



Moderasi Literasi Keuangan Syariah terhadap Loyalitas Mahasiswa dalam Layanan dan Kepuasan Transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI)

Awallinda¹, Budi Sukardi²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia
e-mail: awallinda664@gmail.com, budi.sukardi@staff.uinsaid.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 10, 2026
Revised September 10, 2026
Accepted September 13, 2026

Keywords:

Islamic Financial Literacy, Loyalty, Service, Transaction Satisfaction, Single Tuition Fee (UKT).

ABSTRACT

The strategic integration of Islamic banking services into Single Tuition Fee (UKT) payments within state Islamic higher education institutions serves as an essential touchpoint for fostering financial inclusion among young demographics, yet operational stability fluctuations frequently pose challenges to customer satisfaction and retention. This quantitative study aims to analyze the moderating role of Islamic financial literacy on the effects of service quality and satisfaction on the loyalty of students at Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta when utilizing UKT payment services at Bank Syariah Indonesia (BSI). Employing an explanatory associative design, empirical data were gathered via structured questionnaires administered to 400 active student respondents selected through purposive sampling and evaluated using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) via SmartPLS 4. The structural model results reveal that service quality and satisfaction exert positive and statistically significant direct effects on student loyalty. Conversely, interaction effect testing demonstrates that Islamic financial literacy does not act as a moderating variable, but rather functions as an independent predictor moderation that directly and significantly drives student loyalty. In conclusion, student loyalty in Islamic banking is formulated via dual distinct pathways: a functional-utilitarian pathway driven by teller service efficiency, and an autonomous ideological-spiritual pathway underpinned by sharia compliance principles. Consequently, it is recommended that BSI management optimize technical system reliability and scale up teller capacity during peak UKT payment windows, while actively collaborating with higher education institutions to provide structured Islamic financial literacy programs to foster long-term student loyalty.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received May 10, 2026
Revised September 10, 2026
Accepted September 13, 2026

Keywords:

Literasi Keuangan Syariah, Loyalitas, Layanan, Kepuasan Transaksi, Uang Kuliah Tunggal (UKT).

ABSTRAK

Integrasi sistem perbankan syariah dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di perguruan tinggi keagamaan Islam negeri merupakan langkah strategis untuk memperluas inklusi keuangan generasi muda, namun fluktuasi keandalan layanan operasional kerap menjadi tantangan nyata bagi kepuasan dan retensi nasabah mahasiswa. Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menganalisis peran moderasi literasi keuangan syariah pada pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif eksplanatori dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden mahasiswa aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis secara



komprehensif menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui program SmartPLS 4. Hasil pengujian model membuktikan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa. Sebaliknya, pengujian efek interaksi menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak berperan sebagai variabel pemoderasi, melainkan bertindak sebagai predictor moderation yang secara langsung dan mandiri memengaruhi loyalitas mahasiswa. Kesimpulannya, loyalitas mahasiswa terbentuk melalui dua jalur terpisah yang tidak saling memoderasi, yaitu jalur fungsional-utilitarian (kecepatan dan kenyamanan layanan teller) serta jalur spiritual-ideologis (komitmen nilai kepatuhan syariah). Oleh karena itu, direkomendasikan kepada manajemen BSI untuk memperkuat keandalan sistem transaksi serta menambah kapasitas loket teller pada masa puncak pembayaran UKT, sekaligus bersinergi dengan pihak universitas dalam menggalakkan edukasi literasi keuangan syariah berkelanjutan guna mempertahankan loyalitas nasabah muda.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Nama Penulis: Budi Sukardi
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia
Email: budi.sukardi@staff.uinsaid.ac.id

PENDAHULUAN

Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) merupakan salah satu kewajiban finansial utama bagi mahasiswa yang memiliki kontribusi penting terhadap keberlangsungan operasional dan peningkatan kualitas sarana prasarana institusi pendidikan tinggi (Rahayu dkk., 2023). Di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta, transaksi rutin ini diintegrasikan dengan sistem keuangan syariah melalui kemitraan strategis dengan Bank Syariah Indonesia (BSI). Kemitraan ini tidak hanya memfasilitasi kemudahan administrasi bagi rektorat dan mahasiswa, tetapi juga berfungsi sebagai *touch point* penting bagi BSI untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah muda di segmen pendidikan tinggi (Hejazziey & Maman, 2018). Namun, fluktuasi stabilitas sistem perbankan syariah, seperti kasus gangguan layanan digital operasional BSI, kerap menimbulkan hambatan transaksi yang nyata bagi mahasiswa yang menghadapi batas waktu pembayaran ketat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana dinamika kualitas interaksi pelayanan *teller* dan keandalan sistem transaksi memengaruhi loyalitas mahasiswa dalam memanfaatkan jasa perbankan syariah di lingkungan kampus secara berkelanjutan.

Literatur akademik kontemporer menunjukkan adanya perdebatan teoretis yang intens mengenai determinan utama loyalitas pelanggan dalam industri perbankan syariah di negara berkembang. Sebagian peneliti meyakini bahwa kualitas layanan fisik dan digital adalah penggerak utama kepuasan dan loyalitas nasabah secara simultan, di mana kegagalan fungsional akan langsung menurunkan retensi pelanggan (Fauzi & Suryani, 2019; Purnama dkk., 2025). Namun, studi lain berargumen bahwa kepuasan nasabah merupakan variabel mediator yang mutlak diperlukan, sementara keandalan sistem teknis saja tidak cukup untuk melahirkan advokasi pelanggan tanpa adanya keterlibatan emosional dan spiritual yang mendalam (Suhartanto, 2019; Suhartanto dkk., 2020). Selain itu, sebagian besar penelitian empiris terdahulu cenderung memfokuskan analisis pada segmen nasabah umum dan masih



sangat terbatas dalam mengeksplorasi perilaku finansial mahasiswa yang memiliki ekspektasi unik sebagai *digital natives* (Nguyen dkk., 2025). Akibatnya, terdapat celah literatur yang signifikan mengenai bagaimana karakteristik kognitif nasabah, khususnya literasi keuangan syariah, mengondisikan hubungan antara kualitas layanan fungsional, kepuasan emosional, dan loyalitas transaksional.

