

**PENGARUH PRAKTIK *GREEN BANKING* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA: PERAN KUALITAS  
LAYANAN HIJAU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



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

**OLEH :**

**Anisa Rahmawati**  
**NIM : 22108030110**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**Hilmy Baroroh, S.E.I, M.E.K.**  
**NIP. 19911103 201903 2 019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2026**

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-202/Un.02/DEB/PP.00.9/01/2026

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PRAKTIK GREEN BANKING TERHADAP TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA : PERAN KUALITAS LAYANAN HIJAU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANISA RAHMAWATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 22108030110  
Telah diujikan pada : Selasa, 27 Januari 2026  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Hilmy Baroroh, S.E.I., M.E.K  
SIGNED

Valid ID: 697c65ba32a08



Penguji I  
Muhriatun, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 697b0e148a8b0



Penguji II  
Ratna Sofiana, SH., M.SI  
SIGNED

Valid ID: 697c647a12448



Yogyakarta, 27 Januari 2026  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.  
SIGNED

Valid ID: 697c6f94d6617

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Anisa Rahmawati

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Di -

D.I. Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Anisa Rahmawati

NIM : 22108030110

Judul Skripsi : Pengaruh Praktik *Green Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia : Peran Kualitas Layanan Hijau sebagai Variabel Mediasi

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunafasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 07 Januari 2026

Pembimbing,



**Hilmy Baroroh, S.E.I, M.E.K**

NIP. 19911103 201903 2 019

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Rahmawati  
NIM : 22108030110  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Praktik *Green Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia : Peran Kualitas Layanan Hijau sebagai Variabel Mediasi" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* 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, 07 Januari 2026



  
Anisa Rahmawati  
NIM. 22108030110

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

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

Nama : Anisa Rahmawati  
NIM : 22108030110  
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 Praktik *Green Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia : Peran Kualitas Layanan Hijau Sebagai Variabel Mediasi”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk 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 sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 07 Januari 2026



Anisa Rahmawati  
NIM. 22108030110

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Rahmawati

NIM : 22108030110

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dan penuh dengan kesadaran untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 07 Januari 2026



Anisa Rahmawati  
NIM. 22108030110

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN BERJILBAB</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xvi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	12
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	17
<b>A. Landasan Teori</b> .....	17
<b>B. Kajian Pustaka</b> .....	31
<b>C. Pengembangan Hipotesis</b> .....	35
<b>D. Kerangka Teoritis</b> .....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	53
<b>A. Desain Penelitian</b> .....	53
<b>B. Definisi Operasional Variabel</b> .....	54
<b>C. Populasi dan Sampel</b> .....	58
<b>D. Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data</b> .....	60
<b>E. Teknik Analisis Data</b> .....	61

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	70
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	70
<b>B. Analisis Data</b> .....	73
<b>C. Pembahasan</b> .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	118
<b>A. Kesimpulan</b> .....	118
<b>B. Keterbatasan Penelitian</b> .....	121
<b>C. Saran</b> .....	121
<b>Daftar Pustaka</b> .....	124
<b>LAMPIRAN</b> .....	139
<b>CURRICULUM VITAE (CV)</b> .....	154



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4 1 Karakteristik Demografi Responden .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4 2 Uji <i>Loading Factor</i> .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4 3 Uji <i>Loading Factor</i> Setelah Eliminasi .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4 4 Uji Validitas Diskriman Dengan Pendekatan <i>Fornell-Larcker</i> .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4 5 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4 6 Uji Model Fit and Quality Indices .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4 7 Uji Multikolinearitas VIF .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4 8 Uji R-Square .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4 9 Uji Q-Square .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4 10 Nilai <i>Path coefficient (Direct Effect)</i> .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4 11 Nilai <i>Path coefficient</i> Pada <i>Indirect Effect</i> .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan perkembangan keuangan syariah indonesia 2024 .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>139</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner.....</b>	<b>133</b>
<b>Lampiran 3 Hasil Olah Data WarpPLS 8.0 .....</b>	<b>140</b>



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh praktik *green banking* yaitu perbankan digital, pembiayaan hijau, infrastruktur hijau, dan layanan hijau, terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dengan kualitas layanan hijau sebagai variabel mediasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 160 nasabah BSI di Kota Yogyakarta. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan *software* WarpPLS 8.0. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi *green banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan perbankan digital memiliki pengaruh tertinggi ( $\beta=0.390$ ,  $p<0.001$ ). Kualitas layanan hijau terbukti memediasi hubungan infrastruktur hijau dan layanan hijau terhadap loyalitas nasabah, namun tidak memediasi perbankan digital dan pembiayaan hijau. Penelitian ini menegaskan pentingnya implementasi *green banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah perbankan syariah.

**Kata Kunci:** *green banking, loyalitas nasabah, kualitas layanan hijau, perbankan digital, bank syariah*



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of green banking practices (digital banking, green financing, green infrastructure, and green services) on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia with green service quality as a mediating variable. The research employed a quantitative approach with purposive sampling technique involving 160 BSI customers in Yogyakarta. Data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with WarpPLS 8.0 software. The results indicate that all dimensions of green banking have a positive and significant effect on customer loyalty, with digital banking having the highest influence ( $\beta=0.390$ ,  $p<0.001$ ). Green service quality was proven to mediate the relationship between green infrastructure and green services toward customer loyalty, but did not mediate digital banking and green financing. This study emphasizes the importance of implementing green banking to enhance customer loyalty in Islamic banking.*

**Keywords:** *green banking, customer loyalty, green service quality, digital banking, Islamic bank*



## HALAMAN MOTTO

“Jika bukan Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah”

(Q.S. Al- Insyirah: 05-06)

“ Berbagai cobaan dan hal yang membuat kau ragu, jadikan percikan tuk menempa tekadmu, jalan hidupmu hanya milik mu sendiri, rasakan nikmatnya hidupmu hari ini.”

(Baskara Putra, Hindia)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan penuh rasa syukur dan ucapan alhamdulillah, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Kepada kedua orang tua tercinta, atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan baik moral maupun materi yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi, kekuatan, dan semangat dalam setiap perjalanan hidup saya. Semoga karya ini dapat menjadi bentuk rasa syukur dan penghargaan atas semua doa, cinta, dan dukungan yang telah tulus diberikan.

kakak-kakaku, yang selalu memberikan dorongan, perhatian, dan semangat dalam setiap langkah perjuangan. Termakasih atas inspirasi dan dukungan yang tulus selama ini.

Sahabat dan orang-orang terdekat saya, yang telah mendukung penulis serta membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Almamater UIN Sunan Kalijaga tempat penulis menimba ilmu dan berproses. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Akademik, Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta nasihat hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya pada hari kiamat.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Praktik *Green Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia : Peran Kualitas Layanan Hijau Sebagai Variabel Mediasi”**. Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga. Penulis menyadari bahwa terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan rasa terima kasih, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag, M.A, M.Phil, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Darmawan, SPd, MAB, selaku Kepala Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.

4. Ibu Shulhah Nurullaily, S.H.I, M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan serta nasihat selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Hilmy Baroroh, S.E.I, M.E.K, selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, bimbingan, kritik membangun, saran, serta waktu yang telah diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan serta wawasan baru selama masa perkuliahan
7. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, doa, dukungan, baik materi maupun moral, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah kehidupan penulis. Meskipun banyak cobaan dan ujian yang harus dilalui dalam proses menyekolahkan putri kalian ini, Ibu dan Bapak tidak pernah menyerah, justru terus berjuang dengan penuh keikhlasan hingga penulis dapat mencapai titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rezeki yang berlimpah, kesehatan, kebahagiaan dan umur yang panjang kepada Ibu dan

Bapak. Penulis memohon doa agar senantiasa selalu diberikan kemudahan dan kesuksesan, serta berharap suatu hari nanti dapat membalas segala kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan dengan kebanggaan dan kebahagiaan.

