

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT NASABAH  
MUHAMMADIYAH UNTUK TETAP MENGGUNAKAN LAYANAN BSI  
PASCA PENARIKAN DANA OLEH MUHAMMADIYAH**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**Alifia Fabian Adha**  
**21108020029**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI SARJANA PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT NASABAH  
MUHAMMADIYAH UNTUK TETAP MENGGUNAKAN LAYANAN BSI  
PASCA PENARIKAN DANA OLEH MUHAMMADIYAH**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**Alifia Fabian Adha  
21108020029**

**PEMBIMBING:**

**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si**

**PROGRAM STUDI SARJANA PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**



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-1400/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT NASABAH MUHAMMADIYAH  
UNTUK TETAP MENGGUNAKAN LAYANAN BSI PASCA PENARIKAN DANA  
OLEH MUHAMMADIYAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALIFIA FABIAN ADHA  
Nomor Induk Mahasiswa : 21108020029  
Telah diujikan pada : Kamis, 07 Agustus 2025  
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

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 68a875918d24a



Penguji I

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 68a7c48fee9c6



Penguji II

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 68a829efc1030



Yogyakarta, 07 Agustus 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.  
SIGNED

Valid ID: 68abc7ddab7e5

## **SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Judul : Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Nasabah Muhammadiyah Untuk Tetap Menggunakan Layanan BSI Pasca Penarikan Dana Oleh Muhammadiyah oleh Alifia Fabian Adha

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

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah melakukan pengoreksian, pemeriksaan, memberikan arahan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan, dengan demikian, saya sebagai Pembimbing menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh mahasiswa berikut ini:

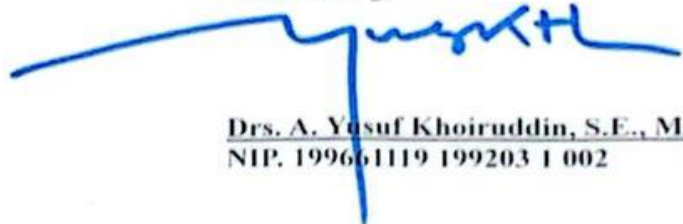
Nama	:	Alifia Fabian Adha
NIM	:	21108020029
Judul Skripsi	:	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Nasabah Muhammadiyah Untuk Tetap Menggunakan Layanan BSI Pasca Penarikan Dana Oleh Muhammadiyah

Skripsi ini telah layak untuk diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam.

Dengan ini, kami berharap skripsi ini dapat segera diujikan. Terima kasih atas perhatian dan pertimbangannya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 27 Juli 2025.  
Pembimbing,



**Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si**  
**NIP. 199661119 199203 1 002**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifia Fabian Adha  
NIM : 2108020029  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Nasabah Muhammadiyah Untuk Tetap Menggunakan Layanan BSI Pasca Penarikan Dana Oleh Muhammadiyah”** adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme pencurian hasil karya milik orang lain hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinil dan otentik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Juli 2025  
Penulis,



Alifia Fabian Adha  
21108020029

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifia Fabian Adha  
NIM : 21108020029  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
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

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT NASABAH  
MUHAMMADIYAH UNTUK TETAP MENGGUNAKAN LAYANAN BSI  
PASCA PENARIKAN DANA OLEH MUHAMMADIYAH”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhal 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 surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

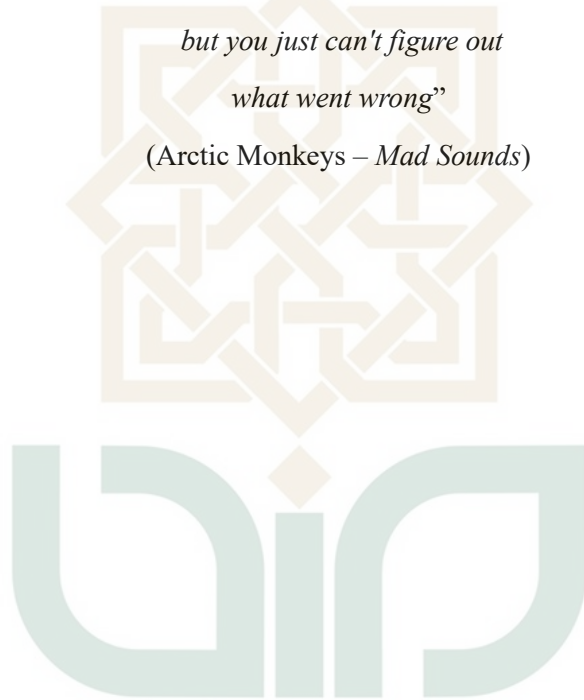
Yogyakarta, 27. Juli 2025  
Penulis,

  
Alifia Fabian Adha  
21108020029

## MOTTO

*“Suppose you've gotta do  
what you've gotta do  
We just weren't feelin'  
how we wanted to  
You sit and try sometimes  
but you just can't figure out  
what went wrong”*

*(Arctic Monkeys – Mad Sounds)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas nikmat dan Karunia-Nya sehingga proses dalam penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.*

~~~

*Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Lukito dan Ibu Ika Kumala Sari, atas segala pengorbanan, kasih sayang, motivasi, dan doa-doa yang tak pernah henti. Serta untuk adik saya, Jeffri yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam setiap langkah saya.*

~~~

*Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga, khususnya Bapak Akhmad Yusuf Khoiruddin yang sudah membimbing dan mengarahkan hingga titik ini. Saya ucapkan terimakasih semoga ilmu yang diberikan menjadi berkah dan bermanfaat di masa depan.*

~~~

*Teruntuk semua teman-teman dan semua pihak yang selalu mendukung dan membersamai proses ini. Kalian bukan hanya rekan seperjalanan, tetapi juga sumber motivasi yang membuat langkah ini terasa lebih ringan.*

