga Perbankan. *JRAP: Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 21-32.
- PNM. (2019). *PNM Mekaar dan PNM Mekaar Syariah*. Diambil kembali dari PNM: Permodalan Nasional Madani: <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar>
- Pusparini, M. (2024, April 04). *OJK: LIterasi Keuangan Syariah Warga RI Tumbuh 30% di 2023*. Diambil kembali dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240404180032-17-528451/ojk-literasi-keuangan-syariah-warga-ri-tumbuh-30-di-2023#:~:text=Jakarta%2C%20CNBC%20Indonesia%20%2D%20Otoritas%20Jasa,masih%20stagnan%20di%20angka%2012%25>.
- Puspita, G., dan Isnalita. (2019). Financial Literacy: Pengetahuan, Kepercayaan Diri dan Perilaku Keuangan Mahasiswa Akuntansi. *OWNER: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 117-128.
- Rahim, S. H. (2016). Islamic Financial Literacy and its Determinants Among University Student: An Explanatory Factor Analysis. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 32-35.

- Rahmadhani, H., Aqidah, I., dan Yasin, R. (2024). Pengaruh Perkembangan Financial Technology Terhadap Kepuasan Kualitas Layanan Transaksi. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 65-71.
- Rahman, A., dan Rahim, A. (2007). Islamic Microfinance: A Missing Component in Islamic Banking. *Bulletin of Islamic Area Study*, 38-53.
- Ratih, I., dan Sjafruddin. (2023). Manajemen Keuangan Keluarga Nasabah PNM Mekaar Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Negotium: Jurnal Administrasi Bisnis*, 178-193.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rohman, R., Fauziyah, S., dan Sopingi, I. (2023). Pengaruh Fintech Syariah Terhadap Literasi Keuangan Syariah pada Mahasiswa Ormawa Fakultas Ekonomi. *JES: Journal of Islamic Economics Studies*.
- Rons. (2023, November 01). *Mendorong Pertumbuhan Fintech untuk Perkuat Ekonomi Digital Indonesia*. Diambil kembali dari Pemerintah Kabupaten Sarolangun: <https://sarolangunkab.go.id/artikel/baca/mendorong-pertumbuhan-fintech-untuk-perkuat-ekonomi-digital-indonesia>
- Sangi, I., Tamengkel, L., dan Mukuan, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Ranotama. *Productivity*, 107-112.
- Sari, P., dan Rinofah, R. (2019). Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Keuangan Dengan Capaian Keuangan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pedagang Di Pasar Beringharjo Yogyakarta). *Jurnal Kajian Bisnis*, 134-146.
- Seni, N., dan Ratnadi, N. (2017). Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4043-4068.
- Shujiro, U. (2007). Policy Recomendations: Outline of Tentattive Policy Recomendation for SME Promotion in Indonesia. *Publikasi JICA*.
- Sinollah, dan Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 45-64.

- Siu, P. (2010). *INcreasing Access to Microfinance Using Information and Communications Technologies*. Chemonics International.
- Solikhatun, I., dan Ridlwan, A. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan dan Financial Technology Terhadap Keputusan Keuangan Mahasiswa Yogyakarta. *Edunusa: Journal of Economics and Business Education*, Vol. 2 NO. 2.
- Stango, Victor, dan Zinman. (2013). American Finance Association Exponential Growth Bias and Household Finance. *Journal of Finance*, 2807-2849.
- Sudaryana, B, dan Agusiady, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Susila, A. R. (2017). Upaya Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam Menghadapi Pasar Regional dan Global. *Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif*, 153-171.
- Susilawati, L., dan Nicola, N. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 179-190.
- Syahrum, dan Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Syauqot, R., dan Ghozali, M. (2018). Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah dan Lembaga Keuangan Konvensional. *Iqtishoduna*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tohar, M. (2011). *Membuka Usaha Kecil dan Menengah*. Yogyakarta: Kanisius.
- Trisnadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Produk tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di CIMB NIaga. *Jurnal MIX*.
- Ulfia, R. (2021). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*.
- Wasita, P., Artaningrum, R., dan Clarissa, S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan. *JIMAT: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 310-320.

- Westbrook, R., dan Reilly, M. (1983). *Value Percept Disparity: An Alternative To The Disconfirmation of Expectations Theory of Customer Satisfaction*. MI: Association for Consumer Research.
- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Yolanda, V., Mas'ud, R., dan Hasanah, S. (2022). Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*.
- Yuliana. (2004). Pengaruh Sikap pada Pindah Kerja, Norma Subjektif, Perceived Behavioral Control pada Intensi Pindah Kerja pada Pekerja Teknologi Informasi. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 1-18.
- Yulianti, N, dan Silvy, M. (2013). Sikap Pengelolaan Keuangan dan Perilaku Perencanaan Investasi keluarga di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 57-68.
- Yulianto, A. (2018). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk atau Jasa Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Publikasi UNY*.
- Zuriah, N. (2007). *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Reksa.