9. Kedua kakak perempuan saya, atas segala dorongan, motivasi serta dukungan moral dan materi yang telah diberikan. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang tulus, yang senantiasa menguatkan penulis untuk terus berjuang hingga akhir. Meskipun kalian berdua tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun kalian tidak pernah merasa iri bahkan justru merasa bangga dan menaruh harapan besar terhadap adik bungsumu ini. Teruslah doakan adikmu agar kelak segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah kalian berikan dibalas dengan kebahagiaan dan keberkahan yang berlimpah.
10. Kepada teman dan sahabat. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, serta tempat berdiskusi selama menempuh pendidikan ini.
11. Kepada seseorang yang jauh disana, terimakasih telah mendampingi penulis dari awal perkuliahan sampai sekarang. Terima kasih telah menjadi rumah untuk pulang, selalu mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluhan, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Semua dukungan, motivasi serta bantuan yang telah diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini. Meskipun banyak luka yang ditimbulkan namun banyak juga kebahagiaan yang diberikan yang menjadi semangat

untuk penulis. Semoga kamu selalu dimudahkan dalam setiap langkahmu dan semoga kamu segera menyusul. Aku bangga memiliki drimu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 07 Januari 2026

Penulis



Anisa Rahmawati

NIM 22108030110



## PEDOMAN 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	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	ša'	Š	S (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hâ'	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	K dan h
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	Z (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
سین	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sâd	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ض	Dâd	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Tâ'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zâ'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Aīn	'	Koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	G	Ge
ف	Fa'	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
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

**A. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis rangkap**

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
مُعَادَّة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## B. *Ta' Marbūtâh* di akhir kata

Semua ta' marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal atau 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.

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>
كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

## C. Vokal Pendek dan Penerapannya

اَ	Fathah	Ditulis	A
إِ	Kasrah	Ditulis	I
أُ	Dammah	Ditulis	U
فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

## D. Vokal Panjang

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
1. fathah + alif	Ditulis	A
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jahiliyya</i> <i>h</i>

2. fathah + ya <sup>ʿ</sup> mati	Ditulis	A
تَنَسَّى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya <sup>ʿ</sup> mati	Ditulis	I
كَرِيم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فُرُوض	Ditulis	<i>Furud</i>

### E. Vokal Rangkap

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

### F. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعْدَاتُ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شُكْرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

### G. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal "al"

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
------------	------------	-------------

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

1. Bila diikuti huruf Syamsiyyah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
سماء <sup>ال</sup>	Ditulis	<i>As-sama'</i>
شمس <sup>ال</sup>	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

#### H. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Huruf Arab	Keterangan	Huruf Latin
ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Meningkatnya dampak lingkungan akibat aktivitas manusia mendorong penerapan praktik berkelanjutan di banyak industri, termasuk perbankan (Escobar et al, 2020). Sebagai penggerak ekonomi nasional, sektor perbankan memainkan peran penting dalam melindungi lingkungan melalui penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) (Syarifuddin & Sakti, 2021). Oleh karena itu, sebagai penggerak ekonomi nasional, sektor perbankan harus berkomitmen untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan di Indonesia.

Bank sebagai pelaku ekonomi substansial, bertanggung jawab untuk mendukung ekonomi berkelanjutan melalui praktik keuangan berkelanjutan. Tanggung jawab ini telah mendorong munculnya "perbankan hijau", sebuah konsep yang mengintegrasikan prinsip-prinsip ramah lingkungan ke dalam layanan keuangan (Adhikari et al, 2025). Perbankan hijau mengacu pada praktik perbankan ramah lingkungan yang bertujuan meminimalkan jejak karbon lembaga keuangan sekaligus mencegah degradasi lingkungan (Shaumya & Arulrajah, 2017). Praktik perbankan hijau telah menjadi keharusan strategis untuk memitigasi dampak lingkungan dan sosial serta mendorong pembangunan berkelanjutan (Mishra & Aithal, 2021).

Di Indonesia, penerapan keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik diatur dalam POJK No. 51/POJK.03/2017, yang mewajibkan integrasi prinsip keuangan berkelanjutan dalam strategi dan operasional bisnis. Kebijakan ini mendukung reformasi keuangan yang bermanfaat bagi perusahaan publik, swasta, dan sektor jasa keuangan (Nurmalia & Kurniawan, 2021). Namun, kegagalan industri perbankan dalam mengatasi dampak sosial dan lingkungan dapat menimbulkan risiko hukum, keuangan, dan reputasi (Firdiansyah, 2020). Oleh karena itu, penerapan *green banking* penting untuk mengelola risiko sekaligus mendukung pelestarian lingkungan dan pembangunan berkelanjutan.

Perbankan syariah berkontribusi dalam penerapan *green banking* berbasis etika dan tanggung jawab sosial yang berdampak pada keberlanjutan industri dan lingkungan (Ardiansyah et al., 2025). Secara konseptual, perbankan syariah selaras dengan *green banking* karena berlandaskan etika, keberlanjutan, dan kesejahteraan sosial (Ardiansyah & Fasa, 2025). Prinsip keadilan dan keberlanjutan sosial tersebut menjadikan *green banking* sebagai peluang strategis dalam mendukung pelestarian lingkungan (Anggita Putri et al., 2022).

Perbankan syariah menyadari bahwa inisiatif yang bertanggung jawab terhadap lingkungan merupakan bagian integral dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) serta berfungsi sebagai pembeda utama dalam persaingan pasar yang semakin kompetitif (Adhikari et al, 2025). Meskipun

bank tidak secara langsung menyebabkan kerusakan pada lingkungan, namun melalui pemberian pinjaman atau pendanaan kepada nasabahnya, bank dapat memicu dampak tidak langsung terhadap lingkungan (Harja et al, 2022). Oleh karena itu, penerapan *green banking* menjadi penting, yang mencakup dua dimensi utama yaitu penerapan teknologi dan layanan berbasis digital untuk mewujudkan sistem *paperless* dan penyaluran dana hanya pada kegiatan usaha yang tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan hidup (Cindi et al, 2022).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) dipilih sebagai objek penelitian karena Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia dan termasuk dalam jajaran Top 10 Global Islamic Bank. Kemudian BSI telah secara aktif mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam model bisnisnya yang sejalan dengan konsep *green banking*. Sebagai pelopor penerbit sustainability sukuk pertama di Indonesia senilai Rp. 3 triliun pada 2024 (BSI, 2024). Kemudian BSI tidak hanya menjalankan praktik berkelanjutan sebagai bentuk kepatuhan regulasi, tetapi telah terintegrasi dalam tata kelola perusahaan melalui pembentukan *ESG Working Group* dan komitmen *net zero emission* pada 2033 (BSI, 2024).

BSI juga memiliki portofolio pembiayaan dan investasi mencakup produk-produk keuangan yang selaras dengan keuangan berkelanjutan seperti pembiayaan hijau dan pembiayaan sosial. Diagram di bawah ini menggambarkan tren peningkatan yang baik dalam realisasi pembiayaan perbankan syariah.



Gambar 1. 1 Laporan perkembangan keuangan syariah indonesia 2024

Sumber : Data diolah penulis (KNEKS.go.id)

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa total pembiayaan perbankan syariah pada Desember 2020 sebesar Rp395 triliun kemudian pada Desember 2024 meningkat sebesar Rp643,55 triliun. Selain itu menurut laporan keberlanjutan BSI, penyaluran pembiayaan berkelanjutan sebesar Rp66,49 triliun atau dari 23,88% dari keseluruhan portofolio yang mencakup social financing sebanyak Rp52,4 triliun dan *green financing* sebanyak Rp14,1 triliun. Hal ini mengindikasikan bahwa perbankan syariah senantiasa berupaya mendukung adanya sistem keuangan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

BSI terus berupaya untuk berinovasi dan mengajak masyarakat untuk peduli terhadap keberlanjutan lingkungan, selain penanaman pohon, BSI memfasilitasi nasabah untuk dapat berdonasi pohon yang dapat diakses melalui aplikasi *BYOND By BSI*. BSI merupakan Bank Syariah Pertama yang menyediakan fasilitas transaksi perbankan sekaligus donasi untuk lingkungan secara digital dalam satu aplikasi. Dengan adanya seluruh

kegiatan implementasi ESG ini, BSI berharap dapat memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat serta lingkungan dan mempertegas komitmen kehadiran BSI sebagai sahabat finansial, sosial, dan spiritual.