~~~

*Terima kasih kepada Almamater UIN Sunan Kalijaga, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah menjadi ruang untuk belajar, berkembang dan berproses.*



## TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka and ha
د	dāl	d	de
ذ	ẓāl	ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	rā'	r	er
ز	zāi	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es and ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāwu	w	w
هـ	hā'	h	ha
ء	hamza h	,	apostrof
ي	yā'	Y	ye

## B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عَدَّة	ditulis	<i>'iddah</i>

## C. *Tā' Marbutāh* pada Akhir Kalimat

a. Ditulis dengan *h* jika dibaca *Sukun*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak berlaku untuk kata-kata Arab yang telah diserap ke dalam bahasa Indonesia, misalnya zakat, kecuali bila dikehendaki kata

aslinya)

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الولياء	ditulis	<i>karāmah al-aulyā’</i>
---------------	---------	--------------------------

- c. Bila *Tā’marbutāh* hidup dengan *fathāh*, *kasrah*, or *dāmāh* dengan demikian dituliskan *ny t* or *h*.

زكاة الفطرة	ditulis	<i>zakatā al-fitrāh</i>
-------------	---------	-------------------------

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

Semua *tā’marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

-----	fathah	ditulis s	a
-----	kasrah	ditulis s	i
-----	ḍammah	ditulis s	u

فَعَلَ	fathah	ditulis s	<i>fa’ala</i>
ذَكَرَ	kasrah	ditulis s	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	ḍammah	ditulis s	<i>yaẓhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>jāhiliyah</i>

	جاهلية		
2	fatḥah + yā'mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	tans ā
3	kasrah + yā'mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karim
4	ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūd

#### F. Vokal Rangkap

1	fatḥah + yā'mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	fatḥah + wāwu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

#### G. Vokal Pendek yang berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنتُمْ	ditulis	a'antum
أُعدَّت	ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

#### H. Kata Sandang alif + Lam

- Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf

awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syams</i>

#### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

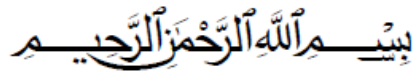
Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, yang dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan syukur atas segala nikmat yang diberikan, baik dalam bentuk kesehatan, kemudahan, maupun kesempatan untuk menyelesaikan studi ini. Skripsi ini merupakan hasil dari proses panjang yang penuh dengan tantangan dan pembelajaran. Tanpa bantuan dan petunjuk-Nya, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan teladan hidup yang luar biasa bagi umatnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, baik bagi peneliti pribadi, dunia akademik, maupun masyarakat secara umum.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, izinkan saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah berperan besar dalam perjalanan saya ini.

1. Kedua orang tua, Bapak Lukito dan Ibu Ika Kumala Sari, terima kasih atas dukungan moral maupun moril serta segala pengorbanan, kasih sayang, motivasi, dan doa-doa yang tak pernah henti
2. Adek, Jeffri Pramudya Alghozali, terima kasih selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam setiap langkah saya
3. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I, sebagai Kepala Program Studi Perbankan Syariah periode 2024-2029
6. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I.,M.E.K, sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah periode 2024-2029
7. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M, sebagai Kepala Program Studi Perbankan Syariah periode 2019-2024
8. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah periode 2019-2024
9. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasihat, masukan dan dorongan yang berharga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selama menempuh studi, khususnya dosen program studi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
11. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat tanpa henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada Keysha dan Iqbal yang telah sabar memandu menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada Nur dan Inez teman yang selalu ada disaat penulis butuh tempat bercerita saat merasa jenuh.
13. Kepada Aca, Devia, Fathia, dan teman-teman lainnya yang selalu ada disaat penulis memberi info spontan untuk sekedar ngopi maupun skripsian.
14. Kepada Arctic Monkeys, *especially for Alexander David Turner, thank you so much for making peak musics and it's keep me sane.*
15. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik, masukan, dan saran demi kesempurnaannya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 10 Juli 2025

Penulis,



**Alfia Fabian Adha**

**21108020029**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xix
ABSTRAK .....	xx
ABSTRACT.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. Organisasi Masyarakat PP Muhammadiyah .....	14
2. Bank Syariah Indonesia .....	14
3. Sejarah Kerja Sama Muhammadiyah dengan BSI.....	15
4. Keputusan Muhammadiyah Menarik Dana dari BSI.....	16
5. <i>Expectation-Confirmation Model</i> (ECM) .....	18
6. <i>Continuance Intention</i> .....	21
7. <i>Confirmation</i> .....	22

8. <i>Satisfaction</i> .....	22
9. <i>Perceived Usefulness</i> .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Pengembangan Hipotesis .....	30
D. Model Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Variabel dan atau Definisi Operasional Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel .....	41
D. Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
1. Data dan Sumber Data .....	42
2. Teknik Pengumpulan Data .....	43
E. Teknik Analisis Data .....	44
1. Partial Least Square .....	44
2. Uji Outer Model .....	44
3. Uji Inner Model .....	45
4. Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum .....	50
B. Analisis Deskripsi Responden .....	51
C. Analisis Mean .....	54
D. Analisis Hasil Penelitian Menggunakan Smart PLS .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian .....	88
C. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Total Asset Bank Umum Syariah 2016-2024.....	1
Gambar 1. 2 Data Penambahan Pendaftar KTAM.....	5
Gambar 2. 1 Model Expectation-Confirmation Model (ECM).....	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Outer Model.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Inner Model.....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Y .....	38
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	43
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran PLS.....	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	52
Tabel 4. 3 Program Studi Responden.....	52
Tabel 4. 4 Angkatan Responden.....	53
Tabel 4. 5 Waktu Responden Menggunakan BSI.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Mean Satisfaction .....	54
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Mean Perceived Usefulness.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Mean Confirmation.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Mean Continuance Intention.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Convergent Validity .....	59
Tabel 4. 11 Hasil Discriminant Validity .....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Composite Reliability .....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Path Coefficient .....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji R-Square .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Goodness of Fit.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis .....	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Efek Mediasi.....	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji Upsilon V.....	69
Tabel 4. 19 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	71

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi niat nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana yang dilakukan oleh PP Muhammadiyah menggunakan teori *Expectation-Confirmation Model*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan 101 responden-nasabah BSI dan simpatisan Muhammadiyah-yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dalam ECM memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *continuance intention*, serta hanya variabel *perceived usefulness* yang didapatkan tidak berpengaruh. Penting bagi BSI untuk mengoptimalkan layanannya agar nasabah merasakan manfaat dari layanan tersebut, sehingga nasabah akan merasa puas dan tetap menggunakan layanan BSI.