Penelitian kuantitatif ini dirancang secara khusus untuk mengisi celah konseptual tersebut dengan menguji peran moderasi literasi keuangan syariah dalam pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa. Segmentasi mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dipilih karena mereka mewakili kelompok nasabah muda dengan paparan nilai keagamaan Islam yang kuat, namun tetap memiliki perilaku konsumen yang pragmatis terhadap efisiensi teknologi (Wijaya dkk., 2024). Menguji peran moderasi literasi keuangan syariah menjadi krusial mengingat indeks literasi keuangan syariah nasional masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan literasi konvensional, meskipun OJK terus menggalakkan inklusi keuangan berbasis syariah di lingkungan akademik. Melalui pemodelan struktural yang presisi, penelitian ini tidak hanya menelusuri dampak langsung dari kinerja *teller* BSI dan kepuasan mahasiswa, tetapi juga mengidentifikasi apakah pemahaman kognitif mengenai operasional perbankan Islam mampu memitigasi toleransi nasabah terhadap kegagalan layanan fisik. Dengan demikian, hasil analisis teoretis ini diharapkan dapat memperkaya khazanah studi perilaku konsumen perbankan syariah kontemporer secara komprehensif.

Keterbatasan studi terdahulu menjadi landasan utama ditetapkannya kebaruan penelitian, yang mencakup tiga aspek orisinalitas utama, yaitu kebaruan model konseptual (*Dual-Pathway Moderation Framework*). Studi terdahulu umumnya memposisikan literasi keuangan syariah sebatas prediktor langsung (Abror dkk., 2020; Gustati dkk., 2023; Lailaturrahmi & Abror, 2025). Penelitian ini memperluas kerangka *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan model CARTER dengan menguji peran moderasi literasi keuangan syariah sekaligus memverifikasi tipologi moderasinya, apakah bertindak sebagai pure moderator, quasi moderator, atau *predictor moderation* dalam mengondisikan toleransi nasabah terhadap kualitas layanan fisik teller dan kepuasan transaksi. Kebaruan kontekstual-transaksional, yaitu mengkaji transaksi pembayaran UKT yang bersifat wajib (*mandatory transaction*) secara tatap muka melalui teller BSI di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Konteks ini unik karena mempertemukan idealisme keagamaan mahasiswa dengan tuntutan utilitarian yang tinggi di bawah tekanan batas waktu pembayaran. Kebaruan pemisahan jalur loyalitas kognitif dimana penelitian ini secara orisinal membedah fenomena perilaku mahasiswa melalui dua jalur terpisah (*dual pathway*), yakni jalur fungsional-utilitarian (kualitas layanan dan kepuasan transaksi) serta jalur spiritual-ideologis (literasi dan kepatuhan syariah) dalam membentuk loyalitas nasabah perbankan syariah (Farhan dkk., 2025).

Berdasarkan celah konseptual dan kebaruan tersebut, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif peran moderasi literasi keuangan syariah pada pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas mahasiswa dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia. Secara lebih terperinci, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan teller terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Menganalisis pengaruh langsung kepuasan transaksi terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Menganalisis pengaruh langsung literasi keuangan syariah terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Menguji dan menganalisis apakah literasi keuangan syariah memperkuat peran kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa. Menguji dan menganalisis apakah literasi keuangan syariah memperkuat peran kepuasan transaksi terhadap loyalitas mahasiswa. Mengidentifikasi apakah literasi keuangan syariah bekerja sebagai pemoderasi interaksi



(interaction moderator) atau bertindak mandiri sebagai prediktor langsung (predictor moderation).

Argumen utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa literasi keuangan syariah tidak secara pasif memoderasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa, melainkan bertindak sebagai pendorong kognitif langsung (*predictor moderation*) yang mandiri. Asumsinya adalah mahasiswa dengan literasi keuangan syariah yang tinggi akan memiliki komitmen ideologis yang kuat terhadap kepatuhan syariah (*sharia compliance*), sehingga loyalitas mereka tidak sepenuhnya bergantung pada kepuasan transaksional harian semata. Pengetahuan mendalam mengenai akad bagi hasil (*mudharabah*) dan titipan (*wadiah*) menumbuhkan kesadaran moral yang mendasari keputusan mereka untuk tetap setia bertransaksi di bank syariah (Setiawati dkk., 2025). Melalui temuan teoretis ini, analisis diharapkan mampu memberikan panduan strategis bagi para pengambil kebijakan di sektor perbankan syariah untuk menyinergikan peningkatan kualitas sistem operasional dengan edukasi keuangan yang terintegrasi di perguruan tinggi.

LANDASAN TEORI

Expectation Confirmation Theory (ECT)

Expectation Confirmation Theory (ECT) yang dirumuskan oleh Oliver (1999), merupakan salah satu pilar teoretis utama yang digunakan untuk menjelaskan proses psikologis nasabah dalam mengevaluasi kepuasan dan loyalitas pasca-penggunaan layanan. Teori ini mengasumsikan bahwa sebelum melakukan transaksi pembayaran UKT di *teller* BSI, mahasiswa terlebih dahulu membangun harapan (*expectations*) tertentu mengenai kecepatan, keandalan, dan keramahan staf bank. Setelah proses transaksi selesai, mahasiswa akan membandingkan harapan awal tersebut dengan kinerja nyata yang mereka rasakan langsung (*perceived performance*). Jika kinerja operasional *teller* BSI melampaui harapan mahasiswa, maka akan terbentuk konfirmasi positif (*positive confirmation*) yang memicu tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika terjadi antrean yang sangat panjang dan gangguan sistem teknis, maka akan terjadi diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*) yang memicu kekecewaan nasabah. Dalam jangka panjang, akumulasi dari konfirmasi positif inilah yang akan memperkuat kepercayaan dan membentuk loyalitas perilaku maupun sikap mahasiswa terhadap perbankan syariah (Putri dkk., 2026).

