



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN NASABAH BSI KCP
PEMALANG PASCA GANGGUAN
LAYANAN DIGITAL 2025**



**Optimalisasi Layanan
Bank Syariah Indonesia**

Minggu, 9 Februari 2025 pukul 01.00 – 05.00 WIB

Silakan melakukan transaksi sebelum atau setelah periode optimalisasi layanan tersebut.



www.bankbsi.co.id
PT Bank Syariah Indonesia, Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia serta merupakan Peserta Program LPM

ELYSIA ANINDYA INDRIANI

NIM 40222084

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN NASABAH BSI KCP
PEMALANG PASCA GANGGUAN LAYANAN
DIGITAL 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ELYSIA ANINDYA INDRIANI

NIM 40222084

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN NASABAH BSI KCP
PEMALANG PASCA GANGGUAN LAYANAN
DIGITAL 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ELYSIA ANINDYA INDRIANI

NIM 40222084

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELYSIA ANINDYA INDRIANI

NIM : 40222084

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah BSI KCP PEMALANG Pasca Gangguan Layanan Digital 2025**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 10 Februari 2026

menyatakan,



Elysia Anindya Indriani

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Elysia Anindya Indriani

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **ELYSIA ANINDYA INDRIANI**

NIM : **40222084**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah BSI KCP PEMALANG Pasca Gangguan Layanan Digital 2025**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 2 Februari 2026

Pembimbing,


Pradono Cahyo Kurniawan, M.AK.

NIP. 198907082020121010



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : Elysia Anindya Indriani
NIM : 40222084
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah BSI KCP PEMALANG Pasca Gangguan Layanan Digital 2025
Dosen Pembimbing : Pratomo Cahyo Kurniawan, M.AK.

Telah diujikan pada hari Kamis, 12 Maret 2026 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M.
NIP. 198205272011011005

Penguji II

Singgih Setiawan, M.M.
NIP. 199309112020121019

Pekalongan, 30 Maret 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

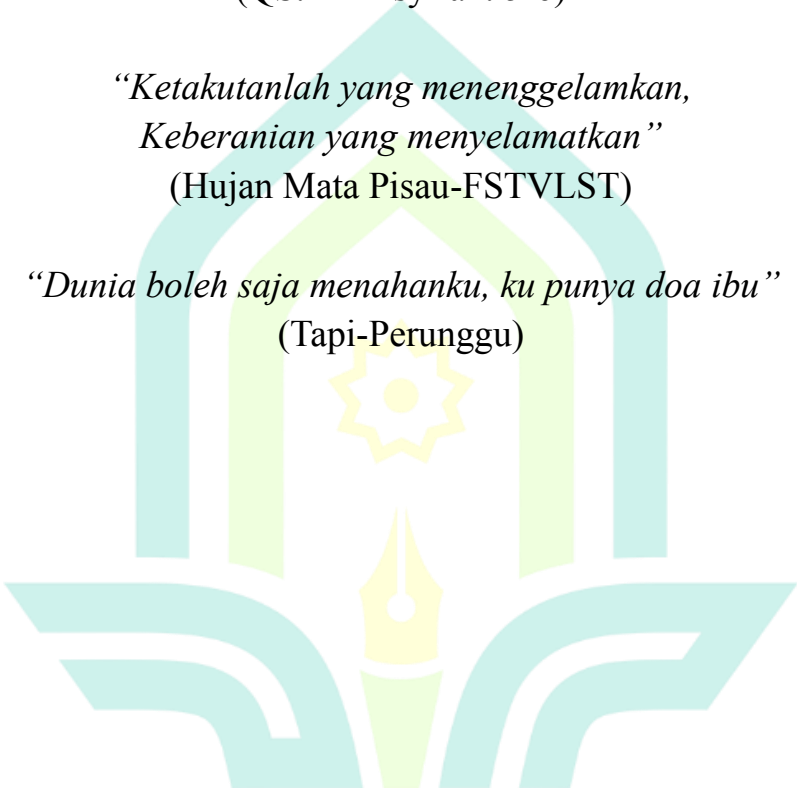
(QS. Al-Insyirah: 5-6)