**Kata Kunci:** PP Muhammadiyah, Bank Syariah Indonesia, *Expectation-Confirmation Model*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

*This study examines the factors influencing Muhammadiyah customers' intentions towards BSI following fund withdrawals conducted by PP Muhammadiyah using the Expectation-Confirmation Model. The research employed a quantitative method, with 101 respondents—BSI customers and Muhammadiyah followers—obtained through questionnaires. Data were analyzed using Partial Least Squares (PLS). The results showed that all variables in the ECM significantly influenced continuance intentions, with only the perceived benefits variable having no effect. It is crucial for BSI to optimize its services to ensure customers perceive the benefits, leading to satisfaction and continued use.*

**Keywords:** *PP Muhammadiyah, Bank Syariah Indonesia, Expectation-Confirmation Model*



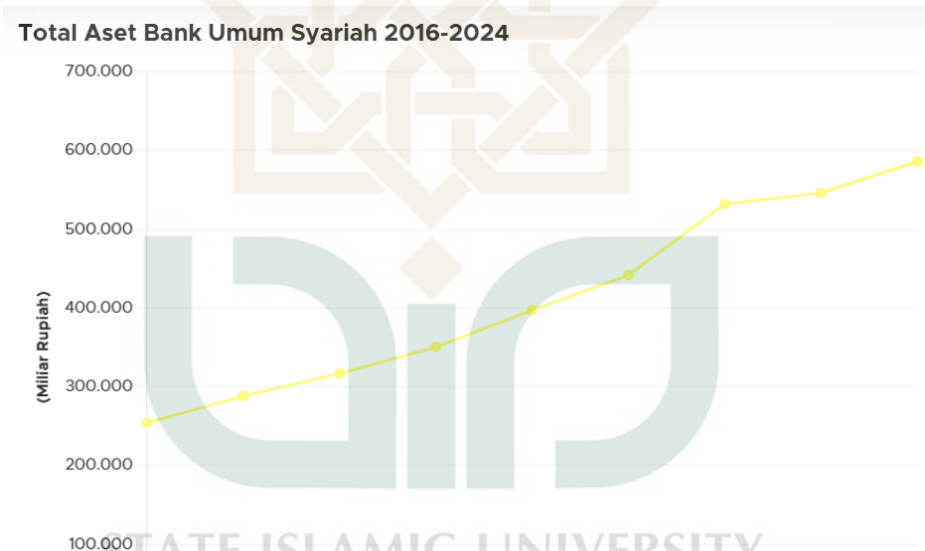
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan data dari GoodStats, total asset Bank Umum Syariah di tahun 2024 mencapai Rp. 586,055 miliar (Irhamni, 2024).



Gambar 1. 1 Data total asset Bank Umum Syariah 2016-2024

Industri perbankan syariah di Indonesia kini memperoleh dasar hukum yang lebih kokoh dan diproyeksikan akan mengalami pertumbuhan yang lebih akseleratif setelah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah yang mulai berlaku pada 16 Juli 2008. Dengan laju perkembangan yang sangat dinamis, sektor perbankan syariah diprediksi akan memainkan peran yang semakin strategis dalam menyokong stabilitas ekonomi Indonesia,



yang ditandai dengan pertumbuhan asset rata-rata lebih dari 65% per tahun selama lima tahun terakhir (OJK, 2017).

Perbankan syariah telah muncul sebagai pilihan yang layak untuk sistem dengan reputasi baik dan mudah diakses masyarakat setempat dengan menawarkan berbagai layanan dan produk perbankan dengan skema keuangan yang lebih beragam. Pemanfaatan berbagai produk dan mekanisme keuangan Islam secara luas akan dapat meningkatkan hubungan dan menumbuhkan keselarasan antara sektor keuangan dan sektor riil dalam konteks pengelolaan ekonomi makro. Selain mendorong kegiatan bisnis dan keuangan di dalam masyarakat, meningkatnya penggunaan produk dan instrumen Islam juga akan mengurangi transaksi spekulatif, memperkuat stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan, dan secara signifikan membantu tercapainya stabilitas harga jangka menengah hingga jangka panjang (OJK, 2017).

Sistem perbankan syariah menuntut kepatuhan terhadap ajaran Al-Qur'an sebagai upaya mewujudkan prinsip keadilan dan keseimbangan, serta memastikan bahwa aktivitas operasional perbankan syariah berada pada jalur yang sesuai dengan tuntunan yang dijelaskan dalam surat Ali-Imran [3]: 110;

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ

Artinya: “Kamu adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, [dengan syarat sanggup] menyuruh kepada yang makruf, mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah...”

Dalam penelitian yang dilakukan (Zaini, 2014), Qadry Azizi menyebutkan كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ akan terwujud memenuhi tiga syarat, yakni kapasitas

untuk mendorong perbuatan baik setelah berhasil memperlihatkan capaian positif yang telah diraih, kemampuan mencegah kemungkaran setelah menjauhi kemungkaran dan kekacauan, dan terakhir keimanan kepada Allah. Ketiga syarat ini menjadi landasan berdirinya bank syariah dan kegiatan operasionalnya sehari-hari.

