

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi initelah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 06 April 2022

Materai 10.000

Yuyun Yuningsih  
NIM. 181420109

## ABSTRAK

Nama: Yuyun Yuningsih, NIM: 181420109, Judul Skripsi: *Pengaruh Penerapan Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi elektronik *banking* atau biasa dikenal dengan *digital banking*. hal tersebut menyebabkan perkembangan dalam mobilitas manusia bergerak sangat cepat dan mudah. Gaya hidup manusia berkaitan erat dengan perangkat elektronik sebagai akibat dari kemajuan teknologi ini. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyampaikan bahwa dalam dunia perbankan selama Covid-19 terjadi *shifting behavior* pada nasabah yang mulai beralih ke digital. Namun tidak semua produk dan jasa perbankan dapat digantikan oleh *digital banking*, sehingga kinerja pelayanan pun harus tetap ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana pengaruh penerapan digital banking secara parsial terhadap upaya customer retention di masa pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang? 2). Bagaimana pengaruh kinerja pelayanan secara parsial terhadap upaya customer retention di masa pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang? 3). Bagaimana pengaruh penerapan digital banking dan kinerja pelayanan secara simultan terhadap upaya customer retention di masa pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang?

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dimana metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *digital banking* dan kinerja pelayanan terhadap *customer retention* yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode yang digunakan diantaranya uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas, serta menggunakan uji statistik seperti uji koefisien regresi, uji t, uji f karena diduga terdapat pengaruh antara *digital banking* dan kinerja pelayanan terhadap *customer retention*, dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulannya pengujian hipotesis pada variabel *digital banking* diketahui nilai  $t_{hitung}$  1,582 <  $t_{tabel}$  1,98472, dengan demikian maka tidak terdapat pengaruh positif terhadap *customer retention* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang. Hasil pengujian untuk variabel kinerja pelayanan diketahui nilai  $t_{hitung}$  11,733 >  $t_{tabel}$  1,9847, dengan demikian maka terdapat pengaruh positif terhadap *customer retention* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang. Uji f menunjukkan bahwa secara simultan penerapan *digital banking* dan kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap *customer retention* dengan nilai  $F_{hitung}$  117,092 >  $F_{tabel}$  3,09. Analisis secara statistik diketahui bahwa persamaan regresi berganda  $Y = 2,257 + 0,122 X_1 + 0,322 X_2$ . Nilai R sebesar 0,841 yang artinya hubungan antara variabel *digital banking* dan kinerja pelayanan terhadap *customer retention* tingkat hubungannya sangat kuat. Nilai  $R^2$  yaitu 70,1% hal ini berarti variabel *customer retention* dipengaruhi oleh variabel *digital banking* dan kinerja pelayanan sebesar 70,1% dan sisanya 29,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Digital Banking, Kinerja Pelayanan, dan Customer Retention*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
Perihal : **Usulan Munaqasyah**  
            **a.n Yuyun Yuningsih**  
            **NIM. 181420109**

Kepada Yth,  
**Dekan** Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
**UIN SMH BANTEN**  
di –  
            Serang

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Yuyun Yuningsih**, NIM: 181420109, dengan judul Skripsi: **“Pengaruh Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang”**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqosyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Serang, 06 April 2022**

**Pembimbing I,**

**Dr. Suryani M.Si.**  
NIP. 197912222008012012

**Pembimbing II,**

**Muhamad Fadli Azim, M.Si.**  
NIP. 198705312019031010

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH DIGITAL BANKING DAN KINERJA  
PELAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP UPAYA  
*CUSTOMER RETENTION* DI MASA PANDEMI COVID-19  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR  
CABANG PERWAKILAN (KCP) KOTA SERANG**

Oleh:

**Yuyun Yuningsih**  
NIM. 181420109

Menyetujui:

**Pembimbing I,**



**Dr. Suryani, M.Si.**  
NIP. 197912222008012012

**Pembimbing II,**



**Muhamad Fadli Azim, M.Si.**  
NIP. 198705312019031010

Mengetahui,

**Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,**



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**  
NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah,**



**Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.**  
NIP. 198111032011011004

## PENGESAHAN

Skripsi a.n **Yuyun Yuningsih, NIM: 181420109** yang berjudul “**Pengaruh Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang**” telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 18 Mei 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### Sidang Munaqasyah,