*“Ketakutanlah yang menenggelamkan,
Keberanian yang menyelamatkan”*

(Hujan Mata Pisau-FSTVLST)

“Dunia boleh saja menahanku, ku punya doa ibu”

(Tapi-Perunggu)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Terkhusus kepada orang tua tercinta Bapak Ngarijan (Alm) dan Ibu Suciati, yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan kesabaran yang tiada batas. Setiap langkah penulis adalah hasil dari doa tulus yang tidak pernah berhenti dipanjatkan.
2. Adik tersayang, Adena Sasi Kirana Ramadhani, yang selalu menjadi penyemangat dengan keceriaan dan dukungannya. Terima kasih telah mengingatkan bahwa setiap perjuangan berakhir dengan kebahagiaan.
3. Keluarga besar yang turut membantu penulis sampai di titik ini. Terima kasih atas doa, perhatian, dan segala bantuan yang begitu berarti selama perjalanan ini.

4. Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M., sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis. Terima kasih atas dukungan, nasihat, dan bimbingan selama masa studi.
5. Bapak Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Almamater penulis yaitu Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terima kasih atas segala ilmu, pengalaman, dan nila-nilai luhur yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Sahabat-sahabat terbaik di kampus dan teman-teman lainnya, yang selalu memberikan semangat, candaan, serta dorongan di setiap masa sulit. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang tulus.
8. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Elysia Anindya Indriani, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini. Saya bangga pada diri saya sendiri, kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar. Mari bekerjasama untuk berkembang menjadi pribadi dan kehidupan yang lebih baik.

Karya ini penulis persembahkan untuk semua yang telah memberikan arti dalam perjalanan ini. Semoga Skripsi ini menjadi bukti kecil dari perjuangan, cinta, dan doa yang tulus dari setiap hati yang pernah hadir dan mendukung langkah penulis hingga titik ini.

ABSTRAK

Elysia Anindya Indriani. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah BSI KCP PEMALANG Pasca Gangguan Layanan Digital 2025

Perkembangan transformasi digital dalam industri perbankan mendorong Bank Syariah Indonesia melakukan transformasi digital pada layanan mobile banking dengan merilis *SuperApp BYOND by BSI* sebagai versi terbaru dari *BSI Mobile*. Namun, pada awal tahun 2025 terjadi gangguan layanan digital yang menyebabkan peningkatan keluhan nasabah, termasuk di BSI KCP Pemalang. Gangguan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan dalam bertransaksi dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan dan penanganan keluhan memengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KCP Pemalang dengan teknik purposive sampling. Sampel penelitian ini adalah nasabah pengguna BYOND yang terdampak gangguan, pernah menyampaikan permasalahan terkait BYOND, berusia minimal 18 tahun dan tinggal di wilayah Pemalang. Skala pengukuran menggunakan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan aplikasi SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi, kualitas layanan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah terbukti berpengaruh terhadap loyalitas serta mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas layanan, penanganan keluhan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.



ABSTRACT

Elysia Anindya Indriani. *The Influence of Service Quality and Complaint Handling on Loyalty Thru Customer Satisfaction at BSI KCP PEMALANG Post Digital Service Disruption 2025*

The development of digital transformation in the banking industry has prompted Bank Syariah Indonesia to undertake digital transformation in mobile banking services by releasing SuperApp BYOND by BSI as the latest version of BSI Mobile. However, at the beginning of 2025, there was a digital service disruption that led to an increase in customer complaints, including at BSI KCP Pemalang. The disruption caused inconvenience in transactions and had the potential to affect customer satisfaction and loyalty. The purpose of this research is to evaluate the extent to which service quality and complaint handling affect customer loyalty thru customer satisfaction at BSI KCP Pemalang.

This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected thru the distribution of questionnaires to BSI KCP Pemalang customers using purposive sampling technique. The sample for this study consists of BYOND users who have been affected by disruptions, have previously reported issues related to BYOND, are at least 18 years old, and reside in the Pemalang area. The measurement scale uses a five-point Likert scale. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial Least Square (PLS) with the SmartPLS 4 application.