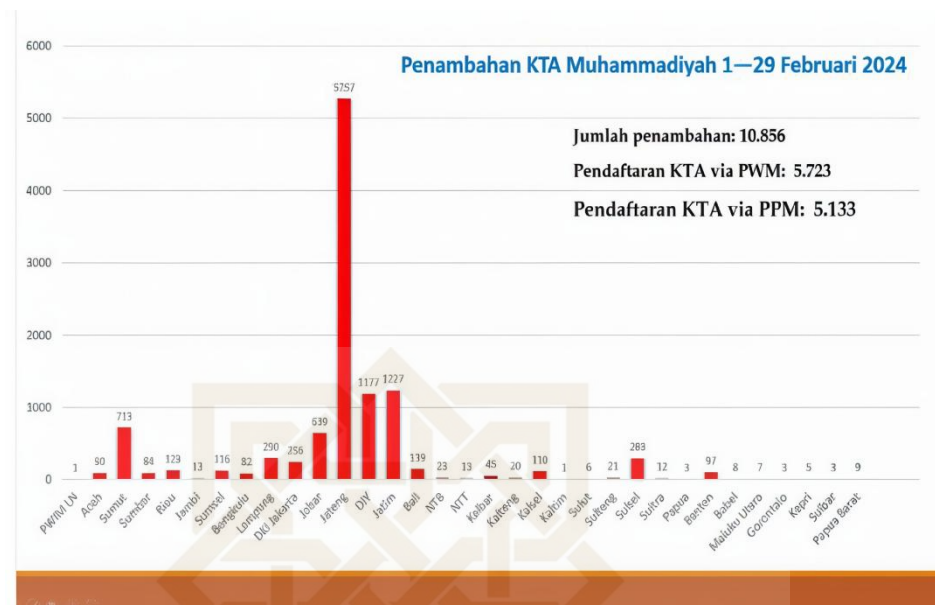
Salah satu kegiatan operasional bank syariah adalah untuk mendukung dan membiayai masyarakat secara luas dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Dengan memberikan dukungan dan pembiayaan kepada masyarakat yang lebih besar, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) secara berkelanjutan mengintensifkan upayanya untuk memberdayakan sektor UMKM. Langkah ini terus dijalankan dalam upaya mendorong ekonomi nasional. Hal ini dibuktikan dengan penyaluran pembiayaan BSI kepada UMKM sebesar Rp 47,2 triliun atau tumbuh 14,54% secara tahunan per Juni 2024. Rasio pembiayaan inklusif Makroprudensial (RPIM) BSI Kembali melampaui target regulator sebesar 30 persen hingga penghujung 2024, yakni sebesar Rp 88,81 triliun atau 34,61% (BSI, 2024).

Selain itu, BSI aktif mendukung dan melatih para pelaku UMKM dengan programnya UMKM Center. Total biaya pelatihan UMKM Center pada 2023 mencapai 90,6 miliar rupiah. Jumlah tersebut merupakan keseluruhan dana yang dikeluarkan BSI untuk menyelenggarakan pelatihan internal dan eksternal. Selain itu terdapat 3.009 UMKM di tiga provinsi besar, yaitu Aceh (1.670 UMKM), Yogyakarta (752 UMKM), dan Surabaya (587 UMKM). Dengan jumlah penerima manfaat perorangan sebanyak 333.000 orang dan

lembaga sebanyak 1.019 orang, maka total penerima manfaat mencapai 333.000 orang. Total zakat korporasi dan pegawai BSI yang disalurkan ke BAZNAS RI mencapai 222 miliar rupiah (Nafakhatussahariyyah & Utami, 2024)

Dalam menyalurkan dana kepada masyarakat, BSI tentu menyesuaikan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Banyaknya pembiayaan yang disediakan oleh BSI tetap didasarkan pada akad mudharabah dan musyarakah yang menganut sistem bagi hasil. Dengan memanfaatkan konsep kemitraan yang diusung perbankan syariah, strategi ini memberikan peluang bagi UMKM untuk berkembang. Contoh kemitraan yang dilakukan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) bekerja sama dengan PP Muhammadiyah dalam menyalurkan pembiayaan kepada UMKM (Hasbi *et al.*, 2024).

Muhammadiyah merupakan salah satu ormas Islam terbesar di Indonesia yang memiliki komitmen dalam pemberdayaan ekonomi mikro untuk kesejahteraan masyarakat (Aisyah & Maksum, 2024). Komitmen ini dapat terlihat dari dinamika keanggotaan yang terus mengalami pertumbuhan, pada pendaftaran Kartu Tanda Anggota Muhammadiyah (KTAM) periode Februari 2024 yang mencapai 10.856 anggota baru (Ulinuha, 2024).



Gambar 1. 2 Data Penambahan Pendaftar KTAM

Penambahan Anggota Persyarikatan Muhammadiyah melalui KTAM terbanyak berada di wilayah Jawa Tengah, yaitu sebanyak 5.757 anggota. Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai tempat kelahiran Muhammadiyah sendiri berada di posisi ketiga yaitu sebanyak 1.177 anggota baru (Ulinuha, 2024). Muhammadiyah didirikan pada tanggal 18 November 1912 di Yogyakarta oleh K.H. Ahmad Dahlan dengan tujuan mengajarkan pengetahuan umum dan agama kepada masyarakat. Kerangka pendidikan Muhammadiyah yang diajarkan merupakan perpaduan dari pendidikan kolonial Belanda dan sistem pesantren tradisional. Perpaduan ini dilakukan dengan tujuan menumbuhkan “ulama-intelektual” maupun sebaliknya. Karena dalam pandangan K.H. Ahmad Dahlan, agama harus beriringan dan saling mendukung dengan ilmu pengetahuan (Rusydi, 2017).