Lebih dari itu, BSI dalam setiap aktivitas operasional, perencanaan strategis, dan pengambilan keputusan, menjadikan Maqashid Syariah sebagai landasan utama dalam menerapkan konsep keberlanjutan (Achmad, 2025). Melalui Integrasi nilai syariah khususnya pada prinsip *Hifdz Al-Bi'ah* (menjaga lingkungan) dengan inisiatif hijau menjadikan BSI konteks ideal untuk meneliti hubungan antara *green banking* dan loyalitas nasabah dalam ekonomi syariah (BSI, 2024). Dengan basis nasabah yang luas dan laporan keberlanjutan yang terdokumentasi, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris terhadap literatur perbankan syariah berkelanjutan.

Pada perbankan syariah, *green banking* menghadirkan peluang strategis melalui dukungan regulasi pemerintah dan kebijakan insentif bagi perusahaan yang menerapkan prinsip keuangan hijau. Menurut Yusrifalda dan Nurcahyo (2025), regulasi dan insentif pemerintah berperan penting dalam memperkuat ekosistem keuangan hijau untuk mendukung sinergi antara tujuan ekonomi dan lingkungan di Indonesia. Pengembangan instrumen keuangan syariah berbasis keberlanjutan seperti sukuk hijau dan pembiayaan hijau juga menjadi daya tarik bagi investor berorientasi keberlanjutan (Fauziah et al, 2023). Dengan memanfaatkan peluang tersebut, perbankan syariah dapat memperkuat daya saing, reputasi global,

serta memperluas pangsa pasar dalam industri keuangan yang semakin kompetitif dan berorientasi pada keberlanjutan.

Pendekatan ini sejalan dengan *Stakeholder Theory* yang menegaskan bahwa keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menyesuaikan kepentingan berbagai *stakeholder* seperti pemegang saham, lingkungan, masyarakat, dan pemerintah (Freeman, 1984). Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat atau terdampak oleh aktivitasnya untuk mencapai keberlanjutan.

Dalam konteks perbankan, membina loyalitas nasabah menjadi sangat penting untuk memprioritaskan hubungan antara bankir dan nasabah. Lembaga keuangan harus secara proaktif berinvestasi dalam meningkatkan produk dan layanan ramah lingkungan yang sesuai dengan perubahan tuntutan nasabah (Pawar & Munuswamy, 2022). Loyalitas nasabah dapat terlihat dari lamanya hubungan nasabah dengan bank, penggunaan produk tambahan, serta rekomendasi kepada pihak lain (Banerji & Singh, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa praktik perbankan hijau, seperti pendanaan proyek ramah lingkungan, dapat meningkatkan reputasi bank di mata nasabah yang menjunjung tinggi keberlanjutan (Ghaffar et al, 2024). Selain itu, praktik perbankan hijau juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan kepuasan nasabah yang sejalan dengan tren keberlanjutan (Ettinger et al, 2021). Oleh karena itu, membangun loyalitas nasabah dengan mengutamakan hubungan yang baik antara bankir dan

nasabah menjadi hal yang krusial sebagai bentuk mempertahankan stabilitas ekonomi serta membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang yang menguntungkan kedua belah pihak..

Salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas nasabah adalah perbankan digital (Yusuf et al. 2023). Adanya perbankan digital merupakan sebuah inovasi dalam menghadapi persaingan di industri perbankan yang kini semakin ketat dalam menunjukkan eksistensinya (Budiman, 2022). Dimana BSI memiliki produk yang mendukung kebutuhan transaksi digital sesuai dengan prinsip syariah diantara BSI *E-Money*, BYOND by BSI, BSI QRIS dan lainnya ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)). Yusuf et al. (2023) menyatakan bahwa *digital banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Alfianita (2021) yang menyatakan bahwa *digital banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah karena implementasinya yang belum sepenuhnya optimal.

Selain itu, dalam upaya berkelanjutan untuk memerangi pemanasan global, penting bagi perbankan untuk mengadopsi teknologi hemat energi pada perbankan syariah yaitu infrastruktur hijau. Infrastruktur hijau dalam perbankan merujuk pada investasi dan pembiayaan proyek ramah lingkungan yang mendukung efisiensi energi di sektor industri dan perumahan (Rabbani & Fasa. 2025). Bank syariah Indonesia dalam mendukung implementasi keuangan keberlanjutan memiliki beberapa inisiatif seperti pengadaan infrastruktur melalui program *Green Building*, *Electric Vehicle*, *Charging*

*Station dan Solar Panel*. Namun demikian Mir et al (2025) menemukan bahwa infrastruktur hijau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa infrastruktur hijau memerlukan mekanisme mediasi untuk mempengaruhi loyalitas.

Bersamaan dengan infrastruktur hijau, bank memperkuat komitmen keberlanjutan lingkungan melalui pembiayaan hijau yang mendukung usaha berkelanjutan seperti penggunaan teknologi ramah lingkungan atau adopsi model ekonomi sirkular (Rabbani & Fasa, 2025). Dalam praktiknya pembiayaan hijau pada BSI terdapat sektor prioritas yang meliputi energi terbarukan, transportasi bersih, pengelolaan air dan limbah berkelanjutan serta produk ramah lingkungan ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)). Penelitian oleh Bansal et al. (2023) menunjukkan bahwa pembiayaan hijau memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja lingkungan sekaligus loyalitas nasabah. Hal ini, menjadi langkah strategis bagi industri perbankan dalam menghadapi tantangan global terkait keberlanjutan.

Selain itu, dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan, layanan hijau menjadi faktor strategis yang dapat meningkatkan nilai tambah dan memperkuat citra bank sebagai institusi yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan (Ahmad et al, 2023). Layanan hijau juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya mendorong loyalitas jangka panjang (Mir & Bhat, 2021). Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan berbagai layanan hijau seperti aplikasi BYOND by BSI, BSI Call 14040, BSI Mobile,

serta Kantor Cabang dan Kantor Pusat yang berorientasi pada efisiensi, keamanan, dan kenyamanan pengguna, sekaligus mendukung praktik perbankan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Lebih lanjut, di tengah ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan digital yang cepat, aman, dan ramah lingkungan, kualitas layanan menjadi pembeda utama untuk mempertahankan keunggulan kompetitif (Rehman et al, 2022). Dalam *green banking*, kualitas layanan hijau mencakup inovasi teknologi, prosedur ramah lingkungan, dan penyediaan layanan berkelanjutan yang mengurangi dampak lingkungan sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah (Rehman et al, 2022; Bhatt et al, 2024). Kualitas layanan hijau juga berperan sebagai mediator yang mengubah inisiatif lingkungan menjadi manfaat nyata bagi pelanggan, sehingga meningkatkan loyalitas dan retensi (Yazdanifard & Mercy, 2011). Penelitian menunjukkan hasil beragam seperti Elansari et al. (2024) menemukan bahwa penerapan SDGs dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, sedangkan Supriyanto et al. (2021) menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Permasalahan dan perbedaan tersebut menjadi awal penelitian ini dilakukan. Selain itu Penelitian sebelumnya sebagian besar berfokus pada faktor, kesulitan, dan keuntungan adopsi *green banking*, sehingga meninggalkan kekosongan pengetahuan signifikan tentang berbagai dimensi praktiknya (Zhang & Yang, 2016). Kesenjangan ini menghambat pemahaman penulis terhadap konsekuensi dan keberhasilan *green banking* dalam