The research results indicate that service quality and complaint handling have an impact on customer satisfaction. However, the quality of service and complaint handling do not affect customer loyalty. Customer satisfaction has been proven to influence loyalty and is capable of mediating the relationship between service quality and complaint handling on customer loyalty.

Keywords: *Service quality, complaint handling, customer satisfaction, customer loyalty.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
4. Bapak Drajat Setiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
6. Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M., sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis. Terima kasih atas dukungan, nasihat, dan bimbingan selama masa studi;
7. Bapak Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya guna membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini;

8. Pihak BSI KCP Pemalang Sudirman yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan;
9. Keluarga tercinta terkhusus kepada orang tua tercinta Bapak Ngarijan (Alm) dan Ibu Suciati, serta adik penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Keluarga besar serta para sahabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT, berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 10 Februari
2026



Elysia Anindya Indriani

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Telaah Pustaka.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	50
D. Hipotesis.....	50

BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A. Jenis Penelitian	58
B. Pendekatan Penelitian	58
C. Setting Penelitian	58
D. Populasi dan Sampel Penelitian	59
E. Variabel Penelitian	60
F. Sumber Data	67
G. Teknik Pengumpulan Data.....	68
H. Metode Analisis Data.....	69
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	74
A. Analisis Deskriptif Responden	74
B. Deskriptif Jawaban Kuesioner	80
C. Model Pengukuran atau Outer Model.....	86
D. Model Struktural atau Inner Model	93
E. Hasil Uji Hipotesis.....	94
F. Pembahasan	100
BAB V PENUTUP	111
A. Simpulan.....	111
B. Implikasi Manajerial.....	113
C. Keterbatasan Penelitian	114
D. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi dipakai untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Secara garis besar pedoman transliterasi sebagai berikut:

1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ŝa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	z	zet (dengan titik di

			atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َئِ ...	fathahdanya	Ai	A dan I
َؤ ...	fathahdanwau	Au	A dan U

Contoh:

- قَالَ qāla

- رَمَى ramā

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ...ى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas

...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

- a) Ta' marbutah hidup: Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
- b) Ta' marbutah mati: Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
- c) Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- الْأَطْفَالُ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- طَلْحَةَ talhah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yakni namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan sebagai berikut:

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah
Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim

dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- **وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ** Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

- **بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا** Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- **الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ** Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn

- **الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ** Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- **الأطفال** raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

- **اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ** Allaāhu gafūrun rahīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

