

PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN *CUSTOMER INTIMACY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN *CUSTOMER BONDING* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh:

Dwi Rialatifah

NIM. 2000032119

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

**THE EFFECT OF SELF-SERVICE TECHNOLOGY AND CUSTOMER
INTIMACY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER BONDING
AS THE MEDIATING VARIABLE**

(A Case Study of Bank Syariah Indonesia in the Special Region of Yogyakarta)

THESIS



By:

Dwi Rialatifah

Student ID. 2000032119

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lampiran : 3 Eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Dwi Rialatifah
NIM : 2000032119
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Self Service Technology* dan *Customer Intimacy* terhadap *Loyalitas Nasabah* dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *Munaqasyah*.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Mei 2024

Pembimbing

1960



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

NIPM. 19910615 201709 111 1058378

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Rialatifah
NIM : 2000032119
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Mei 2024



Dwi Rialatifah
NIM. 2000032119



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/130/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Self Service Technology dan Customer Intimacy terhadap Loyalitas Nasabah dengan Customer Bonding sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Nama : Dwi Rialatifah

NIM : 2000032119

Telah diujikan pada tanggal : 07/06/2024

Nilai Ujian : A/86

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.

NIPM 19900720201601111133468

1960
Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.

NIPM 198603162016101110889835

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh *Self Service Technology* dan *Customer Intimacy* terhadap Loyalitas Nasabah dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Nama : Dwi Rialatifah

NIM : 2000032119

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Mufti Alam Adha, S.E.I, M.Sc. (.....)
NIPM. 19910615 201709 111 1058378

Penguji I : Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K. (.....)
NIPM. 19920327 201610 111 1241423

Penguji II : Drs., Priyono Puji Prasetyo, Akt., M.SI. (.....)
NIP. 196709172005011001

Diuji di Yogyakarta pada

Tanggal : Jum'at, 07 Juni 2024

Waktu : 08.00 – 09.30

Nilai : A/86

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/Lulus dengan perbaikan/Tidak lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Rialatifah
NIM : 2000032119
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Self Service Technology* dan *Customer Intimacy* terhadap Loyalitas Nasabah dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

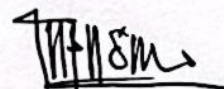
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

1960

Yogyakarta, 18 Mei 2024



Dwi Rialatifah
NIM. 2000032119

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Rialatifah
NIM : 2000032119
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : dwi2000032119@webmail.uad.ac.id
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Self Service Technology* dan *Customer Intimacy* terhadap Loyalitas Nasabah dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 18 Mei 2024



Dwi Rialatifah
NIM. 2000032119

Mengetahui,

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.
NIPM. 19910615 201709 111 1058378

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Allah bersama kamu dimana saja kamu berada, dan Allah melihat apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Hadid: 4)

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (QS. Al-Insyirah: 7)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung” (QS. Al-Imran: 73)

“Do the best, let Allah do the rest”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil ‘aalamiin, saya persembahkan skripsi ini untuk:

Yang Utama dan Segalanya

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua Orang Tuaku

Cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak Irfansyah dan Mama Daryonah Su’inah. Terima kasih atas segala do’a dan dukungan yang tak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan, dan mendidikku sampai mendapatkan gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga Bapak dan Mama sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.

Saudariku Tercinta

Untuk kakakku, Aisyah Amini, S.E. Terimakasih telah menjadi kakak yang mendukung segala kegiatanku dan memberikan semangat agar tetap sehat selama proses penyelesaian pendidikan ini. Terima kasih telah bekerja keras untuk mengantarkan adik-adikmu mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih sudah menjadi panutanku. Dan untuk adikku tercinta, Rini Andini. Terima kasih sudah selalu menghibur, memberikan semangat dan motivasi selama ini. Tumbuhlah versi paling hebat, adikku.

Dosen Pembimbing Skripsi

Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. Terima kasih telah bersedia menjadi dosen pembimbing yang mengantarkanku untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih atas bimbingan, kritik dan saran, serta selalu meluangkan waktunya di tengah kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang selalu disyukuri. Terima kasih sudah menjadi sosok “Bapak” di Perkuliahan, semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan keberkahan.