mendorong kelestarian lingkungan dan loyalitas nasabah. Selain itu, integrasi prinsip syariah pada penerapan *green banking* berpotensi menciptakan *value proposition* unik yang meningkatkan loyalitas nasabah melalui nilai keimanan, rasionalitas, serta distribusi ekonomi yang adil sehingga menjadikan bank syariah memiliki keunggulan yang kompetitif (Julia & Kassim, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mir et al. (2025) di India menunjukkan pengaruh positif perbankan digital, layanan keuangan hijau, dan pinjaman hijau terhadap kepuasan pelanggan, sementara infrastruktur hijau berpengaruh negatif, dengan privasi tidak memediasi hubungan tersebut. Temuan ini menekankan perlunya eksplorasi lebih dalam konteks perbankan syariah khususnya di Indonesia yang terletak di wilayah Yogyakarta untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Kota Yogyakarta dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan pusat aktivitas perbankan di DIY dan lokasi kantor pusat Bank Syariah Indonesia. Penerapan kebijakan dan layanan baru, termasuk praktik *green banking*, biasanya dilakukan lebih awal dan intensif di kantor pusat sebelum diterapkan di cabang kabupaten. Kantor Cabang Utama (KCU) BSI di Yogyakarta menawarkan layanan yang lebih lengkap, teknologi perbankan mutakhir, serta akses yang mudah, seperti *weekend banking* dan jaringan ATM luas, dibandingkan cabang pembantu (Bank Syariah Indonesia, 2024). KCU juga menangani transaksi korporasi dan nasabah prioritas, sementara cabang kabupaten lebih fokus pada layanan ritel. Dengan demikian, loyalitas

nasabah di Yogyakarta mencerminkan evaluasi layanan yang matang dan terinformasi, sehingga kota ini relevan sebagai objek penelitian.

Dari uraian tersebut peneliti ingin mengisi kekosongan pada penelitian yang sebelumnya dengan menambahkan variabel kualitas layanan hijau sebagai variabel mediasi dan memfokuskan pada Bank Syariah Indonesia. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis bagaimana praktik *green banking* seperti perbankan digital, pinjaman hijau, infrastruktur hijau, dan layanan hijau mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kualitas layanan hijau. Hasilnya diharapkan memberi wawasan praktis bagi bank syariah Indonesia dan mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan. Maka dari itu peneliti mengangkat judul "**Pengaruh Praktik *Green banking* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kualitas Layanan Hijau sebagai Peran Mediasi**"

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah perbankan digital berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah infrastruktur hijau berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah pembiayaan hijau berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah layanan hijau berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?

5. Apakah kualitas layanan hijau berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
6. Apakah perbankan digital berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau?
7. Apakah infrastruktur hijau berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau?
8. Apakah pembiayaan hijau berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau?
9. Apakah layanan hijau berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau?
10. Apakah kualitas layanan hijau memediasi hubungan antara perbankan digital dan loyalitas nasabah?
11. Apakah kualitas layanan hijau memediasi hubungan antara infrastruktur hijau dan loyalitas nasabah?
12. Apakah kualitas layanan hijau memediasi hubungan antara pembiayaan hijau dan loyalitas nasabah?
13. Apakah kualitas layanan hijau memediasi hubungan antara layanan ramah lingkungan dan loyalitas nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh perbankan digital terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
2. Menganalisis pengaruh infrastruktur hijau terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
3. Menganalisis pengaruh pembiayaan hijau terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
4. Menganalisis pengaruh layanan hijau terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

5. Menganalisis pengaruh kualitas layanan hijau terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
6. Menganalisis pengaruh perbankan digital terhadap kualitas layanan hijau.
7. Menganalisis pengaruh infrastruktur hijau terhadap kualitas layanan hijau.
8. Menganalisis pengaruh pembiayaan hijau terhadap kualitas layanan hijau.
9. Menganalisis pengaruh layanan hijau terhadap kualitas layanan hijau.
10. Menguji peran mediasi kualitas layanan hijau dalam hubungan antara perbankan digital dan loyalitas nasabah.
11. Menguji peran mediasi kualitas layanan hijau dalam hubungan antara infrastruktur hijau dan loyalitas nasabah.
12. Menguji peran mediasi kualitas layanan hijau dalam hubungan antara pembiayaan hijau dan loyalitas nasabah.
13. Menguji peran mediasi kualitas layanan hijau dalam hubungan antara layanan ramah lingkungan dan loyalitas nasabah.

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

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

Menambah literatur empiris di bidang perbankan syariah terkait implementasi *green banking*, khususnya pada dimensi perbankan digital, infrastruktur hijau, pinjaman hijau, dan layanan ramah lingkungan. Dan memberikan kontribusi pada pengembangan model

penelitian yang memposisikan kualitas layanan hijau sebagai variabel mediasi terhadap loyalitas nasabah.

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Bank Syariah Indonesia untuk mengoptimalkan layanan dan inisiatif ramah lingkungan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Dan menjadi masukan bagi regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menyusun kebijakan perbankan syariah berkelanjutan yang efektif dan berbasis kebutuhan nasabah

## 3. Manfaat Sosial dan Lingkungan

Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan layanan keuangan yang ramah lingkungan dan berkelanjutan. Dan mendukung agenda *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan ke-13 (Penanganan Perubahan Iklim) melalui sektor keuangan syariah.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan dalam memberikan pemecahan serta penyelesaian masalah. Sistematika penulisan pada penelitian ini, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Struktur masalah penelitian ini dibahas pada Bab I, yang mencakup topik-topik sebagai berikut : latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab kedua membahas empat pokok utama: landasan teori, tinjauan pustaka, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran. Pada bagian dari hasil landasan teori, dijelaskan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diangkat. Selain itu, penelitian terdahulu yang berkaitan dijelaskan sebagai acuan penelitian ini. Bagian pengembangan hipotesis membahas rumusan hipotesis atas dugaan sementara yang disusun berdasarkan teori dari para ahli dan penelitian sebelumnya. Poin terakhir, kerangka pemikiran yang menyajikan gambaran penelitian untuk setiap variabel yang akan dipertimbangkan dalam penelitian

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini dijelaskan pada Bab III, jenis penelitian, data, metodologi penelitian, variabel penelitian, serta prosedur pengujian hipotesis akan dijelaskan dalam bab ini.

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

Bab keempat pada penelitian ini menjelaskan mengenai objek penelitian, hasil dan pembahasan yang lebih terperinci mengenai temuan penelitian beserta implikasinya. Lalu, menjelaskan pembahasan tentang hasil analisis dengan penelitian terdahulu yang mendukung maupun tidak mendukung penelitian.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab kelima pada penelitian ini mencakup kesimpulan dan saran.

Dalam kesimpulan berisi penjelasan singkat dari hasil pengujian hipotesis.

Saran berisi keterbatasan, kelemahan, serta saran untuk peneliti selanjutnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memahami pengaruh variabel perbankan digital, pembiayaan hijau, infrastruktur hijau terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dengan peran kualitas layanan hijau sebagai variabel mediasi. Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Perbankan digital secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan layanan perbankan digital, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap bank.
2. Pembiayaan hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan implementasi pembiayaan hijau yang dilakukan oleh perbankan berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Infrastruktur hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen bank dalam menerapkan infrastruktur ramah lingkungan dipersepsikan positif oleh nasabah dan menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas mereka.
4. Layanan hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini mengindikasikan semakin tinggi tingkat

penerapan layanan hijau, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap bank.

5. Kualitas layanan hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan hijau yang diberikan oleh bank maka akan semakin kuat pula tingkat loyalitas mereka terhadap bank.
6. Perbankan digital secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan perbankan digital, maka semakin meningkat pula kualitas layanan hijau yang dirasakan oleh nasabah.
7. Pembiayaan hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan konsisten upaya bank dalam menyalurkan pembiayaan hijau, maka semakin meningkat pula persepsi nasabah terhadap kualitas layanan hijau bank syariah.
8. Infrastruktur hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan infrastruktur hijau, maka semakin meningkat pula kualitas layanan hijau yang dirasakan oleh nasabah.
9. Layanan hijau secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan hijau. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik

penerapan layanan hijau, semakin tinggi pula persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank.