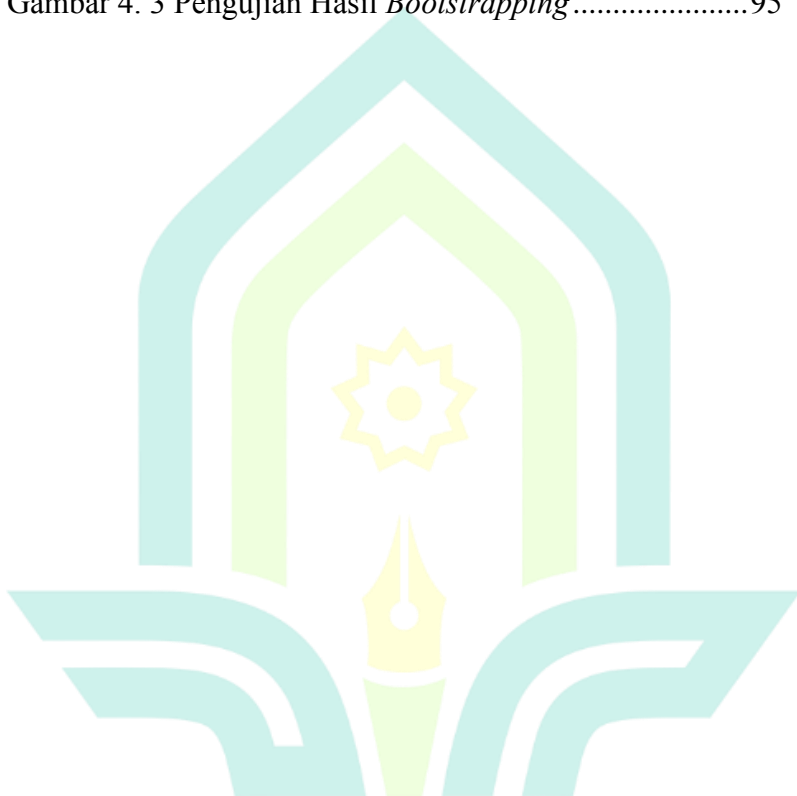


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka	30
Tabel 3. 1 Operasional variabel	61
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	69
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Domisili.....	75
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	77
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Nasabah BSI KCP Pemalang Pengguna Aktif BYOND	78
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pernah Mengalami Permasalahan Mengenai BYOND.....	79
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Pernah Menyampaikan Permasalahan terkait BYOND ke BSI KCP Pemalang.....	80
Tabel 4. 8 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (X1).....	81
Tabel 4. 9 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Penanganan Keluhan (X2).....	82
Tabel 4. 10 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan (Z)	84
Tabel 4. 11 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas (Y).....	85
Tabel 4. 12 <i>Convergent Validity</i> Tahap I.....	88
Tabel 4. 13 <i>Convergent Validity</i> Tahap II	89
Tabel 4. 14 <i>Discriminant Validity</i>	91
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas	92
Tabel 4. 16 Nilai <i>R-Square</i>	93
Tabel 4. 17 <i>Community</i> dan <i>R-Square</i>	94
Tabel 4. 18 <i>Path Coefficients</i>	95
Tabel 4. 19 <i>Specific Indirect Effect Coefficients</i>	98

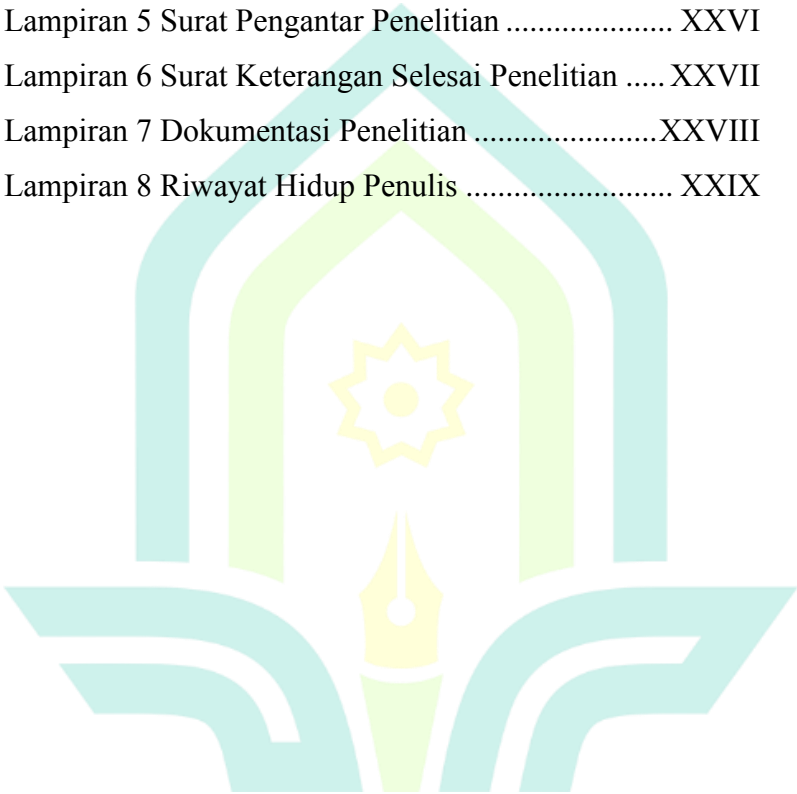
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur Layanan <i>SuperApp by BSI</i>	4
Gambar 1. 2 Keluhan online dari nasabah.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir	50
Gambar 4. 1 Penyusunan <i>Outer Model</i>	87
Gambar 4. 2 Nilai <i>Loading Factor</i>	90
Gambar 4. 3 Pengujian Hasil <i>Bootstrapping</i>	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	I
Lampiran 2 Data Responden	VII
Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....	XV
Lampiran 4 Hasil Pengujian Data.....	XXI
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian	XXVI
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian	XXVII
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	XXVIII
Lampiran 8 Riwayat Hidup Penulis	XXIX