Tujuan Muhammadiyah adalah menegakkan dan mengangkat agama Islam dalam rangka membangun masyarakat Islam yang sejati. Menurut Muhammadiyah, tujuan ini dapat dicapai melalui Pendidikan (Rusydi, 2017). Dalam mewujudkan tujuannya melalui pendidikan, tercatat Muhammadiyah telah mendirikan perguruan tinggi sebanyak 130, yang mencakup; 40 universitas, 88 sekolah tinggi, 23 akademi, 4 politeknik, serta 14 Perguruan Tinggi Aisyiyah (InfoPMB, 2017). Hal ini menegaskan bahwa ilmu pengetahuan merupakan elemen krusial bagi Muhammadiyah dalam mewujudkan visinya melalui pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti memilih mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Sunan Kalijaga, sebagai subjek penelitian. Para mahasiswa dinilai memiliki tingkat literasi keuangan yang relatif tinggi, yang penting untuk memahami perilaku ekonomi dan pengambilan keputusan.

Tingginya literasi keuangan dan pemahaman ekonomi syariah di pada mahasiswa sejalan dengan komitmen Muhammadiyah pada pendidikan dan menguatkan pada sektor ekonomi umat. Dalam mewujudkan komitmennya untuk menguatkan sektor ekonomi umat, pada tahun 2022, pimpinan pusat Muhammadiyah dan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) kerjasama terkait *funding* UMKM. Haedar Nashir, Ketua Umum PP Muhammadiyah, dan Hery Gunardi, Direktur Utama BSI, melakukan penandatanganan nota kesepahaman yang berlangsung di Aula Lantai 6 Masjid Tanwir, PP Muhammadiyah Jakarta. Berbagai produk keuangan, termasuk solusi likuiditas, transaksi digital, layanan ziswaf, dan

produk lainnya, menjadi salah satu bidang kerja sama. Dengan menyelenggarakan pelatihan, *workshop*, pembangunan sarana ibadah, program sosial kemasyarakatan, serta upaya pemberdayaan pengusaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) binaan PP Muhammadiyah, kerja sama ini bertujuan untuk menciptakan kemandirian ekonomi bagi masyarakat. Diharapkan dengan dimaksimalkannya penerapan ekonomi kerakyatan, khususnya ekonomi syariah, kemitraan dengan PP Muhammadiyah ini diproyeksikan akan memberikan dampak yang maksimal bagi kemajuan umat (Afandi, 2022).

Setelah menjalani kerjasama selama dua tahun, pada 30 Mei 2024 Muhammadiyah mengambil langkah untuk menarik investasi dari BSI berdasarkan memo Muhammadiyah No. 320/1.0/A/2024 yang mengatur tentang Konsolidasi Dana. Keputusan Muhammadiyah tersebut dipengaruhi oleh ketidakpuasan mereka terhadap BSI. Salah satu tujuan utama Muhammadiyah adalah mendukung UMKM, tetapi mereka menilai bahwa BSI kurang memperhatikan industri ini. Agar pertumbuhan ekonomi bersifat inklusif dan berkelanjutan, UMKM harus terus didukung keberlanjutannya. Muhammadiyah berpendapat bahwa BSI lebih mementingkan pembiayaan perusahaan besar daripada UMKM. Hal ini tentunya bertentangan dengan tujuan Muhammadiyah dalam membantu perekonomian rakyat (Wahyudi, 2024).

Kebijakan Pimpinan Pusat Muhammadiyah untuk memindahkan dana simpanannya dari Bank Syariah Indonesia (BSI) ke institusi perbankan lain berpotensi mempengaruhi kondisi likuiditas BSI. Walaupun pengaruhnya



relatif kecil, BSI perlu terus memperbaiki standar layanannya guna mempertahankan kepercayaan masyarakat (Primantoro, 2024). Kepercayaan masyarakat merupakan faktor krusial bagi keberhasilan dari suatu perusahaan. Krisis kepercayaan yang datang dari masyarakat dapat terjadi akibat pemberitaan negatif di media massa, dan dapat merusak citra perusahaan (Setiadarma, 2022). Akibat dari perpecahan ini timbulnya ketidakpastian pada pelanggan terkait komitmen dan kualitas layanan bank. Bank Syariah Indonesia bisa menghadapi kesulitan dikarenakan penurunan retensi pelanggan yang mampu menurunkan stabilitas keuangan bank. Nasabah akan mempertanyakan tentang dedikasi dan kualitas layanan bank sebagai akibat dari perpecahan ini (Dzikri *et al.*, 2024). Oleh karena itu penelitian ini mengadaptasi teori *Expectation-Confirmation Model* (ECM) guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* nasabah Muhammadiyah untuk melanjutkan penggunaan layanan BSI pasca penarikan dana.

Penelitian yang dilakukan (Bhattacharjee, 2001) pada pengembangan awal teori *Expectation-Confirmation Model* (ECM) teridentifikasi bahwa keseluruhan variabel memberikan pengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna untuk tetap menggunakan layanan. Sejalan dengan temuan milik (Nguyen & Ha, 2021) bahwa variabel *confirmation* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*, serta variabel *perceived usefulness* dan *satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* konsumen menggunakan *mobile shopping*. Begitu pula dengan penelitian (Joo,

So, & Kim, 2018) yang menunjukkan variabel dalam teori ECM berpengaruh secara signifikan terhadap *continuance intention* konsumen untuk terus menggunakan *online library resource*.