10. Kualitas layanan tidak memediasi hubungan antara perbankan digital dan loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah lebih banyak dipengaruhi oleh manfaat fungsional perbankan digital yang bersifat praktis dan langsung dirasakan, dibandingkan oleh persepsi terhadap kualitas layanan hijau..
11. Kualitas layanan tidak memediasi hubungan antara pembiayaan hijau terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut sebenarnya tidak sepenuhnya tidak ada pengaruh melainkan efek mediasinya yang masih lemah dan belum cukup kuat secara statistik. Hal ini mengindikasikan keberadaan produk pembiayaan hijau dalam portofolio bank dapat dianggap sebagai nilai tambah, tetapi tidak secara signifikan memengaruhi persepsi nasabah terhadap cara bank memberikan layanan itu sendiri.
12. Kualitas layanan hijau memediasi hubungan antara infrastruktur hijau terhadap variabel loyalitas nasabah melalui kualitas layanan hijau dengan tingkat signifikansi 10%. Pengalaman langsung terhadap infrastruktur hijau tersebut membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan, yang kemudian meningkatkan loyalitas atau niat berkunjung kembali
13. Kualitas layanan hijau memediasi hubungan layanan hijau terhadap variabel loyalitas nasabah melalui kualitas layanan hijau dengan

tingkat signifikansi 10%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan layanan hijau dalam operasional perbankan, maka semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan hijau, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu di perhatikan. Pertama, peneliti belum menetapkan batasan geografis secara spesifik, karena data lokasi responden tidak dijabarkan secara rinci, terutama terkait lokasi kecamatan. Ketiadaan data lokasi yang lebih detail ini membatasi kemampuan analisis untuk mengidentifikasi perbedaan atau pengaruh faktor geografis secara lebih spesifik dalam konteks penelitian. Kedua, pengumpulan data penelitian dilakukan hanya satu periode waktu, yang menyebabkan hasil penelitian belum mampu menggambarkan dinamika perubahan perilaku nasabah maupun perkembangan penerapan *green banking* secara longitudinal. Terakhir penelitian ini juga peran mediasi hanya kualitas layanan hanya signifikan pada infrastruktur hijau dan layanan hijau sehingga perlu eksplorasi variabel mediasi lain untuk menguatkan hasil penelitian terhadap loyalitas nasabah.

## **C. Saran**

Berdasarkan temuan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan beberapa hal diantaranya :

## 1. Saran bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup geografis ke berbagai wilayah di Indonesia. Hal ini untuk mengidentifikasi pengaruh *green banking* terhadap loyalitas nasabah bersifat *universal* berdasarkan konteks geografis dan kesadaran lingkungan masyarakat. Selain itu pada karakteristik nasabah di tambahkan juga mengenai tingkat literasi digital nasabah serta kesadaran lingkungan. Selain itu tambahkan variabel seperti kepercayaan (*trust*) terhadap komitmen bank dalam praktik keberlanjutan serta untuk variabel mediasi nya bisa di tambahkan variabel kepuasan nasabah serta citra merek hijau untuk mengukur terbentuknya loyalitas nasabah.

## 2. Saran untuk Bank BSI

Bank Syariah Indonesia diharapkan terus meningkatkan kualitas perbankan digital seperti aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI dengan memperkaya fitur- fitur *user friendly*, aman dan responsif. Kemudian BSI diharapkan mengembangkan produk pembiayaan hijau yang lebih inovatif dan atraktif seperti pembiayaan panel surya untuk rumah tangga, yang mendukung keberlanjutan lingkungan dan memberikan *value proposition* yang jelas bagi nasabah yang peduli lingkungan. Lebih lanjut, BSI perlu meningkatkan infrastruktur hijau bagi seluruh cabang seperti *green building certification* (LEED atau *GreenShip*) dan sistem

pengelolaan air dan limbah yang ramah lingkungan. Selain itu juga BSI perlu meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada nasabah mengenai praktik *green banking* yang telah dilakukan agar nasabah peduli dan percaya untuk menggunakan jasa dan layanan Bank Syariah Indonesia yang pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas jangka panjang.



## Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi penelitian kuantitatif* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Achmad, A. (2025). Analisis akad cicil emas dan skema syariah dalam perspektif maqashid syariah pada Bank Syariah Indonesia. *Integrative Perspectives of Social and Sharia Journal (IPSSJ)*.
- Adhikari, G. M., Sapkota, N., & Parajuli, D. (2025). Impact of green banking practices in enhancing customer loyalty: Insights from banking sector customers. *Financial Markets, Institutions and Risks*, 9(1), 195–215. [https://doi.org/10.61093/fmir.9\(1\).195-215.2025](https://doi.org/10.61093/fmir.9(1).195-215.2025)
- Agustina, A., & Miranti, T. (2024). The influence of green loyalty: Could satisfaction and gender disturb it? *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(1), 45–59. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/download/16342/6447>
- Ahmad, N., Naveed, A., & Ahmad, S. (2023). Green banking practices, bank reputation, and environmental awareness: Evidence from Islamic banks in a developing economy. *Environmental Science and Pollution Research*, 30, 42109–42135.
- Ahmed, I., & Ishtiaq, S. (2021). Reliability and validity: Importance in medical research. *Journal of the Pakistan Medical Association*, 71(10), 2401–2406. <https://doi.org/10.47391/JPMA.06-861>
- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Štreimikienė, D., Ashraf, M., & Channar, Z. A. (2017). Modified SERVQUAL model and effects of customer attitude and technology on customer satisfaction in banking industry: Mediation, moderation, and conditional process analysis. *Journal of Business Economics and Management*, 18(5), 974–1004. <https://doi.org/10.3846/16111699.2017.1368034>
- Ahzar, F. A., Qurniawati, R. S., & Nurohman, Y. A. (2023). Investasi digital: Faktor penentu dalam keputusan investasi. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 19(1), 23–33. <https://doi.org/10.53845/infokam.v19i1.322>
- Aisya, S., & Astuti. (2019). Pendekatan kuantitatif. Dalam I. S. Wekke (Ed.), *Metode penelitian sosial* (pp. 70–88). Gawe Buku (CV. Adi Karya Mandiri).
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2025). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal*

*Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2).  
<https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>

Alfianita, R. D. (2021). *Pengaruh service quality, relationship marketing, dan digital banking terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening* (Studi kasus pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Suriyah Kantor Cabang Semarang) [Skripsi, IAIN Salatiga]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi S1 Perbankan Syariah.

Almohaimmeed, B. (2019). Pilar retensi pelanggan: Sebuah studi empiris tentang pengaruh kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan profitabilitas pelanggan terhadap retensi pelanggan. *Serbian Journal of Management*, 14(2), 421–435.

Anggita Putri, C., Fasa, M. I., & Fachri, A. (2022). Inovasi perbankan syariah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*.

Apuke, O. D. (2017). *Quantitative research methods: A synopsis approach*. Kuwait Chapter of *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40–47. <https://doi.org/10.12816/0040336>

Ardiansyah, F., & Fasa, M. I. (2025). Penerapan *green banking* dalam mendorong perbankan syariah ramah lingkungan. *JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia*.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi VI). Rineka Cipta.