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

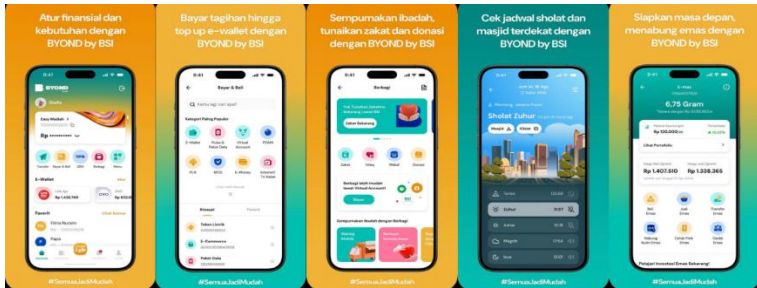
Perkembangan kemajuan teknologi informasi berpengaruh pada arus globalisasi yang semakin cepat berkembang. Tidak ada batasan jumlah pengetahuan yang dapat diberikan, dan sudah pasti bahwa keberhasilan suatu bangsa sangat terbantu oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi merupakan alat yang hebat untuk membina hubungan internasional yang positif dan menyebarkan pengetahuan ke seluruh masyarakat. Siapa pun dapat memperoleh pengetahuan yang mereka inginkan dengan mudah dan cepat berkat kemajuan teknologi yang pesat saat ini (Nurpatricia & Ras, 2022). Transformasi digital yang terjadi di berbagai industri adalah fenomena yang signifikan dan tak terhindarkan. Pemanfaatan layanan menjadi lebih sederhana dengan kemajuan dan terobosan di bidang informasi dan teknologi. Perkembangan ini juga memberikan pengaruh terhadap kemajuan industri perbankan (Mutiasar, 2020). Industri perbankan adalah salah satu sektor yang telah bertransformasi menuju digitalisasi dengan menyediakan berbagai layanan berbasis digital. Layanan digital dalam perbankan yaitu *e-banking*, yang bisa ditingkatkan menjadi lebih efisien, praktis, dan sesuai kebutuhan nasabah dengan mengoptimalkan penggunaan data nasabah. Selain itu, dari segi keamanan, mereka dapat menjalankan sepenuhnya secara mandiri. Persaingan yang ketat membuat bank harus meningkatkan kualitas layanan digital mereka. Salah satu inovasi dalam layanan digital perbankan adalah *mobile banking*, yang merupakan hasil

penerapan teknologi dalam sektor ekonomi (Prashella et al., 2021).

Perbankan di Indonesia memanfaatkan *mobile banking* sebagai salah satu inovasi teknologi sebagai bentuk tanggapan terhadap tren digitalisasi yang sangat bergantung pada teknologi. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses berbagai aktivitas perbankan dengan praktis menggunakan ponsel mereka. Tujuan utama dari *mobile banking* untuk memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang efisien, terjamin keamanannya, memberikan kenyamanan, serta dapat diakses secara fleksibel kapan pun dan dimana pun (Sarimuda, 2022). Menurut data dari Populix, mayoritas masyarakat Indonesia lebih suka menggunakan layanan mobile banking dengan presentase 91% dibandingkan dengan *e-wallet* 84% dan bank lain 33%. Kecenderungan ini menunjukkan masyarakat telah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan transaksi (Rahayu, 2022). *Mobile banking* di Indonesia bukanlah hal baru, mengingat layanan ini termasuk inovasi perbankan yang berkontribusi terhadap perkembangan kegiatan bisnis di tingkat global. Dengan akses mobile banking melalui perangkat seluler dan internet, pelanggan dapat lebih mudah melakukan transaksi. Tersedianya fasilitas perbankan untuk melakukan transaksi maupun aktivitas bisnis melalui layanan *m-banking* mendorong perbankan terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan (Muchtari et al., 2022). Masyarakat diimbau untuk lebih yakin dan percaya diri saat menggunakan *m-banking*, layanan berbasis teknologi, dalam setiap transaksi. Industri perbankan berusaha keras dalam melakukan transformasi digital dengan menyediakan pelayanan yang lebih optimal bagi para nasabah untuk