Dosen Pembimbing Akademik

Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. Terima kasih sudah memberikan arahan, semangat, dan motivasi dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian pendidikan ini. Dukungan dan bimbingan Bapak telah membantu saya dalam menghadapi berbagai tantangan dan rintangan selama perkuliahan ini.

Sahabat Tercinta

Untuk sahabat terbaikku Andriza Nur Chunafa, Ahmad Mustofa, dan Dinda Dwi Lestari. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat. Terima kasih selalu ada dan menjadi garda terdepan dalam duka dan suka.

Sahabat Terbaik

Teruntuk Syafiq Munifah Karin dan Suharsih. Terima kasih selalu menemani proses dari perkuliahan online sampai masa akhir pendidikan ini. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis. *See you on top, girls!*

Sahabat Peem

Terima kasih kepada Vernah, Arum, Novi. Kalian adalah manusia paling baik dan tulus yang punya jiwa kemanusiaan yang tinggi. Terima kasih sudah menyemangati satu sama lain di tengah prioritas yang berbeda.

Don't forget our slogan: Semoga kuat sampai tamat!

Srikandi

Terima kasih banyak kepada Nadia dan Rani, yang telah kebersamai untuk mencoba hal-hal baru dan menantang. Terima kasih sudah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi. Terima kasih telah berproses bersama-sama dan belajar menghargai waktu. *Good luck, srikandicuu!*

Teman-teman Angkatan 2020

Terima kasih sebesar-besarnya kepada teman-teman Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kita jalani bersama selama ini. Semoga kebersamaan dan kenangan yang kita bagikan menjadi pondasi yang kuat untuk kesuksesan kita di masa depan

My Self

Terakhir untuk Dwi Rialatifah, *last but no last*, ya! Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai.

Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah.

Great results come from hard work. Well done!

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah hirabbil 'aalamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* dan *Customer Intimacy* terhadap Loyalitas Nasabah dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Teriring doa dan terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan.
4. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.
5. Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik dan saran, serta pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.

ABSTRAK

Industri perbankan syariah saat ini berkembang pesat, terlihat dari merger tiga bank BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan peningkatan aset perbankan syariah pada Desember 2022 – Juni 2023. Namun, serangan siber pada Mei 2023 mengganggu layanan BSI sehingga menurunkan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-service technology* dan *customer intimacy* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan *customer bonding* sebagai variabel mediasi. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengolah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner responden. Objek penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan *teknik purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu aplikasi SPSS versi 25 dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis jalur (*path analysis*), uji T, uji mediasi (*sobel test*), dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Self-service technology* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer bonding*, *Customer intimacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer bonding*, *Self-service technology* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, *Customer intimacy* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, *Customer bonding* mampu memediasi pengaruh *self-service technology* dan *customer intimacy* terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, *Customer Intimacy*, *Customer Bonding*, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

ABSTRACT

The Islamic Banking industry has been developing rapidly, as seen by the merger of three bank SOEs into Bank Syariah Indonesia (BSI) on 1 February 2021. The Financial Service Authority (OJK) data shows an increase in Islamic banking assets from December 2022–June 2023. However, the cyber-attack in Mei 2023 disrupted BSI's services, lowering customer loyalty. The present study aims to analyze the effects of self-service technology and customer intimacy on the loyalty of the customers of Bank Syariah Indonesia in the Special Region of Yogyakarta, with customer bonding as the mediating variable. The research method was quantitative, which involved processing primary data by distributing questionnaires to respondents. The research objects were all customers of Bank Syariah Indonesia in the Special Region of Yogyakarta. The collected sample was 100 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool was SPSS version 25 with validity and reliability tests, classic assumption test, path analysis test, T-test, mediation test (Sobel test), and determination coefficient test. The research results showed that Self-service technology didn't have a positive and significant effect on customer bonding, Customer intimacy had a positive and significant impact on customer bonding, Self-service technology didn't have a positive and significant effect on customer loyalty, Customer intimacy didn't have a positive and significant impact on customer loyalty, Customer bonding was able to mediate the effects of self-service technology and customer intimacy on customer loyalty.