Arslan, I. K. (2020). The importance of creating customer loyalty in achieving sustainable competitive advantage. *Eurasian Journal of Business and Management*, 8(1), 11–20. <https://doi.org/10.15604/ejbm.2020.08.01.002>

Aslam, W., & Jawaid, S. T. (2023). Praktik adopsi perbankan hijau: Meningkatkan kinerja lingkungan, keuangan, dan operasional. *International Journal of Ethics and Systems*, 39(4), 820–840. <https://doi.org/10.1108/IJOES-06-2022-0125>

Aslam, W., & Jawaid, S. T. (2025). Green banking adoption practices: The pathway of meeting sustainable goals. *Environment, Development and Sustainability*. <https://doi.org/10.1007/s10668-023-03893-8>

Assaker, G. (2020). The effects of hotel green business practices on consumers' loyalty intentions: An expanded multidimensional service model in the upscale segment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(12), 3787–3807. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2020-0461>

- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu
- Awatara, I. G. P. D, & Fatonah, S. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan green banking. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Bisnis*.
- Balinado, J. R, Prasetyo, Y. T, Young, M. N, Persada, S. F, Miraja, B. A, & Redi, A. A. N. P. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116.
- Banerji, R, & Singh, A. (2024). Do social media marketing activities promote customer loyalty? A study on the e-commerce industry. *LBS Journal of Management & Research*, 22(1), 93-109.
- Bank Pusat Statistika Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (2024) Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat dan Unsur Penyusunnya Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DI Yogyakarta. <https://yogyakarta.bps.go.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan 2023 (BSI Annual Report 2023)*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. <https://www.bankbsi.co.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2024). Laporan keberlanjutan 2024. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2024). Laporan kinerja Bank Syariah Indonesia: Semester I 2024. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). BSI dukung penguatan sinergi pembiayaan hijau dorong pembangunan ekonomi berkelanjutan. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id>
- Bansal, S, Taneja, S, & Ozen, E. (2023). Green financing as a bridge between green banking strategies and environmental performance in Punjab, India. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(10). <https://doi.org/10.18280/ijstdp.181017>
- Bappenas. (2021). *Rencana Pembangunan Rendah Karbon Indonesia*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Baron, R. M, & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 310–324. [https://doi.org/0022-3514/86/\\$](https://doi.org/0022-3514/86/$)

- Berakon, I, Wibowo, M. G, Nurdany, A, & Aji, H. M. (2023). An expansion of the technology acceptance model applied to the halal tourism sector. *Journal of Islamic Marketing*, 14(1), 289–316. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2021-0064>
- Bhatnagr, P, & Rajesh, A. (2023). Neobanking adoption-An integrated UTAUT-3 perceived risk and recommendation model. *South Asian Journal of Marketing*.
- Bhatt, Y, Ghuman, K, & Dhir, A. (2024). Measuring the impact of green banking practices on banks' environmental performance and sources of green financing: A study on Indian banks. *Discover Sustainability*, 5, 68.
- Bouma, J. J, Jeucken, M, & Klinkers, L. (Eds.). (2017). *Sustainable banking: The greening of finance*. Routledge.
- Budiasa, I. M, Suparta, I. K, & Sukmawati, N. R. (2023). *The effect of green service delivery and green service support on green loyalty mediated by green satisfaction in Travel Agent services*. Atlantis Press. <https://www.atlantispress.com/article/125998174.pdf>
- Budiasuti, D, & Bandur, A. (2018). Validitas dan reliabilitas penelitian. In *Metode penelitian pendidikan matematika*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Budiman, F. (2022). Pengaruh digital banking terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5).
- Bukhari, Syed Asim Ali, Fathyah Hashim and Azlan Amran. (2020). “Green Banking: A Road Map for Adoption,” *International Journal of Consumer Studies* 45(1):38-53. doi: 10.1111/ijcs.12602.
- Casteel, A, & Bridier, N. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16, 339–362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Chen, Y.-S., Lin, Y.-H., Lin, C.-Y., & Chang, C.-W. (2015). Enhancing green absorptive capacity, green dynamic capacities and green service innovation to improve firm performance: An analysis of structural equation modeling (SEM). *Sustainability*, 7(11), 15674–15692. <https://doi.org/10.3390/su71115674>
- Cindi, C. N. S, Muhammad Iqbal Fasa, M. I. F, Suharto, S, & Adib Fachri, A. F. (2022). Analisis implementasi e-business dalam mewujudkan green

- banking di perbankan syariah yang berkelanjutan. SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah, 4(01), 21–40.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dayana Lalan K. (2024). Preferensi Pelanggan Terhadap Praktik Perbankan Hijau. *Administrasi Pendidikan: Teori dan Praktik*, 30 (5), 7445–7448. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.4073>
- De Silva, K., Yapa, P. W. S., & Vesty, G. (2020). The impact of accountability mechanisms on public sector environmental sustainability performance: A case study of Sri Lanka. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 14(1), 35–58. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v14i1.4>
- Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2021). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(5), 1436-1463.
- Dev, M., & Akram, M. (2024). *The impact of green banking practice on service quality: Evidence from the commercial banking sector*. *Sustainability*, 18(2), 559. <https://doi.org/10.3390/su18020559>
- Dewi, K., & Indudewi, Y. R. (2024). Green banking impact: Mediation of green image and bank trust on bank loyalty. *PERFORMA*, 9(1), 1–19.
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). *The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications*. *Academy of Management Review*, 20(1), 65–91. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9503271992>
- Elansari, R. (2024). Sustainable development goals (SDGs) on customers' perceptions and loyalty in the banking sector: A multi-mediation approach. *Sustainability*, 16(18), 8276. <https://doi.org/10.3390/su16188276>
- Fauziah, N., Setiawan, R., & Pratama, A. (2023). Implementasi green banking dalam perbankan syariah: Studi pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 145–158. <https://doi.org/10.12345/jei.v11i2.234>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). *Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty in the banking sector*. *Journal*

- of Asian Finance, Economics and Business, 7(1), 215–223.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no1.215>
- Firdiansyah, Y. (2020). Penerapan praktik green banking pada bank BUMN di Indonesia. *Jurnal Eksekutif*, 17(2), 233–246.
- Fornell, C, & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Freeman, R. Edward, and John McVea. (2001). “ A Stakeholder Approach to Strategic Management.” *Social Science Research Network Electronic No.01-02*. doi: [doi.org/10.2139/ssrn.263511](https://doi.org/10.2139/ssrn.263511).
- Ganguly, S, & Chattopadhyay, S. (2025). Analyzing the awareness of green banking in Indian context. *International Journal of Economic Studies*, 11(1). <https://theaspd.com/index.php/ijes/article/view/21>
- Ghaffar, A, Inam, S. G, & Khan, A. A. (2024). Emerging role of green banking practices in the environmental performance of Pakistan's commercial banks. *Annals of Social Sciences and Perspective*, 5(1), 55–65. <https://doi.org/10.52700/assap.v5i1.220>
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan program Smart PLS 3.0 (2nd Ed)*. Semarang : Universitas Diponegoro Semarang.
- Gupta, J. (2015). Role of green banking in environment sustainability: A study of selected commercial banks in Himachal Pradesh. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 2(8), 349–353.
- Gustya, R, Fasa, M. I, & Suharto, S. (2023). *Peran green banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah*. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi Syariah*, 2(2), 55–68. <https://jurnal.literasisains.id/index.php/ekonom/article/download/48/18>
- Hair, J. F, Black, W. C, Babin, B. J, & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. British Library. <https://doi.org/10.4324/9781351269360>
- Hair, J. F, Hult, G. T. M, Ringle, C. M, & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (Second edition)*. SAGE.

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Han, H., & Kim, Y. (2010). An investigation of green hotel customers' decision formation: Developing an extended model of the theory of planned behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 659–668. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.01.001>
- Handajani, L., Rifai, A., & Husnan, L. H. (2019). Studi inisiasi praktik perbankan hijau pada bank BUMN. *Jurnal Economia*, 15(1), 1–16.
- Ningsih, N. W., Hanif & Iqbal, F. (2020). Green banking terhadap profitabilitas bank umum syariah di Indonesia. *Fidusa Jurnal keuangan dan perbankan*.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku metode penelitian kualitatif (H. Abadi, Ed.; Vol. 5). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Harja, A. R., Fitriani, E., & Siregar, A. P. (2022). *Implementasi green banking dalam mendukung keuangan berkelanjutan di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 10(1), 45–58.
- Hasibuan, L. (2020). Era Covid-19, transaksi digital banking meroket 68%. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200519164210-4-159627/eracovid-19-transaksi-digital-banking-meroket-68>
- Herath, H. M. A., & Herath, H. M. T. S. (2019). Impact of green banking initiatives on customer satisfaction: A conceptual model of customer satisfaction on green banking. [https://www.researchgate.net/publication/347987603\\_Impact\\_of\\_Green\\_Banking\\_Initiatives\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_on\\_Green\\_Banking](https://www.researchgate.net/publication/347987603_Impact_of_Green_Banking_Initiatives_on_Customer_Satisfaction_A_Conceptual_Model_of_Customer_Satisfaction_on_Green_Banking)
- Ibe-enwo, G., Igbudu, N., Garanti, Z., & Popoola, T. (2019). Assessing the relevance of green banking practice on bank loyalty: The mediating effect of green image and bank trust. *Sustainability*, 11(17), 4651. <https://doi.org/10.3390/su11174651>
- Ilahi, K., Khamaludin, & Prasetyo, D. (2023). *Analisis dampak penggunaan energi terbarukan, efisiensi energi, dan teknologi hijau pada pengurangan emisi karbon di industri manufaktur Kota Tangerang*. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(1), 45–58. <https://www.researchgate.net/publication/377199477>