Kualitas Layanan dalam Perbankan Syariah

Kualitas layanan dalam industri jasa keuangan syariah mencerminkan evaluasi menyeluruh dari nasabah terhadap tingkat keunggulan operasional yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memenuhi harapan mereka. Dalam konteks perbankan syariah, model SERVQUAL tradisional yang terdiri dari dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) diperluas menjadi model CARTER dengan menambahkan dimensi kepatuhan syariah (*compliance*) (Tran dkk., 2025). Kepatuhan syariah merujuk pada komitmen lembaga keuangan untuk beroperasi murni tanpa sistem riba, *gharar*, dan *maysir*, yang merupakan faktor diferensiasi utama bagi bank syariah (Fauzi & Suryani, 2019). Bagi mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT, kualitas layanan yang prima dari staf *teller* BSI dalam memberikan solusi transaksi cepat dan akurat sangat menentukan kelancaran proses registrasi akademik mereka. Berbagai penelitian empiris terdahulu mengonfirmasi bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap staf bank syariah secara konsisten memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan sintesis teoretis tersebut, dirumuskan hipotesis berikut:



H₁: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia Surakarta.

Kepuasan Nasabah dan Hubungannya dengan Loyalitas

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai respons emosional dan kognitif pasca-transaksi yang mencerminkan perasaan senang atau kecewa nasabah setelah membandingkan hasil akhir produk jasa dengan harapan mereka (Ismulyaty dkk., 2022). Menurut Kotler & Armstrong (2021), Kotler & Keller (2016), kepuasan dalam industri perbankan diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat untuk melakukan transaksi ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada kerabat terdekat. Mahasiswa yang merasa puas terhadap kelancaran proses pembayaran UKT di *teller* BSI Surakarta cenderung akan mengaitkan emosi positif tersebut dengan reputasi institusional bank syariah. Kepuasan yang dirasakan secara berulang ini mengurangi sensitivitas nasabah muda terhadap penawaran produk menarik dari bank konvensional kompetitor (Putri dkk., 2026). Kepercayaan yang tumbuh dari rasa puas ini bertindak sebagai fondasi psikologis yang kuat bagi terbentuknya loyalitas jangka panjang. Atas dasar argumen teoretis ini, hipotesis kedua disusun sebagai berikut:

H₂: Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia Surakarta.

Literasi Keuangan Syariah sebagai Variabel Moderasi

Literasi keuangan syariah merupakan perluasan dari konsep literasi keuangan konvensional yang mengintegrasikan aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*), dan keyakinan (*belief*) dalam pengelolaan keuangan yang selaras dengan syariat Islam (Al-Awlaqi & Aamer, 2023). Menurut Djuwita & Yusuf (2018), literasi ini membekali individu dengan kemampuan kognitif untuk membedakan operasional bagi hasil dengan sistem bunga (*riba*). Dalam penelitian ini, literasi keuangan syariah ditempatkan sebagai variabel moderasi yang diasumsikan dapat mempengaruhi kekuatan hubungan antara kualitas layanan fungsional, kepuasan, dan loyalitas. Mahasiswa dengan tingkat literasi keuangan syariah yang tinggi diyakini memiliki pemahaman yang matang mengenai tantangan operasional bank syariah pasca-merger, sehingga mereka cenderung lebih toleran terhadap gangguan teknis minor sepanjang prinsip kepatuhan syariah tetap terjaga. Sebaliknya, mahasiswa dengan literasi rendah cenderung mengevaluasi bank syariah murni dari dimensi kemudahan utilitarian transaksional semata. Oleh karena itu, tingkat literasi yang memadai diasumsikan akan memperkuat jalur pengaruh kepuasan menuju loyalitas mahasiswa. Atas dasar kerangka pemikiran tersebut, dirumuskan hipotesis ketiga dan keempat:

H₃: Literasi keuangan syariah memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia Surakarta.

H₄: Literasi keuangan syariah memperkuat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia Surakarta.

METODE

Unit analisis dalam penelitian kuantitatif ini difokuskan pada mahasiswa aktif program sarjana (S1) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta yang menggunakan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di Bank Syariah Indonesia (BSI). Penetapan unit analisis ini didasarkan pada pertimbangan akademis bahwa mahasiswa PTKIN memiliki



karakteristik sosiologis unik yang terpapar kurikulum keagamaan, sehingga ideal untuk menguji konsep literasi keuangan syariah. Secara spesifik, penelitian ini membatasi pengamatan pada transaksi pembayaran yang diselesaikan secara langsung melalui petugas *teller* di kantor cabang BSI Surakarta. Langkah operasional pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi populasi aktif mahasiswa yang terdaftar pada semester berjalan. Langkah kedua adalah menyaring mahasiswa yang telah melakukan transaksi pembayaran UKT di *teller* minimal dua kali guna memastikan validitas pengalaman responden. Langkah ketiga adalah menganalisis interaksi empiris antara kualitas pelayanan fisik staf *teller* dengan komitmen loyalitas nasabah mahasiswa tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif eksplanatori untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat dan kekuatan pengaruh antar-variabel struktural. Desain kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang akurat dan dapat dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis secara teoretis (Creswell & Creswell, 2018). Model struktural yang dikembangkan melibatkan Kualitas Layanan (X_1) dan Kepuasan Nasabah (X_2) sebagai variabel independen, Loyalitas Mahasiswa (Y) sebagai variabel dependen, serta Literasi Keuangan Syariah (Z) sebagai variabel moderasi. Langkah pertama rancangan ini adalah merumuskan model konseptual berdasarkan *Expectation Confirmation Theory*. Langkah kedua adalah melakukan operasionalisasi variabel ke dalam indikator kuesioner yang valid. Langkah ketiga adalah menguji model struktural dan efek interaksi moderasi secara simultan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian (Hair dkk., 2022).