Banyak penelitian yang menunjukkan bahwa faktor *perceived usefulness*, *confirmation*, dan *satisfaction* sangat berpengaruh dalam membangun *continuance intention* untuk terus menggunakan layanan tersebut, terutama dalam platform digital, e-learning, layanan keuangan digital, dan sistem informasi lainnya. Namun, sejauh ini jarang sekali penelitian yang secara spesifik menitikberatkan pada *continuance intention* nasabah bank syariah yang merupakan simpatisan Muhammadiyah, dalam konteks dinamika kepercayaan dan penarikan dana secara mendadak dari organisasi tersebut. Hal ini menjadi gap penting dalam literatur, karena narasi tentang bagaimana persepsi nasabah Muhammadiyah terhadap layanan BSI—termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan maupun menarik dana—belum banyak dikaji secara mendalam.

Uraian pada pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan keinginan peneliti dalam menjalankan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Nasabah Muhammadiyah Untuk Tetap Menggunakan Layanan BSI Pasca Penarikan Dana Oleh Muhammadiyah”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka disusun rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana?
2. Bagaimana pengaruh *confirmation* terhadap *satisfaction* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana?
3. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *satisfaction* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana?
4. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana?
5. Bagaimana pengaruh *confirmation* terhadap *perceived usefulness* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana?
6. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* nasabah melalui *satisfaction* sebagai variabel mediasi?
7. Bagaimana pengaruh *confirmation* terhadap *continuance intention* nasabah melalui *satisfaction* sebagai variabel mediasi?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana

2. Untuk mengetahui pengaruh *confirmation* terhadap *satisfaction* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *satisfaction* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana
5. Untuk mengetahui pengaruh *confirmation* terhadap *perceived usefulness* nasabah Muhammadiyah terhadap BSI pasca penarikan dana
6. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* nasabah melalui *satisfaction* sebagai variabel mediasi
7. Untuk mengetahui pengaruh *confirmation* terhadap *continuance intention* nasabah melalui *satisfaction* sebagai variabel mediasi

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan manfaat praktis bagi sejumlah pihak terkait, antara lain:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diperkirakan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi perkembangan basis teoritis dalam sektor perbankan syariah, khususnya dalam menjelaskan beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap niat nasabah untuk tetap memakai layanan BSI. Penelitian ini diprediksi dapat dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam menggali lebih dalam mengenai dinamika tersebut.

## 2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini memiliki manfaat yang sangat signifikan bagi nasabah Muhammadiyah. Dengan mengevaluasi secara mendalam kualitas layanan yang diberikan oleh BSI, penelitian ini dapat menunjukkan representasi yang akurat tentang seberapa jauh BSI telah memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Temuan penelitian ini diharapkan mampu berperan sebagai dasar untuk Muhammadiyah dalam memberikan masukan yang konstruktif kepada BSI, sehingga kualitas layanan perbankan syariah yang diterima oleh seluruh anggota Muhammadiyah dapat terus ditingkatkan

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini menghadirkan deskripsi singkat terkait kandungan dari tiap-tiap bab dalam skripsi, antara lain:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bagian ini memaparkan tentang latar belakang yang menjadi dasar penelitian ini, rumusan masalah, latar belakang permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini memaparkan landasan teoretis yang menjadi dasar penelitian ini, penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini menjelaskan mengenai variabel-variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan unit sampel, klasifikasi dan sumber data, beserta cara pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini merupakan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan yang berisi gambaran umum objek penelitian, hasil analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil yang di dapatkan.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bagian penutup merupakan kesimpulan tentang hasil penelitian yang telah terlaksanan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi bank maupun bagi peneliti selanjutnya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini menampung data primer dari 101 responden yang merupakan nasabah BSI dan simpatisan Muhammadiyah. Profil responden dengan rentang usia 19 – 24 tahun menunjukkan mayoritas didominasi oleh umur 22 tahun dan berjenis kelamin Perempuan. Sebagian besar responden mengambil jurusan Perbankan Syariah dan dari Angkatan 21 – 24 mayoritas responden adalah dari Angkatan 23. Waktu responden menjadi nasabah BSI mayoritas selama 1–3 tahun.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *confirmation* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Variabel *satisfaction* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, sementara variabel *perceived usefulness* terbukti tidak berpengaruh secara signifikan. Dan variabel *satisfaction* terbukti secara signifikan memediasi variabel *confirmation* dan *perceived usefulness* terhadap *continuance intention*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *satisfaction* memiliki pengaruh kuat terhadap *continuance intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah menjadi penentu utama dalam membentuk niat nasabah untuk terus menggunakan layanan BSI. Ketika nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan, maka mereka cenderung memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk tetap melanjutkan penggunaan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ini, teori *Expectation-Confirmation Model* memiliki kontribusi yang cukup besar dalam faktor-faktor yang mempengaruhi niat nasabah Muhammadiyah untuk tetap menggunakan layanan BSI.

## **B. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya:

1. Responden dalam penelitian ini terbatas, yaitu hanya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sehingga hasil ini belum dapat digeneralisasikan untuk nasabah BSI simpatisan Muhammadiyah yang memiliki simpanan dana yang cukup besar serta para UMKM di seluruh Indonesia.
2. Model memenuhi gambaran hubungan internal antar variabel, namun faktor eksternal seperti kondisi perekonomian atau regulasi yang sedang berlaku belum dimasukkan, sehingga pengaruhnya terhadap persepsi dan niat nasabah untuk tetap menggunakan layanan dari BSI belum sepenuhnya tergambarkan.