Keywords: Self-Service Technology, Customer Intimacy, Customer Bonding, Customer Loyalty, Islamic Bank

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	W
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>

4. Vokal Pendek

َ	<i>Faṭḥah</i>	ditulis	<i>a</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ذكر		ditulis	<i>ḡukira</i>
ُ	<i>ḡammah</i>	ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yaḡhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Faṭḥah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2	Faṭḥah + ya' mati تنسى	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i> <i>karīm</i>
4	ḡammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i> <i>furūḡ</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
		ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fatḥah + wawu mati قول	ditulis	<i>au</i>
		ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَاتُ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	i
NOTA DINAS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xv
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Bank Syariah	13
2. <i>Self Service Technology</i>	15
3. <i>Customer Intimacy</i>	17
4. <i>Customer Bonding</i>	19
5. Loyalitas Nasabah	21

B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi Penelitian	31
2. Sampel Penelitian	31
3. Ukuran Sampel	32
D. Definisi Variabel dan Operasional Penelitian	33
1. Definisi Variabel Penelitian	33
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	37
G. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Asumsi Klasik	38
2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	39
H. Pengujian Hipotesis	40
1. Uji T	40
2. Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>)	41
3. Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan	43
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	45
3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	47

5. Karakteristik Berdasarkan Alamat Tinggal	48
6. Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan BSI	49
7. Karakteristik Berdasarkan Produk BSI Yang Digunakan	50
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas.....	53
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolonieritas	56
3. Uji Heteroskedastisitas	57
E. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	59
1. Persamaan Regresi 1	60
2. Persamaan Regresi 2	62
F. Hasil Uji Hipotesis.....	65
1. Uji T (Parsial).....	65
2. Uji Sobel (Sobel Test)	69
3. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	74
G. Interpretasi Hasil Penelitian	76
1. Pengaruh <i>Self-Service Technology</i> terhadap <i>Customer Bonding</i>	76
2. Pengaruh <i>Customer Intimacy</i> terhadap <i>Customer Bonding</i>	77
3. Pengaruh <i>Self-Service Technology</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	78
4. Pengaruh <i>Customer Intimacy</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	79
5. Pengaruh <i>Customer Bonding</i> terhadap Loyalitas Nasabah	81
6. Pengaruh X1 terhadap Y melalui M sebagai Variabel Mediasi	82
7. Pengaruh X2 terhadap Y melalui M sebagai Variabel Mediasi	83
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi	87
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Statistik Perbankan Syariah	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Usia Responden	45
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	46
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.5 Alamat Tinggal Responden	48
Tabel 4.6 Lama Penggunaan BSI Responden	49
Tabel 4.7 Produk BSI Yang Digunakan Responden.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Persamaan 1.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Persamaan 2.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas Persamaan 1.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas Persamaan 2.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2.....	58
Tabel 4.16 Hasil Persamaan Regresi 1	60
Tabel 4.17 Hasil Persamaan Regresi 2	62
Tabel 4.18 Hasil Uji T Persamaan 1	66
Tabel 4.19 Hasil Uji T Persamaan 2.....	67
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1	74
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bank Syariah yang Digunakan Tahun 2023	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	26
Gambar 2.2 Model Mediasi	26
Gambar 2.3 Model Mediasi.....	26
Gambar 3.1 Konsep Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>)	41
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4.2 Usia Responden.....	41
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	46
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 4.5 Alamat Tinggal Responden.....	48
Gambar 4.6 Lama Penggunaan BSI Responden.....	49
Gambar 4.7 Produk BSI Yang Digunakan	50
Gambar 4.8 Diagram Jalur	64
Gambar 4.9 Hasil Uji Sobel X1 terhadap Y melalui M	71
Gambar 4.10 Hasil Uji Sobel X2 terhadap Y melalui M.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi	95
Lampiran 2. Hasil Cek Plagiasi	96
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 4. Tabulasi Data Responden	102
Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS (Karakteristik Responden).....	110
Lampiran 6. Hasil Olah Data SPSS (Uji Validitas)	113
Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Uji Reliabilitas)	117
Lampiran 8. Hasil Olah Data SPSS (Uji Asumsi Klasik)	118
Lampiran 9. Hasil Olah Data SPSS (Uji Analisis Jalur/Path Analysis)	121
Lampiran 10. Hasil Olah Data SPSS (Uji T)	122
Lampiran 11. Hasil Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>)	123
Lampiran 12. Hasil Olah Data SPSS (Uji Koefisien Determinasi).....	125