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah data primer yang dikumpulkan secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner terstruktur. Populasi sasaran dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa aktif program S1 di UIN Raden Mas Said Surakarta yang berjumlah 84.552 mahasiswa pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026. Mengingat besarnya jumlah populasi, penentuan ukuran sampel yang representatif diestimasi menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran kesalahan (*margin of error*) ditetapkan sebesar 5%:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Berdasarkan formulasi Slovin tersebut, langkah pertama adalah memasukkan angka populasi ($N=84.522$) dan tingkat kesalahan ($e=0,05$), yang menghasilkan ukuran sampel teoretis sebesar 399,99. Langkah kedua adalah melakukan pembulatan ukuran sampel minimal menjadi 400 responden mahasiswa aktif guna meminimalkan bias pengambilan sampel. Langkah ketiga adalah menyebarkan instrumen penelitian secara proporsional di seluruh fakultas untuk menjaga keterwakilan data.

Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi tertentu yang ditetapkan peneliti. Kriteria tersebut meliputi status sebagai mahasiswa aktif UIN Raden Mas Said Surakarta, memiliki pengalaman membayar UKT di *teller* BSI minimal dua kali, dan bersedia mengisi instrumen penelitian secara sukarela. Metode pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarkan baik secara luring maupun daring melalui *Google Form*. Skala pengukuran yang diadopsi adalah Skala Likert 5 poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden, mulai dari Sangat Tidak Setuju (skor 1) hingga Sangat Setuju (skor 5). Langkah pertama pengumpulan data adalah melakukan uji coba



instrumen (*pilot study*) pada 30 responden di luar sampel utama untuk memastikan kejelasan redaksi kuesioner. Langkah kedua adalah menyebarkan instrumen final kepada 400 responden terpilih, dan langkah ketiga adalah melakukan tabulasi serta pembersihan data dari jawaban yang tidak lengkap.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Penggunaan PLS-SEM dipilih karena sangat kuat dalam memprediksi model struktural yang kompleks dengan variabel moderasi tanpa menuntut asumsi normalitas data yang ketat. Langkah pertama analisis data adalah melakukan evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konsistensi internal dari seluruh variabel laten. Langkah kedua adalah mengevaluasi model struktural (*inner model*) untuk menilai kualitas prediksi model melalui koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), dan relevansi prediktif (Q^2). Langkah ketiga adalah menguji signifikansi hubungan kausal langsung serta efek interaksi moderasi menggunakan metode *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel untuk menghasilkan nilai t-statistik dan p-value.

HASIL

Gambaran Karakteristik Demografis Responden

Pengumpulan data lapangan berhasil menghimpun jawaban kuesioner yang lengkap dan valid dari 400 responden mahasiswa aktif UIN Raden Mas Said Surakarta yang menggunakan layanan *teller* BSI untuk pembayaran UKT. Karakteristik demografis responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, fakultas asal, semester berjalan, dan lamanya pengalaman bertransaksi menggunakan *teller* BSI. Distribusi frekuensi karakteristik demografis disajikan secara terperinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Demografis Responden

No	Karakteristik Demografis	Kategori	Jumlah Responden (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	103	25,75%
		Perempuan	297	74,25%
2	Usia	17–20 Tahun	62	15,50%
		21–24 Tahun	309	77,25%
		25–28 Tahun	29	7,25%
3	Fakultas	Adab dan Bahasa (FAB)	55	13,75%
		Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	207	51,75%
		Ilmu Tarbiyah (FIT)	54	13,50%
		Syariah (FASYA)	43	10,75%
		Ushuluddin dan Dakwah (FUD)	41	10,25%
4	Semester	Semester 3	53	13,25%
		Semester 5	94	23,50%
		Semester 7	184	46,00%
		Semester 9	37	9,25%
		Semester 11	14	3,50%
		Semester 13	18	4,50%
5	Pengalaman Transaksi	<1 Tahun	99	24,70%



1–2 Tahun	174	43,40%
>2 Tahun	127	31,70%

Sumber: Data Primer, Diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 297 mahasiswa (74,25%) dan berada pada rentang usia dewasa awal 21–24 tahun sebanyak 309 mahasiswa (77,25%). Ditinjau dari latar belakang akademis, responden didominasi oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) sebanyak 207 orang (51,75%), disusul oleh Fakultas Adab dan Bahasa (FAB) sebanyak 55 orang (13,75%). Sebagian besar responden berada pada semester berjalan tingkat akhir, khususnya semester 7 yaitu sebanyak 184 mahasiswa (46,00%). Mengenai durasi interaksi transaksional, sebanyak 174 responden (43,40%) memiliki pengalaman menggunakan *teller* BSI Surakarta selama 1–2 tahun untuk pembayaran UKT mereka. Profil demografis ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kematangan usia dan pengalaman interaksi yang sangat memadai untuk memberikan penilaian objektif.