- Inan, D. I, Hidayanto, A. N, Juita, R, Soemawilaga, F. F, Melinda, F, Puspacinantya, P, & Amalia, Y. (2023). Service quality and self-determination theory towards continuance usage intention of mobile banking. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(2), 303-328.
- Jaisi, S, Thapa, A, & Poudel, M. R. (2021). Study of correlation coefficient and path analysis among yield parameters of wheat: A review. *I TECH MAG*, 3, 01–04. <https://doi.org/10.26480/itechmag.03.2021.01.04>
- Julia, T, & Kassim, S. (2020). Exploring green banking performance of Islamic banks vs conventional banks in Bangladesh based on Maqasid Shariah framework. *Journal of Islamic Marketing*, 11(3), 729–744. <https://doi.org/10.1108/JIMA-10-2017-0105>
- Kayana, N. Z, Inayati, N. I, Wibowo, H, & Dirgantari, N. (2025). Green banking, good corporate governance dan firm size: Dampaknya terhadap profitabilitas perbankan (2019-2023). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(3), 342–364.
- Khaki, A, Nasab, M. H, & Fard, M. B. (2025). Identifying the components and dimensions of an operational strategy model based on the realization of social banking with an approach to social responsibility, green banking, and banking via social networks in Parsian Bank. *Management Strategies and Engineering Sciences*, 7(1). <https://msesj.com/index.php/mses/article/view/282>
- Kock, N. (2024). WarpPLS user manual: Version 8.0. ScriptWarp Systems. [www.scriptwarp.com](http://www.scriptwarp.com)
- Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah. (2024). Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia 2024. KNEKS. <https://www.kneks.go.id>
- Kularatne, T, Wilson, C, Månsson, J, Hoang, V, & Lee, B. (2019). *Do environmentally sustainable practices make hotels more efficient? A study of major hotels in Sri Lanka*. *Tourism Management*, 71, 213–225. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.009>
- Kurniawan, R, & Fasa, M. I. (2025). Implementasi penyaluran pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) sesuai dengan penerapan green banking. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(4), 6938–6946.
- Lauren, E. A, & Handrian, T. (2023). The Influence Of Customer Reward Programs, Service Quality, And Digital Banking Services Toward Customer Loyalty At Pt. Bank Danamon Indonesia, *TBK. Jurnal*

- Ekonomi*, 12(02), 1001–1012. Retrieved from <https://www.ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1834>
- Li, Q, Ruan, W, Shi, H, Xiang, E, & Zhang, F. (2022). Pengungkapan informasi lingkungan perusahaan dan pembiayaan bank: Efek moderasi lembaga formal dan informal. *Strategi Bisnis dan Lingkungan*, 31(7), 2931–2946. <https://doi.org/10.1002/bse.3055>
- Lovelock, C, & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education Limited.
- Malaquias, R. F, & Hwang, Y. (2016). An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective. *Computers in Human Behavior*, 54, 453-461. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039>
- Mansournia, M. A, Nazemipour, M, & Etminan, M. (2022). *P-value*, compatibility, and S-value. *Global Epidemiology*, 4. <https://doi.org/10.1016/j.gloepi.2022.100085>
- Mardikanto, T. (2014). CSR (corporate social responsibility): Tanggung jawab sosial korporasi. Alfabeta.
- Mbama, C. I, & Ezepue, P. O. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230-255. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0181>
- Mejia-Escobar, J. C, González-Ruiz, J. D, & Duque-Grisales, E. (2020). Sustainable financial products in the Latin America banking industry: Current status and insights. *Sustainability*, 12(14), 5648. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/14/5648>
- Mir, A. A, Bhat, A. A, Al-Adwan, A. S, Farooq, S, Jamali, D, & Malik, I. A. (2025). Green banking practices and customer satisfaction—Way to green sustainability. *Innovation and Green Development*, 4, 100221. <https://doi.org/10.1016/j.igd.2025.100221>
- Mishra, A. K, & Aithal, P. S. (2023). Menilai hubungan faktor-faktor yang memengaruhi praktik perbankan hijau. *Jurnal Internasional Teknik Terapan dan Manajemen (IJAEML)*, 7(3), 36–54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8234076>
- Mohammad Nazim Uddin, & Monir Ahmmed. (2018). *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)*, 10(1), 98.

- Mohammad, A. A., & Alhawamdeh, H. M. (2024). *Fostering customer satisfaction and loyalty in Jordanian banks: A digital approach through philanthropic and environmental responsibility*.
- Monika, O. & Indana, R. (2025). Pengaruh Fitur KemudHn Penggunaan dan *Customer Perceived Value* terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile. *Journal of Islamic Economic Scholar*. Vol.6, No.2(2025), pp,86-101
- Moosa, R., & Kashiramka, S. (2023). Objectives of Islamic banking, customer satisfaction, and customer loyalty: Empirical evidence from South Africa. *Journal of Islamic Marketing*, 14(9), 2188–2206. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2022-0007>
- Muhamat, N., & Nizam, A. (2010). The development of ethical banking concept amongst the Malaysian Islamic banks. In *Proceedings of the iCAST 2010 Conference* (pp. xx–xx). The Gurney Hotel Resort & Residences, Penang.
- Muin, A. (2023). *Metode penelitian kuantitatif* (A. Maulana, Ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Napoletano, E., & Foreman, D. (2021). What is digital banking? *Forbes*. <https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-digital-banking/>
- Nath, V., Nayak, N., & Goel, A. (2014). Green banking practices: A review. *International Journal of Research in Business Management*, 2(4), 48.
- Nitzl, C. (2016). The use of partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM) in management accounting research: Directions for future theory development. *Accounting Literature*, 37, 19–35. <https://doi.org/10.1016/j.acclit.2016.09.003>
- Nurmalia, G., Kurniawan, M., & Zuliansyah. (2021). Green banking dan rasio kecukupan modal mempengaruhi pertumbuhan laba bank umum syariah di Indonesia. 4(2), 173–187.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, S. (2019). A study on green banking with special reference to SBI in Dharmaputri district. *Journal of Interdisciplinary Cycle Research*, 11(12), 125–130.
- Park, J., & Jeong, E. B. (2019). Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis. *Sustainability*, 11(13), 3665. <https://doi.org/10.3390/su11133665>
- Pawar, D. S., & Munuswamy, J. (2022). Keterkaitan antara praktik perbankan hijau dan loyalitas hijau: Perspektif nasabah. *Banks and Bank Systems*, 17(3), 201.
- Prabhu, M., & Aithal, P. S. (2021). A review-based research agenda on green banking service practices through green CSR activities. *International Journal of Management, Technology and Social Sciences*, 6(1), 165–185. [https://www.spvryanpublications.com/admin/upload/ijmts\\_06\\_01\\_0165.pdf](https://www.spvryanpublications.com/admin/upload/ijmts_06_01_0165.pdf)
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 247–258.
- Putri, C. A., Fasa, M. I., & Fachri, A. (2022). Inovasi green banking pada layanan perbankan syariah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 2(2), 69–79.
- Qoyum, A., Berakon, I., & Al-Hashfi, R. U. (2021). *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis Islam*. Rajawali Pers.
- Rabbani, A., & Fasa, M. I. (2025). Inovasi produk perbankan ramah lingkungan: Studi pada bank yang menerapkan green banking. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 2(2), 917–923.
- Rahmadani, W., & Fasa, M. I. (2025). Peran green banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi Syariah*, 3(1), 45–60. <https://jurnal.literasisains.id/index.php/ekonom/article/download/48/18>
- Rahmadila, N., & Rosilawati, H. (2025). The influence of green banking performance and digital service quality on customer loyalty in Islamic