menghadapi tantangan digitalisasi. Industri perbankan harus tetap mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru karena tuntutan persaingan di era digital. Nasabah akan mencari bank dengan layanan yang lebih baik. Nasabah cenderung berpindah bank dengan cepat apabila mereka tidak puas dengan layanan yang mereka peroleh dari bank saat ini (Larassati & Fauzi, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga perbankan syariah terbesar yang beroperasi di Indonesia, terus mengembangkan layanan digitalnya dengan melakukan transformasi digital pada layanan mobile banking. Pada 9 November 2024, BSI merilis *SuperApp BYOND by BSI* sebagai versi terbaru dari *BSI Mobile*. Peralihan ini adalah upaya BSI untuk memberikan layanan perbankan yang lebih komprehensif dan mudah diakses. SuperApp BYOND, yang dikembangkan oleh BSI, adalah aplikasi mobile banking yang menggabungkan layanan sosial, finansial, dan spiritual dalam satu platform dengan keamanan yang lebih tinggi. Fitur spiritual adalah salah satu fitur yang unik dan tidak dimiliki oleh aplikasi bank lainnya. SuperApp BYOND oleh BSI menampilkan waktu shalat, arah kiblat, dan masjid terdekat. Selain itu, aplikasi BYOND yang dikembangkan oleh BSI diharapkan dapat membantu pelanggan mengakses berbagai layanan yang berkaitan dengan *halal lifestyle*. Setelah itu, pelanggan dapat melakukan transaksi yang berkaitan dengan *halal ecosystem*, seperti memesan paket haji dan umroh, memilih paket travel, dan lainnya. Karena itu, diharapkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan (Fitriah et al., 2025).



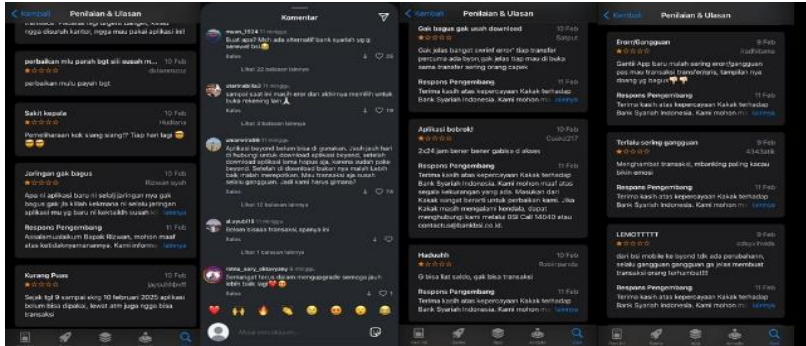
Gambar 1. 1 Fitur Layanan *SuperApp* by BSI