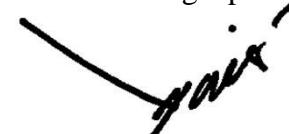
Ketua Merangkap Anggota



**Dr. H. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**

NIP. 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota



**Ma'mun Nawawi, M.E.**

NIP. 199603022019031009

Anggota-anggota

Penguji I



**Dr. Wazin, M.Si.**

NIP.196302251990031005

Pembimbing I



**Dr. Suryani, M.Si.**

NIP.197912222008012012

Penguji II



**Fitri Raya, M.Ek.**

NIP. 198808102019032010

Pembimbing II



**Muhammad Fadli Azim, M.Si.**

NIP. 198705312019031010

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk saya menyelesaikan tugas akhir dengan segala kesanggupan saya. Segala puji syukur saya ucapkan kepada-Mu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat serta doa disaat saya terlatih. Hanya kepada-Mu tempat saya mengadu dan mengucapkan syukur alhamdulilah. Amanah ini telah usai, karya sederhana ini sebagai kado keseriusan saya untuk membalas segala cinta dan kasih sayang kalian. Kepada Bapak (Janim) dan Almarhumah Ibu (Siti Khodijah) tersayang, tugas akhir saya ini saya persembahkan untukmu bapak dan mimi. Tiada kata yang bisa menggantikan segala kasih sayang, usaha, semangat serta doa. Lautan kasih kalian hantarkan saya ke gerbang kesuksesan, tiada kasih seindah kasihmu, tida cinta semurni cinta kalian. Karya sederhana ini juga saya persembahkan teruntuk Partner berjuang dan belajar saya saat berkuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten saudara Azi Efendi, terimakasih sudah mau hadir menemani dan menghadirkan revolusi kehidupan serta memberikan banyak *support system* juga bantuan terhadap penyelesaian skripsi ini.

## MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesulitan bagimu”. (Q.S. Al-Baqarah [1]: 185).

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Yuyun Yuningsih, NIM: 181420109, dilahirkan di Tangerang pada tanggal 23 September 1999, penulis adalah anak ketiga dari 5 bersaudara, orang tua bernama Almarhumah Ibu Siti Khodijah dan Bapak Janim. Adapun pendidikan yang sudah penulis tempuh yaitu Sekolah Dasar Negeri (SDN) Buaranjati 01 pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 01 Mauk pada tahun 2015, Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 03 Tangerang pada tahun 2018, dan kemudian penulis melanjutkan studi di UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, Jurusan Perbankan Syariah. Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi kemahasiswaan dan turut menjadi bagian dari Badan Pengurus Harian (BPH) organisasi kemahasiswaan yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Perbankan Syariah sebagai Bendahara Umum periode 2020-2021 dan Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Bendahara Umum periode 2021-2022.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmaanirrahim.* Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Si. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten sekaligus Ibunda saya di Fakultas yang telah banyak membimbing dan mendorong penyelesaikan studi serta skripsi penulis.
3. Bapak Dr. Wazin, M.Si. Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus ayahanda saya di Fakultas,

terimakasih sudah banyak sekali memberikan motivasi, *support* dan bimbingan perjalanan selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Ibu Hendrita Ferieka S.E, M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
  5. Ibu Dr. Suryani, M.Si. sebagai pembimbing 1 dan Bapak Muhamad Fadli Azim, M.Si. sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
  6. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.
  7. Kepada kakak saya Jamaludin dan Nurul Nur'aeni, teteh ipar saya Windy, serta adik saya Salsa Purnama wati dan Muhamad Syarifudin tersayang, terima kasih selalu memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini
- Kepada sahabat terbaik dan kawan berjuang “PUNILA GIRLS” yaitu Sintia Nur Azizah, Christela, dan Siti Uswatul Puadah, meraka yang selalu ada menemani perkuliahan saya sejak maba baik dalam keadaan

susah maupun senang, terima kasih telah berbagi semangat, motivasi pembelajaran dan kebersamaan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh keluarga besar Organisasi Kemahasiswaan (ORMAWA), sebagai teman seperjuangan dan berproses di kampus, secara khusus keluarga besar HMJ PBS dan DEMA FEBI yang telah menjadi keluarga kedua, dua tahun kita belajar bersama dalam satu wadah organisasi. Terima kasih atas kebersamaan, pembelajaran, informasi-informasi juga dukungan dan semangat yang diberikan kepada satu sama lain.
9. Kepada Sobat PBS C Angkatan 2018 terima kasih atas semangat dan dukungannya hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 06 April 2022