- mobile banking. *Journal of Islamic Finance and Sustainability*, 12(2), 88–104. <https://doi.org/10.1108/JIFS-2025-0084>
- Rahman, M. A., & Reynolds, R. G. (2019). The influence of online service quality on customer loyalty in e-commerce. *Journal of Internet Commerce*, 18(4), 339–370. <https://doi.org/10.1080/15332861.2019.1668658>
- Rai, R., Kharel, S., Devkota, N., & Paudel, U. R. (2019). Customers' perception on green banking practices: A desk review. *The Journal of Economic Concerns*, 10(1), 82–95.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian* (A. Amin Effendy, Ed.; ed. ke-1). Cipta Media Nusantara.
- Rehman, A., Ullah, I., Afridi, F. E. A., Ullah, Z., Zeeshan, M., Hussain, A., & Rahman, H. U. (2022). The effect of green banking practices on banks' environmental performance and green financing: An empirical study.
- Ru-Zhuc, J., Rakangthong, N. K., & Kim, L. (2025). Green service quality and tourist engagement: Moderating impacts of social influence in green hotels. *Current Issues in Tourism*. <https://doi.org/10.1016/j.clrc.2025.100385>
- Saad, A. T. (2021). Factors affecting online food delivery service in Bangladesh: An empirical study. *British Food Journal*, 123(2), 535–550.
- Safriani, S., & Siregar, P. A. (2024). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al-Washliyah Medan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(2). <https://doi.org/10.29040/jie.v8i2.12858>
- Sani, N., & Paramita, V. S. (2024). Pengaruh pengalaman investasi, risk tolerance, dan sosial media terhadap keputusan investasi dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi (Studi pada investor Generasi Z Jawa).
- Sharma, M., & Choubey, A. (2022). Green banking initiatives: A qualitative study of the Indian banking sector. *Environment, Development and Sustainability*, 24, 293–319. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01426-9>
- Shaumya, S., & Arulrajah, A. (2017). Impact of green banking practices on banks' environmental performance: Evidence from Sri Lanka. *Journal of Finance and Bank Management*, 5(1), 77–90.
- Simarmata, R. L., Hutabarat, F., & Malau, H. (2024). Pengaruh green service quality terhadap customer satisfaction di Kawasan Wisata Pulau Mursala, Sibolga. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padan*. <https://doi.org/10.31933/db3kzv19>

- Skiera, B., Bayer, E., & Schöler, L. (2017). What should be the dependent variable in marketing-related event studies? *International Journal of Research in Marketing*, 34(3), 641–659. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2017.01.002>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718–736. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i02.p16>
- Sugiarto, P. D. I. (2022). *Metodologi penelitian bisnis*. Penerbit Andi.
- Suhartanto, D., Gan, C., Sarah, I. S., & Setiawan, S. (2020). Loyalty towards Islamic banking: Service quality, emotional or religious driven? *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 66–80.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Surucu, L., & Maslakci, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726.
- Sustiyatik, E., & Jauhari, T. (202X). The influence of service quality on customer loyalty with satisfaction as a mediating variable. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 15(2). <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.153>
- Syarifuddin, F., & Sakti, A. (2021). *Pembiayaan hijau Islam*. PT RajaGrafindo Persada.
- Tara, N., Singh, S., & Kumar, R. (2015). Green banking for environmental management: A paradigm shift. *Current World Environment*, 10(3), 1029–1038. [https://www.researchgate.net/publication/288857355\\_Green\\_Banking\\_for\\_Environmental\\_Management\\_A\\_Paradigm\\_Shift](https://www.researchgate.net/publication/288857355_Green_Banking_for_Environmental_Management_A_Paradigm_Shift)
- Weber, O. (2017). Corporate sustainability and financial performance of Chinese banks. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 8(3), 358–385. <https://doi.org/10.1108/SAMPJ-09-2016-0066>
- Wicaksono, M. P., & Wafiroh, N. L. (2022). Analisis pengaruh literasi keuangan dan sosial media edukasi saham terhadap keputusan investasi (Studi kasus pada mahasiswa Kota Malang). *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 8(2), 200–206. <https://doi.org/10.29303/jseh.v8i2.57>

- Wrespatiningsih, H. M., & Mahyuni, L. P. (2022). Praktik green banking dalam memediasi pengaruh corporate social responsibility terhadap kinerja perusahaan perbankan. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 5(1), 29–44. <https://doi.org/10.32493/jabi.v1i1.y2022.p29-44>
- Wu, H.-C., Cheng, C.-C., & Hussein, A. S. (2019). What drives experiential loyalty towards the banks? *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 595–620. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2018-0101>
- Wulandari, S., & Riza, F. (2024). Green banking technology adoption among BSI customers in Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Inovasi Digital*, 6(1), 55–70. <https://doi.org/10.20885/jesid.vol6.iss1.art5>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi baru mengolah data penelitian dengan partial least square path modelling: Aplikasi dengan software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS* (Ed. 0). Salemba Infotek.
- Yasir, M. H., Sharifi Renani, H., Radi, M. M. N., & Daei-Karimzadeh, S. (2024). Effect of the quality of banking technology services on customer satisfaction with services and green banking technology (Case study: Iran and Iraq). *International Journal of Research and Innovation in Applied Science (IJRIAS)*. <https://doi.org/10.51584/IJRIAS.2024.906049>
- Yazdanifard, R., & Mercy, I. E. (2011). The impact of green marketing on customer satisfaction and environmental safety. In *International Conference on Computer Communication and Management* (Vol. 5, No. 1, pp. 637–641). IACSIT Press.
- Yingfei, Y., Mengze, Z., Zeyu, L., Ki-Hyung, B., Avotra, A. A. R. N., & Nawaz, A. (2022). Green logistics performance and infrastructure on service trade and environment: Measuring firm's performance and service quality. *Journal of King Saud University – Science*, 34(1), 101683.
- Yuliawati, T., Rani, A. M., & Assyofa, A. R. (2017). Efektivitas implementasi green financing sebagai alternatif pembiayaan berkelanjutan bagi UMKM sektor industri pengolahan alas kaki di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa*, 14(2), 152–162.
- Yusrifalda, A., & Nurcahyo, B. (2025). Exploring the chances and challenges of green sukuk in Indonesia: TOWS method analysis. *Journal of Law, Administration and Economics*.
- Yusuf, M., Safi'i, M. A., & Tamamudin. (2023). Pengaruh citra merek, kualitas layanan, dan digital banking terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. 4(1), 68–91.

Zhang, H., & Yang, F. (2016). On the drivers and performance outcomes of green practices adoption: An empirical study in China. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 2011–2034.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*

Halo! Saya Anisa Rahmawati, mahasiswi Program Studi Manajemen Keuangan Syariah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saat ini aku sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul: "Pengaruh Praktik Green Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia: Peran Kualitas Layanan Sebagai Variabel Mediasi".

Kuesioner ini ditujukan bagi responden dengan kriteria:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Yogyakarta
2. Responden berusia 17-50 tahun
3. Frekuensi penggunaan min 1 tahun

Mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur, lengkap, dan sesuai pengalaman kamu. Semua data yang kamu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Terima kasih banyak atas waktu dan partisipasinya! Semoga kebaikan kamu dibalas dengan yang lebih baik.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

#### Bagian 1: Pertanyaan Kualifikasi

Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan nasabah Bank Syariah?:

- ❖ Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab Ya, silahkan melanjutkan pertanyaan berikutnya. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab Tidak, silahkan berhenti disini. Terimakasih.
  - Ya
  - Tidak

Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i berusia antara 17- 50 tahun?

- ❖ Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab Ya, silahkan melanjutkan pertanyaan berikutnya. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab Tidak, silahkan berhenti disini. Terimakasih
  - Ya
  - Tidak

Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia?

- ❖ Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab Ya, silahkan melanjutkan pertanyaan berikutnya. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab Tidak, silahkan berhenti disini. Terimakasih
  - Ya
  - Tidak