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengevaluasi sebaran jawaban responden dan nilai rata-rata (*mean*) dari setiap indikator yang membentuk variabel penelitian. Penilaian didasarkan pada kecenderungan pemusatan data untuk mengidentifikasi indikator dengan persepsi terbaik dan terendah. Ringkasan deskripsi indikator disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel Laten	Indikator	Item Pernyataan Kuesioner	Rata-Rata (Mean)	Kategori
1	Kualitas Layanan (X1)	X1.1	Fasilitas fisik BSI mudah diakses dan dalam kondisi baik	3,97	Baik
		X1.2	Proses transaksi pembayaran UKT berjalan cepat dan akurat	4,01	Baik
		X1.3	Petugas <i>teller</i> cepat tanggap, sigap, dan ramah membantu	4,00	Baik
		X1.4	BSI menyediakan solusi jika terjadi masalah pembayaran	3,92	Baik
2	Kepuasan (X2)	X2.1	Merasa puas dengan kualitas layanan pembayaran UKT BSI	3,99	Baik
		X2.2	Pengalaman transaksi pembayaran UKT sesuai harapan	2,97	Cukup
		X2.3	Percaya bahwa BSI memberikan layanan berkualitas	3,95	Baik
		X2.4	Secara keseluruhan pengalaman menggunakan BSI memuaskan	4,00	Baik



3	Loyalitas (Y)	Y1.1	Terus menggunakan BSI untuk pembayaran UKT mendatang	3,77	Baik
		Y1.2	Merekomendasikan BSI kepada teman atau keluarga	3,80	Baik
		Y1.3	Berniat menggunakan produk keuangan BSI lainnya	3,80	Baik
		Y1.4	Tetap setia menggunakan BSI meski ada tawaran bank lain	3,65	Baik
		Y1.5	Merasa terikat secara emosional dengan BSI Surakarta	3,55	Baik
4	Literasi Syariah (Z)	Z1.1	Memahami perbedaan dasar bank syariah & konvensional	4,00	Baik
		Z1.2	Mengetahui operasional tanpa bunga dan bagi hasil	4,02	Baik
		Z1.3	Memahami konsep akad syariah wadiah & mudharabah	3,84	Baik
		Z1.4	Memahami transaksi syariah harus adil dan transparan	4,01	Baik

Sumber: Data Primer, Diolah (2026)

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas Layanan (X_1), proses transaksi yang cepat dan akurat ($X1.2$) memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 4,01, sedangkan penyediaan solusi masalah ($X1.4$) memperoleh rata-rata terendah sebesar 3,92. Pada variabel Kepuasan (X_2), kesesuaian pengalaman transaksi dengan harapan ($X2.2$) memiliki nilai rata-rata terendah yang mencolok sebesar 2,97, mengindikasikan adanya celah ekspektasi mahasiswa yang belum sepenuhnya terpenuhi oleh bank. Pada variabel Loyalitas (Y), keterikatan emosional mahasiswa dengan BSI (Y1.5) mencatat rata-rata terendah sebesar 3,55, sedangkan niat merekomendasikan dan menggunakan produk lain (Y1.2 & Y1.3) mencatat skor tertinggi sebesar 3,80. Terakhir, pada variabel Literasi Keuangan Syariah (Z), pengetahuan dasar mengenai operasional tanpa bunga (Z1.2) memperoleh skor tertinggi sebesar 4,02, sementara pemahaman mendalam mengenai konsep akad syariah (Z1.3) memperoleh rata-rata terendah sebesar 3,84.

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk membuktikan tingkat validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konsistensi internal instrumen sebelum menguji hubungan struktural. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *outer loading* (kriteria $> 0,70$) dan *Average Variance Extracted* (AVE) (kriteria $> 0,50$). Reliabilitas dievaluasi menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (kriteria $> 0,70$). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** *Outer Loading, Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE*

No	Variabel Laten	Indikator	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_c)	AVE
1	Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,786	0,804	0,862	0,630
		X1.2	0,805			
		X1.3	0,812			
		X1.4	0,769			
2	Kepuasan (X2)	X2.1	0,854	0,828	0,883	0,660
		X2.2	0,802			
		X2.3	0,797			
		X2.4	0,796			
3	Loyalitas (Y)	Y1.1	0,779	0,877	0,910	0,670
		Y1.2	0,800			
		Y1.3	0,842			
		Y1.4	0,851			
		Y1.5	0,819			
4	Literasi Syariah (Z)	Z1.1	0,721	0,838	0,892	0,676
		Z1.2	0,842			
		Z1.3	0,859			
		Z1.4	0,858			

Sumber: Output SmartPLS 4, Data Primer Diolah (2026)

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memiliki nilai *outer loading* di atas ambang batas kritis 0,70, berkisar antara 0,721 hingga 0,859. Seluruh nilai AVE berada di atas kriteria minimal 0,50, berkisar antara 0,630 hingga 0,676, yang mengonfirmasi bahwa konstruk laten mampu menjelaskan lebih dari 60% variansi indikatornya. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* ($> 0,80$) dan *Composite Reliability* ($> 0,86$) dari keempat variabel laten melampaui standar minimal 0,70 secara signifikan, yang membuktikan tingkat keandalan instrumen penelitian. Langkah analisis berikutnya adalah mengevaluasi validitas diskriminan menggunakan kriteria klasik Fornell-Larcker. Kriteria ini menuntut agar nilai akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten lebih besar daripada nilai korelasi antara variabel tersebut dengan variabel lainnya dalam model. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Fornell-Larcker

No	Konstruk Laten	Kepuasan (X2)	Kualitas Layanan (X1)	Loyalitas (Y)	Literasi Keuangan Syariah (Z)
1	Kepuasan (X2)	0,813			
2	Kualitas Layanan (X1)	0,757	0,794		
3	Loyalitas (Y)	0,698	0,699	0,819	
4	Literasi Syariah (Z)	0,666	0,641	0,599	0,822

Sumber: Output SmartPLS 4, Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4, nilai diagonal (ditulis tebal) yang merupakan akar kuadrat dari AVE untuk setiap variabel laten secara konsisten lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi non-diagonal lainnya. Sebagai contoh, akar kuadrat AVE Kepuasan (0,813) lebih tinggi dibanding korelasi Kepuasan dengan Kualitas Layanan (0,757) maupun Loyalitas (0,698). Hal ini membuktikan bahwa validitas diskriminan model struktural telah terpenuhi. Sebagai pengujian validitas diskriminan tambahan yang lebih sensitif, peneliti mengestimasi indeks *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Nilai rasio HTMT harus berada di bawah batas ambang 0,90 untuk



membuktikan bahwa variabel laten benar-benar unik secara empiris. Hasil estimasi HTMT disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. *Heterotrait-Monotrait Ratio HTMT*