## **C. Saran**

Beberapa saran yang menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden yang merupakan nasabah BSI simpatisan Muhammadiyah yang memiliki simpanan dana yang

cukup besar serta para UMKM di seluruh Indonesia, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan memasukkan variabel eksternal seperti kondisi perekonomian atau regulasi yang sedang berlaku belum dimasukkan, guna memahami lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku dan keputusan nasabah BSI simpatisan Muhammadiyah, sehingga model dapat menjadi lebih aplikatif dan representatif terhadap kondisi nyata di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, I., & Shine, J. (2003). Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management*, 15(4), 441-455.
- Afandi. (2022). *MoU dengan BSI, Haedar: Saatnya Kita Angkat Kaum Muslimin dari Saudara Menjadi Saudagar*. Persyarikatan Muhammadiyah.
- Aisyah, A. K., & Maksum, M. (2024). Eksistensi Ormas Islam Dalam Paham Radikalisme dan Intoleransi Perspektif Muhammadiyah. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(1), 306-311.
- Al-Emran, M., Arpaci, I., & Salloum, S. (2020). An Empirical Examination of Continuous Intention to Use M-Learning: An Integrated Model. *Education and Information Technologies*, 25, 2899-2918.
- Ambalov, I. A. (2018). A Meta-Analysis of IS Continuance: An Evaluation of the Expectation Confirmation Model. *Telematics and Informatics*, 35(6), 1-32.
- Amin, F. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mobile Food Delivery Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model (ECM) . *Skripsi pada Jurusan Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Andrew, R., & Ardianti, R. (2022). Perceived Playfulness, Perceived Usefulness, Confirmation dan Continuance Intention Pada Layanan Video on Demand: Satisfaction Sebagai Mediasi. *MBR (Management and Business Review)*, 6(2) , 195-211.
- Aulia, M. R., & Hafasnuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(1), 108-121.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarter*, 25(3), 351-370.
- Brown, S. A., Venkatesh, V., & Goyal, S. (2012). Expectation Confirmation in Technology Use. *Information Systems Research*, 23(2), 474-487.
- BSI. (2023, Agustus 16). Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>.
- BSI. (2024). *Komitmen Dukung UMKM, Porsi Pembiayaan UMKM BSI Naik*. Jakarta: Bank Syariah Indonesia.

- Catherine, & Tjokrosaputro, M. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness dan Confirmation Terhadap Continuance Intention Pembelian Tiket Maskapai LCC: Dengan Satisfaction Sebagai Mediator. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 383-391, 383-391.
- Chong, A. Y.-L. (2013). Understanding Mobile Commerce Continuance Intentions: An Empirical Analysis of Chinese Consumers. *Journal of Computer Information Systems*, 53(4), 22-30.
- Chow, W. S., & Shi, S. (2014). Investigating Students' Satisfaction And Continuance Intention Toward E-Learning: An Extension Of The Expectation–Confirmation Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141, 1145-1149.
- Dzikri, Y., Hermawansyah, M. Z., Pangestu, ., M., & Ariawansyah, F. (2024). Analisis CRM pada Pengelolaan Data Pelanggan Bank BSI Setelah Bercerai dengan Muhammadiyah. *AL MIKRAJ: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(2), 175-187.
- Firdaus. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS*. Riau: DOTPLUS Publisher.
- Franque, F. B., Oliveira, T., & Tam, C. (2021). Understanding The Factors of Mobile Payment Continuance Intention: Empirical Test in an African Context. *Heliyon*, 7(8), 1-12.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. Hampshire: Cengage Learning, EMEA.
- Hair Jr., J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Cham, Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.
- Hair, J. F., Babin, B., Black, W., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. Pearson.
- Halilovic, S., & Cicic, M. (2011). Antecedents of Information Systems User Behaviour–Extended Expectation-Confirmation Model. *Behaviour & Information Technology*, 32(4), 359-370.
- Hasbi, S., Apriyani, M., Apriliansyah, M. R., & Ali, R. U. (2024). Model Pembiayaan Syariah Pola Kemitraan Antara BSI dengan UMKM Mitra Pesantren Daarul Uluum Bogor. *PROFJES : Profetik Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 13-23.



- Hossain, M. A., & Quaddus, M. (2011). Expectation–Confirmation Theory in Information System Research: A Review and Analysis. *Integrated Series in Information Systems*, 441-469.
- Ifada, A. B., & Abidin, Z. (2022). Factor Analysis of Continuance Intention to Use QR Code Mobile Payment Services: An Extended Expectation-Confirmation Model (ECM). *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, 4(2), 222-235.
- InfoPMB. (2017, November). Pendaftaran PMB 2025.
- Irhamni, M. A. (2024). Tren Pertumbuhan Total Aset Bank Umum Syariah Indonesia 2016-2024.
- Joo, S., & Choi, N. (2016). Understanding Users' Continuance Intention to Use Online Library Resources Based on an Extended Expectation-Confirmation Model. *The Electronic Library*, 34(4), 554-571.
- Joo, Y. J., So, H.-J., & Kim, N. (2018). Examination of Relationships Among Students' Self-Determination, Technology Acceptance, Satisfaction, and Continuance Intention to Use K-MOOCs. *Computer & Education*, 122, 260-272.
- Kalinic, Z., Marinkovic, V., Kalinic, L., & Liebana-Cabanillas, F. (2021). Neural Network Modeling of Consumer Satisfaction in Mobile Commerce: An Empirical Analysis. *Expert Systems With Applications*, 175, 1-16.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*, 9th edition. New York: Pearson Education.
- Kumar, K. A., & Natarajan, S. (2020). An Extension of the Expectation Confirmation Model (ECM) to Study Continuance Behavior in Using e-Health Services. *Innovative Marketing*, 16(2), 15-28.
- Lachowicz, M. J., & Preacher, K. (2018). A Novel Measure of Effect Size for Mediation Analysis. *Psychological Methods*, 23(2), 244-261.
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(1), 82-91.
- Masmuh, A. (2020). Peran Muhammadiyah dalam Membangun Peradaban di Dunia. *Gema Kampus" IISIP YAPIS*, 15(1), 78-93.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Muhammadiyah, S. (2020). *Pernyataan PP Muhammadiyah tentang Bank Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Suara Muhammadiyah.