**Penulis,**

**Yuyun Yuningsih**  
NIM. 181420109

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	i
<b>ABSTRAK .....</b>	ii
<b>SURAT PENGAJUAN.....</b>	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN .....</b>	iv
<b>PENGESAHAN .....</b>	v
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	vi
<b>MOTTO .....</b>	vii
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	17
C. Batasan Masalah.....	18
D. Rumusan Masalah .....	19
E. Tujuan Penelitian .....	20
F. Manfaat Penelitian .....	21
G. Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	25
A. <i>Customer Retention</i> .....	25
1. Pengertian <i>Customer Retention</i> .....	25
2. Manfaat <i>Customer Retention</i> .....	27
3. Faktor-faktor <i>Customer Retention</i> .....	28

B.	<i>Digital Banking</i> .....	30
1.	Pengertian <i>Digital Banking</i> .....	30
2.	Manfaat <i>Digital Banking</i> .....	32
3.	Jenis-jenis E-Banking .....	37
4.	Hukum <i>Digital Banking</i> dalam Islam .....	45
C.	Kinerja Pelayanan .....	47
1.	Pengertian Kinerja Pelayanan.....	47
2.	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	49
3.	Hukum Memberikan Pelayanan yang Baik dalam Islam ....	51
D.	Penelitian Terdahulu .....	52
E.	Hubungan Antar Variabel .....	59
1.	Hubungan <i>Digital Banking</i> Terhadap <i>Customer Retention</i> .....	59
2.	Hubungan Kinerja Pelayanan Terhadap <i>Customer Retention</i> .....	60
F.	Hipotesa.....	61
G.	Kerangka Pemikiran.....	63
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
A.	Ruang Lingkup Penelitian.....	66
B.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	67
C.	Populasi dan Sampel .....	69
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	70
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	71
1.	Variabel Terikat (Dependen) .....	72
2.	Variabel Bebas (Independen) .....	72
F.	Teknik Analisis Data.....	76
1.	Uji Kualitas Data.....	76

2. Uji Asumsi Klasik .....	78
3. Uji Hipotesis.....	81
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>86</b>
A. Gamabaran Umum Objek Penelitian .....	86
B. Deskripsi Responden.....	88
C. Analisis Data .....	90
1. Statistik Deskriptif.....	90
2. Uji Kualitas Data .....	91
3. Uji Asumsi Klasik .....	100
4. Uji Hipotesis .....	103
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	108
1. Pengaruh <i>Digital Banking</i> Terhadap <i>Customer Retention</i> ..	108
2. Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap <i>Customer</i> <i>Retention</i> .....	110
3. Pengaruh <i>Digital Banking</i> dan Kinerja Pelayanan Terhadap <i>Customer Retention</i> .....	112
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>114</b>
A. Kesimpulan .....	114
B. Keterbatasan.....	115
C. Saran.....	116

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	53
<b>Tabel 3.1</b>	Operasional Variabel Penelitian.....	73
<b>Tabel 4.1</b>	Deskripsi Responden.....	89
<b>Tabel 4.2</b>	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	90
<b>Tabel 4.3</b>	Skor Kuesioner Variabel X <sub>1</sub> .....	92
<b>Tabel 4.4</b>	Skor Kuesioner Variabel X <sub>2</sub> .....	93
<b>Tabel 4.5</b>	Skor Kuesioner Variabel Y .....	94
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Uji Validitas <i>Digital Banking</i> .....	95
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan .....	96
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Uji Validitas <i>Customer Retention</i> .....	97
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Uji Reliabilitas <i>Digital Banking</i> .....	98
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan.....	99
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Retention</i> .....	99
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Kesimpulan Uji Reliabilitas.....	100
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Multikolonieritas .....	101
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji Teknik Analisis Berganda .....	103
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji Parsial (Uji-t) .....	105
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	106
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	107

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1</b>	Jumlah Terpapar Covid-19 di Kota Serang.....	5
<b>Gambar 2.1</b>	BSI <i>Net Banking</i> .....	39
<b>Gambar 2.2</b>	<i>Phone Banking</i> .....	40
<b>Gambar 2.3</b>	BSI <i>SMS Banking</i> .....	32
<b>Gambar 2.4</b>	<i>Mobile Banking</i> BSI.....	43
<b>Gambar 2.5</b>	ATM .....	44
<b>Gambar 2.6</b>	Kerangka Pemikiran.....	65
<b>Gambar 4.1</b>	Hasil Uji Normalitas .....	100
<b>Gambar 4.2</b>	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	102