No	Hubungan Konstruk Laten	Koefisien HTMT	Kriteria Batas Aman	Kesimpulan
1	Kualitas Layanan → Kepuasan	0,928	< 0,90	Mendekati Batas
2	Loyalitas → Kepuasan	0,818	< 0,90	Valid
3	Loyalitas → Kualitas Layanan	0,830	< 0,90	Valid
4	Literasi Syariah → Kepuasan	0,799	< 0,90	Valid
5	Literasi Syariah → Kualitas Layanan	0,779	< 0,90	Valid
6	Literasi Syariah → Loyalitas	0,697	< 0,90	Valid

Sumber: Output SmartPLS 4, Data Primer Diolah (2026)

Hasil Tabel 5 memperlihatkan bahwa sebagian besar koefisien HTMT bernilai di bawah 0,90, yang secara konsisten menegaskan kekuatan validitas diskriminan model. Koefisien HTMT antara Kualitas Layanan dan Kepuasan yang bernilai 0,928 berada sedikit di atas ambang batas, mengindikasikan adanya kedekatan konseptual yang sangat kuat antara kualitas pelayanan *teller* fisik dengan tingkat kepuasan transaksional langsung yang dirasakan oleh mahasiswa.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dirancang untuk menilai kemampuan prediksi model konseptual serta signifikansi hubungan antar-variabel laten. Nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel endogen Loyalitas (Y) diperoleh sebesar 0,569. Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 56,9% variasi dari Loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta mampu dijelaskan secara simultan oleh variabel Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Literasi Keuangan Syariah. Sisa variasi sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel di luar model struktural.

Pengujian relevansi prediktif model struktural diestimasi melalui teknik *blindfolding* untuk menghasilkan nilai Q^2 . Hasil perhitungan menunjukkan nilai Q^2 diperoleh sebesar 0,569. Karena nilai Q^2 berada jauh di atas nol ($0,569 > 0$), maka model struktural ini terbukti memiliki akurasi relevansi prediktif yang kuat (*strong predictive relevance*). Evaluasi kontribusi relatif variabel eksogen menggunakan ukuran efek (f^2) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memberikan kontribusi efek sebesar 0,115 (kategori kecil-sedang), Kepuasan sebesar 0,088 (kategori kecil), sedangkan kontribusi efek moderasi interaksi bernilai sangat kecil ($< 0,005$).

Pengujian Hipotesis dan Analisis Moderasi

Pengujian hipotesis struktural dilakukan dengan mengestimasi koefisien jalur (*path coefficient*) melalui metode *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel. Hubungan kausal dinyatakan signifikan jika memiliki nilai t-statistik melampaui nilai kritis 1,96 dan tingkat signifikansi p-value di bawah 0,05. Hasil pengujian hipotesis dirangkum secara komprehensif pada Tabel 6.

Tabel 6. Pengujian Hipotesis dan Analisis Moderasi

No	Hipotesis	Pengaruh Hubungan Antar-Variabel	Koefisien Jalur (β)	t-Statistik	p-Value	Kesimpulan
1	H1	Kualitas Layanan (X1) → Loyalitas (Y)	0,363	5,514	0,000	Diterima
2	H2	Kepuasan (X2) → Loyalitas (Y)	0,324	4,932	0,000	Diterima



3	Direct	Literasi Keuangan Syariah (Z) → Loyalitas (Y)	0,157	2,450	0,007	Diterima
4	H3	Moderasi 1: Z x X ₁ →Y	0,057	0,882	0,189	Ditolak
5	H4	Moderasi 2: Z x X ₂ →Y	-0,045	0,721	0,235	Ditolak

Sumber: Output SmartPLS 4, Data Primer Diolah (2026)

Tabel 6 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($\beta = 0,363$; $t = 5,514$; $p = 0,000$), sehingga H1 diterima. Kepuasan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($\beta = 0,324$; $t = 4,932$; $p = 0,000$), sehingga H2 diterima. Selain itu, Literasi Keuangan Syariah (Z) terbukti memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa ($\beta = 0,157$; $t = 2,450$; $p = 0,007$).

Namun, hasil pengujian efek interaksi moderasi tidak membuktikan adanya pengaruh signifikansi. Variabel interaksi moderasi pertama ($Z \times X_1 \rightarrow Y$) menghasilkan koefisien sebesar 0,057 dengan nilai t-statistik $0,882 < 1,96$ dan p-value $0,189 > 0,05$, sehingga H3 ditolak. Demikian pula, variabel interaksi moderasi kedua ($Z \times X_2 \rightarrow Y$) memiliki koefisien sebesar -0,045 dengan t-statistik $0,721 < 1,96$ dan p-value $0,235 > 0,05$, sehingga H4 ditolak. Temuan teoretis ini menegaskan bahwa Literasi Keuangan Syariah tidak memoderasi hubungan struktural tersebut, melainkan bertindak murni sebagai variabel independen langsung (*predictor moderation*) yang memperkuat loyalitas mahasiswa secara mandiri.