- Muzdalipah. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Generasi Milenial Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile Kota Yogyakarta. *SKRIPSIUII*, 1-132.
- Nafakhatussahariyyah, & Utami, C. (2024). Perbandingan Sustainability Reportantara Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Mandiri Berdasarkan Global Reporting Initiative (GRI) Tahun 2022-2023. *JES: Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(2), 193-204.
- Nguyen, G.-D., & Ha, M.-T. (2021). The Role of User Adaptation and Trust in Understanding Continuance Intention Towards Mobile Shopping: An Extended Expectation-confirmation Model. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1-19.
- Nugroho, M. A., Setyorini, D., & Novitasari, B. (2019). The Role of Satisfaction on Perceived Value and E-Learning Usage Continuity Relationship. *Science Direct: Procedia Computer Science*, 161, 82-89.
- Oghuma, A. P., Libaque-Saenz, C., Wong, S., & Chang, Y. (2016). An Expectation-Confirmation Model of Continuance Intention to Use Mobile Instant Messaging. *Telematics and Informatics*, 33(1), 34-47.
- OJK. (2017). *Perbankan Syariah*. Jakarta : Otoritas Jasa Keuangan.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Park, M., Jun, J., & Park, H. (2017). Understanding Mobile Payment Service Continuous Use Intention: An Expectation - Confirmation Model and Inertia . *Quality Innovation Prosperity*, 21(3), 78-94.
- Pasaribu, P. N. (2021). The Nexus of Covid-19 Pandemic and Behavioral Intention in Using Mobile Banking among Students. *Duconomics Sci-meet Vol. 1*, 402-413.
- Pradana, W. Y., & Yolanda, M. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Continuance Intention to Use Pada Pengguna Mobile Payment Dana Dengan Satsfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail*, 5(1), 1-11.
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking dan Pengaruhnya pada Kepuasan dan Loyalitas: Studi Empiris BANK BNI. *MODUS*. 35 (2), 212-226.
- Primantoro, A. Y. (2024). Dampak Pengalihan Dana Muhammadiyah dari BSI. *KOMPAS*. Jakarta: KOMPAS.ID.
- Putra, E. D., Athaullah, S., & Yusuf, A. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, dan Satisfaction terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(1), 1-19.

- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(2), 198-204.
- Rabaa'ia, A. A., & Al Maati, S. (2021). Exploring the Determinants of Users' Continuance Intention to Use Mobile Banking Services in Kuwait: Extending the Expectation-Confirmation Model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(2), 141-184.
- Rahi, S., Ghani, M., Alnasera, F., & Ngah, A. (2018). Investigating the role of unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) in internet banking adoption context . *Management Science Letter*, 8(3), 173-186.
- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SmartPLS 4.0*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Rusydi, S. R. (2017). Peran Muhammadiyah (Konsep Pendidikan, Usaha-usaha di Bidang Pendidikan, dan Tokoh). *Tarbawi*, 1(2), 139-148.
- Saibil, D. I. (2020). Does the Banking Information System Affect Customer Satisfaction and Loyalty. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 353-364.
- Saogi. (2024). Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *repository UIN Jakarta*, 1-69.
- Saprudin, E., & Al-Banna, H. (2022). The Effect of Service Quality, Personal Selling, and Complaint Handling on Customer Retention of Sharia Bank Customers with Customer Satisfaction as Intervening Variable. *Bulleting of Islamic Economics*, 1(2), 19-33.
- Sihombing, P. R., Arsani, A., Oktaviani, M., Nugraheni, R., Wijaya , L., & Muhammad, I. (2024). *Aplikasi SmartPLS 4.0 Untuk Statistisi Pemula*. Tangerang: Minhaj Pustaka.
- Sirotudin, K. (2024). *Relasi BSI dengan Muhammadiyah*. Jawa Tengah: Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Jawa Tengah .
- Suárez-Alvarez, J., Pedrosa, I., Lozano, L., Cueto, E., & Cuesta, M. (2018). Using Reversed Items in Likert Scales: A Questionable Practice. *Psicothema*, 30(2), 149-158.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulivyo, L. (2021). Consumer Value, Consumer Experience and Consumer Satisfaction. *Jurnal Cafetaria*, 2(1), 36-47.
- Tahar, A., Riyadh, H., Sofyani, H., & Purnomo, W. (2020). Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537-547.

- Thong, J. Y., Hong, S.-J., & Tam, K. (2006). The Effects of Post-Adoption Beliefs on The Expectation-Confirmation Model for Information Technology Continuance. *International Journal Human-Computer Studies*, 64, 799-810.
- Tyas, R. W., & Azizah, N. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui Continuance Use Intention dengan Expectation Confirmation Model. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(2), 126-140.
- Ulinuha, M. T. (2024, Maret 7). Pertumbuhan KTAM Jateng Tertinggi se-Dunia, Perlu Jadi Contoh Wilayah dan Daerah Lainnya. <https://pwmjateng.com/pertumbuhan-ktam-jateng-tertinggi-se-dunia-perlu-jadi-contoh-wilayah-dan-daerah-lainnya/>.
- Umum, M. (12 Juli 2024). Terkait Penarikan Dana dari BSI: Muhammadiyah Bantah Soal Jatah Kursi Komisaris. Halaman 20.
- Wahyudi, A. (2024). Analisis Keputusan Muhammadiyah Menarik Dana dari BSI: Perspektif Ilmu Administrasi. *Konferensi Nasional Mitra FISIP*. 2(1), 545-552.
- Wen, C., Prybutok, V., & Xu, C. (2011). An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention. *Journal of Computer Information Systems*, 52(1), 14-23.
- Wijayanti, D. M., & Riza, A. (2017). Sharia Fintech: Positive Innovation in Consumer Perspective. *Proceeding International Seminar on Competition Policy and Law*, 101-120.
- Zaini, M. A. (2014). Konsepsi Al-Quran dan Al-Hadits Tentang Operasional Bank Syariah. *Iqtishoduma: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 29-50.