PEMBAHASAN

Penelitian kuantitatif ini berhasil membuktikan secara empiris bahwa kualitas layanan fisik *teller* dan tingkat kepuasan yang dirasakan secara langsung merupakan determinan paling dominan dalam memicu loyalitas mahasiswa. Jalur pengaruh langsung Kualitas Layanan ($\beta = 0,363$; $p = 0,000$) dan Kepuasan Nasabah ($\beta = 0,324$; $p = 0,000$) menunjukkan bahwa pemenuhan aspek fungsional operasional bank sangat krusial bagi nasabah muda.¹ Sebaliknya, pengujian efek interaksi moderasi literasi keuangan syariah pada pengaruh kualitas layanan ($p = 0,189$) dan kepuasan ($p = 0,235$) terbukti tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis H3 dan H4 ditolak. Temuan ini membuktikan bahwa literasi keuangan syariah tidak memoderasi hubungan tersebut, melainkan bertindak murni sebagai variabel independen langsung (*predictor moderation*) yang memengaruhi loyalitas secara signifikan ($\beta = 0,157$; $p = 0,007$).

Ketiadaan efek moderasi dari literasi keuangan syariah harus dipahami dalam konteks budaya dan perilaku pragmatis mahasiswa sebagai generasi *digital native*. Mahasiswa PTKIN, meskipun memiliki paparan pendidikan keagamaan yang intensif, tetap menghadapi tuntutan praktis yang tinggi saat masa pembayaran UKT yang padat. Di bawah tekanan batas waktu akademik, keandalan sistem transaksi, kecepatan pelayanan petugas *teller*, serta ketiadaan galat teknis menjadi penentu mutlak bagi kenyamanan mereka. Pengetahuan teoritis mahasiswa mengenai keharusan menghindari riba tidak mengubah tuntutan fungsional harian mereka terhadap bank. Ketika bertransaksi di *teller*, pemahaman keagamaan mengenai akad syariah disimpan sebagai pengetahuan kognitif murni yang terpisah dari evaluasi pragmatis mereka terhadap kualitas fisik pelayanan perbankan. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan budaya antara idealisme keagamaan dengan tuntutan utilitarian transaksional di kalangan mahasiswa.

Temuan empiris ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan model pelayanan CARTER dalam industri perbankan syariah. Kualitas layanan dan kepuasan yang berpengaruh positif langsung terhadap loyalitas memperkuat asumsi dasar ECT, di mana pemenuhan harapan layanan fungsional secara konsisten merupakan prasyarat mutlak untuk membentuk loyalitas perilaku. Namun, ditolaknya



peran moderasi literasi keuangan syariah menunjukkan keberadaan model moderasi bertipe *predictor moderation*. Model ini mengindikasikan bahwa literasi keuangan syariah bertindak murni sebagai anteseden independen langsung yang memperkuat komitmen loyalitas nasabah secara mandiri. Mahasiswa yang memiliki literasi keuangan syariah yang tinggi akan tetap memilih setia bertransaksi di BSI karena keyakinan moral-ideologis mereka tentang kepatuhan syariah, terlepas dari fluktuasi kepuasan operasional yang mereka rasakan sehari-hari.

Hasil pengujian struktural ini memberikan wawasan baru bahwa loyalitas nasabah muda terhadap bank syariah dibentuk melalui dua jalur kognitif yang berbeda dan tidak saling memoderasi. Jalur pertama adalah jalur utilitarian-fungsional, di mana loyalitas dibangun secara pragmatis melalui peningkatan kualitas pelayanan fisik *teller* dan kenyamanan transaksi harian. Jalur kedua adalah jalur ideologis-spiritual, di mana peningkatan literasi keuangan syariah secara mandiri menumbuhkan komitmen etis mahasiswa untuk tetap menggunakan jasa lembaga keuangan syariah. Implikasi akademis dari temuan ini adalah pentingnya memisahkan anteseden fungsional dengan anteseden spiritual dalam pemodelan perilaku konsumen perbankan syariah (Farhan dkk., 2025). Kegagalan mendeteksi pemisahan kedua jalur kognitif ini dapat mengaburkan pemahaman mengenai ambivalensi perilaku mahasiswa yang kerap terjadi di pasar keuangan Islam.

Penelitian ini melampaui studi terdahulu dengan membuktikan ketiadaan efek moderasi literasi keuangan syariah secara statistik menggunakan metode PLS-SEM yang presisi. Sebagian besar penelitian terdahulu, seperti Abror dkk. (2020), Lailaturrahmi & Abror, (2025), hanya mendeteksi pengaruh langsung literasi terhadap loyalitas tanpa menguji interaksi moderasinya pada hubungan kualitas layanan-loyalitas. Temuan teoretis ini juga sejalan dengan kajian Gustati dkk. (2023) yang menemukan bahwa literasi keuangan syariah cenderung bertindak sebagai prediktor langsung ketimbang pemoderat dalam model perilaku keuangan. Dengan memfokuskan analisis empiris pada segmen mahasiswa PTKIN pasca-merger BSI, penelitian ini berhasil mengonfirmasi bahwa literasi keuangan syariah bertindak sebagai pendorong loyalitas berbasis nilai yang mandiri.

Temuan empiris ini menuntut adanya perumusan rencana aksi yang taktis dan strategis bagi manajemen Bank Syariah Indonesia dan otoritas perguruan tinggi. Pertama, manajemen BSI harus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan *teller* pada masa sibuk pembayaran UKT dengan menambah loket pelayanan dan mengoptimalkan keandalan sistem transaksi komputer. Kedua, program edukasi peningkatan literasi keuangan syariah di lingkungan kampus harus terus dipertahankan, karena literasi terbukti secara mandiri mampu meningkatkan loyalitas nasabah muda secara signifikan. Kolaborasi antara akademisi FEBI UIN Surakarta dengan praktisi BSI dalam bentuk seminar interaktif mengenai mekanisme bagi hasil dan investasi syariah sangat direkomendasikan. Langkah kolaboratif ini penting untuk melahirkan generasi muda yang tidak hanya loyal karena kenyamanan layanan fisik harian, tetapi juga loyal karena komitmen spiritual keagamaan yang kokoh.

KESIMPULAN

Penelitian kuantitatif ini menyimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan layanan pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia didorong secara kuat oleh kualitas pelayanan fisik *teller* dan tingkat kepuasan transaksional langsung yang mereka rasakan. Namun, literasi keuangan syariah terbukti tidak memiliki peran sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam memengaruhi hubungan kualitas layanan maupun kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa. Literasi keuangan syariah bertindak murni sebagai variabel independen (*predictor moderation*) yang memengaruhi loyalitas secara langsung dan signifikan. Temuan ini mempertegas adanya dua jalur pembentukan loyalitas yang terpisah



pada nasabah mahasiswa PTKIN, yaitu jalur utilitarian fungsional yang berbasis kualitas pelayanan fisik *teller*, serta jalur ideologis spiritual yang berbasis pemahaman nilai-nilai keadilan perbankan syariah.

Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan bahwa manajemen BSI tidak boleh hanya mengandalkan sentimen keagamaan atau literasi syariah mahasiswa untuk mempertahankan loyalitas mereka, melainkan harus terus melakukan investasi nyata pada keandalan sistem transaksi dan kompetensi pelayanan *teller*. Di sisi lain, peningkatan literasi keuangan syariah tetap harus diakselerasi melalui kemitraan strategis dengan institusi akademik guna memperkuat komitmen ideologis nasabah muda secara mandiri. Keterbatasan utama penelitian ini terletak pada fokus pengamatan yang hanya membatasi analisis pada transaksi pembayaran UKT melalui *teller* fisik BSI Surakarta. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan dengan mengintegrasikan dimensi *e-service quality* pada aplikasi *mobile banking* serta melibatkan beberapa PTKIN di Indonesia untuk menghasilkan generalisasi model yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2020). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1691–1705. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>
- Al-Awlaqi, M. A., & Aamer, A. M. (2023). Islamic financial literacy and Islamic banks selection: an exploratory study using multiple correspondence analysis on banks' small business customers. *International Journal of Emerging Markets*, 18(12), 6285–6299. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-09-2021-1354>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Fifth). SAGE Publications.
- Djuwita, D., & Yusuf, A. A. (2018). Tingkat Literasi Keuangan Syariah di Kalangan UMKM Dan Dampaknya terhadap Perkembangan Usaha. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 105–127. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2837>
- Farhan, F., Wulandari, A. P., Zalzal, G. G., & Gustina, A. (2025). Service quality, financial-spiritual benefits, and dual-pathway loyalty: Evidence from Indonesia's largest Islamic bank. *Asian Journal of Islamic Management*, 7(2), 307–323. <https://doi.org/10.20885/AJIM.vol7.iss2.art8>
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2019). Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 269–289. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0048>
- Gustati, Rahmiati, D., & Sulastri, R. E. (2023). Literasi Keuangan Syariah sebagai Pemoderasi Religiusitas dalam Mempengaruhi Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Bisnis*, 16(1), 100–109. <https://doi.org/10.35143/jakb.v16i1.5946>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research* (Nomor October 2023, hal. 587–632). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15



- Hejazziey, D., & Maman, U. (2018). Determinant factors toward customer's satisfaction: The case of sharia Banking in Indonesia. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 13(2), 422–429. <https://doi.org/10.3923/jeasci.2018.422.429>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (Eighteenth). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Global Edition (ed.)). Pearson Education Inc.
- Lailaturrahmi, & Abror. (2025). Service Quality, Islamic Financial Literacy on Customer Loyalty of Islamic Banks: A Systematic Literature Review. *Asian Journal of Applied Business and Management (AJABM)*, 4(2), 421–436. <https://doi.org/10.55927/ajabm.v4i2.178>
- Nguyen, V. T. T., Truong, T. G., & Nguyen, T. D. (2025). E-Service Quality and Loyalty Driving E-Satisfaction and E-WOM in Higher Education. *Emerging Science Journal*, 9(Special Issue), 334–348. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2025-SIED1-019>
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63((special issue)), 33–34. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Purnama, C., Rahmah, M., Fatmah, D., Hasani, S., Rahmah, Y., & Rahmah, Z. Z. (2025). Customer Satisfaction as a Mediator between Service Quality and Customer Loyalty: Evidence from Islamic Banks in Indonesia. *Journal of Economic Cooperation and Development*, 46(3), 175–206.
- Putri, A. R., Zaerofi, A., & Indra. (2026). Customer Loyalty in Islamic Digital Banking: The Moderating Role of Religiosity in the Effects of E-Service Quality and Brand Image. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 9(2), 11189–11210.
- Rahayu, S., Setiawati, D., Nova, U. D., Sari, D. P., Ridho, A., Agustini, H., Natania, F., Berliana, & Pangestu. (2023). UKT Payment Contribution to the Existence of Sharia Banking. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Sciences (IJoMS)*, 2(1), 23–33.
- Setiawati, R., Wediawati, B., Amin, S., Junaidi, J., & Yacob, S. (2025). Islamic Financial Literacy among Indonesian Students: An Analysis of Knowledge, Attitudes, and Behavior. *Global Business and Finance Review*, 30(9), 109–125. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2025.30.9.109>
- Suhartanto, D. (2019). Predicting behavioural intention toward Islamic bank: a multi-group analysis approach. *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 1091–1103. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2018-0041>
- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., & Sundari, R. (2020). Mobile banking adoption in Islamic banks: Integrating TAM model and religiosity-intention model. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1405–1418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>
- Tran, N. P. N., Ngo, T. T. A., Chau, H. K. L., Bui, C. T., Tran, N. K. T., & Nguyen, P. P. T. (2025). Leveraging Service Quality to Drive Student Satisfaction, Loyalty, and Word-of-Mouth: A SERVQUAL Approach in Private Higher Education. *Services Marketing Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/15332969.2025.2575720>



- Wijaya, H. R., Hati, S. R. H., Ekaputra, I. A., & Kassim, S. (2024). The impact of religiosity and financial literacy on financial management behavior and well-being among Indonesian Muslims. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1–13. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03309-6>