Sumber : Aplikasi BYOND By BSI

Nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, bersosialisasi, hingga menunjang kegiatan keagamaan dengan mudah dan nyaman berkat fitur-fitur istimewa aplikasi BYOND by BSI. Sementara itu, terkait dengan perkembangan BYOND by BSI, perusahaan menargetkan dapat meraih 10 juta pengguna hingga akhir tahun 2025. Saut Parulian Saragih selaku SEVP Digital Banking BSI menyampaikan bahwa, nasabah paling suka fitur Investasi, *QRIS*, dan *Ziswaf*. Saat ini terdapat 7,8 juta pengguna layanan perbankan seluler BSI, termasuk BSI Mobile dan BYOND by BSI. Perkembangan ini disambut baik oleh Hery Gunardi, Direktur Utama BSI. Ia mengungkapkan bahwa jumlah pengguna aktif BSI Mobile mencapai kurang lebih 3,5 juta. Hal ini menunjukkan bahwa dalam rentan waktu dua bulan setelah dirilis, sekitar 85,7% pengguna lama layanan mobile banking BSI telah beralih ke SuperApp BYOND & (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Namun pada awal tahun 2025 terdapat kendala dalam proses peralihan dari *BSI Mobile* ke *BYOND*. Selama beberapa hari, layanan mobile banking BYOND milik PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk, juga dikenal sebagai BSI, menghadapi gangguan. Sebagaimana diumumkan oleh manajemen BSI, bahwa

ada pemeliharaan sistem sejak hari Ahad, 9 Februari 2025. Namun, meskipun manajemen BSI mengatakan bahwa upaya pemulihan sistem yang dilakukan bank syariah sudah diselesaikan, aplikasi tersebut tetap tidak dapat diakses hingga 11 Februari 2025, sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi apapun. Setelah nasabah mencoba *log-in* muncul notifikasi di layar ponsel yang menyatakan jika aplikasi dalam pemeliharaan sistem. Banyak nasabah yang mengatakan bahwa aplikasi *mobile banking* BSI mereka tidak bisa dipakai. Adapun sejumlah nasabah mengatakan terkendala saat melakukan transaksi dalam beberapa hari karena BYOND mengalami masalah. Karena itu, BSI mengklarifikasi bahwa gangguan yang ada tidak bisa dihindari lantaran pihak bank sedang melaksanakan peningkatan sistem guna peningkatan pelayanan transaksi bagi nasabah. Saat perbaikan berlangsung, BSI memastikan bahwa data dan dana nasabah tetap aman (Shabrina, 2025). Bukti dari masalah ini diperkuat dengan lonjakan keluhan online yang diterima oleh BSI. Keluhan tersebut menunjukkan ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan pengalaman yang dialami, sehingga merusak kenyamanan dan kemudahan yang sebelumnya dijanjikan aplikasi ini. Banyak pengguna yang mengeluh tentang maintenance yang berkepanjangan yang diduga terkait dengan pemeliharaan sistem yang dilakukan BSI untuk meningkatkan layanan yang justru membuat aplikasi tersebut terkendala. Dalam hal ini, BSI juga membalas keluhan online dari nasabah yang terdampak gangguan tersebut. Jika BYOND terus mendapatkan banyak ulasan negatif kemungkinan banyak masyarakat yang mempertimbangkan untuk tidak menggunakan BYOND sebagai sarana bertransaksi (Google Play Store, 2025).



Gambar 1. 2 Keluhan online dari nasabah

Sumber : Keluhan online dari platform media sosial

Selama beberapa hari, layanan perbankan digital BSI mengalami gangguan yang mengganggu transaksi keuangan nasabah dan mengakibatkan terjadinya peningkatan keluhan di berbagai wilayah, termasuk di BSI KCP Pemalang. Berdasarkan informasi dari bapak Rozikien selaku operasional staff BSI KCP Pemalang mengatakan jika terjadi peningkatan keluhan di BSI KCP Pemalang saat adanya gangguan tersebut. Kebanyakan nasabah mengeluh karena tidak bisa login, tidak bisa cek saldo dan tidak bisa transaksi. Selama terjadinya gangguan, layanan transaksi melalui BYOND tidak dapat digunakan yang mengakibatkan nasabah harus melakukan transaksi langsung ke kantor. Meski gangguan bersifat sementara dan berangsur pulih, namun tidak dipungkiri ini mengganggu kelancaran transaksi nasabah. Adapun bentuk penyampaian gangguan untuk menjelaskan masalah kepada nasabah dalam bentuk digital, biasanya dengan pengumuman serentak dari pusat di media sosial maupun di website resmi BSI untuk diteruskan ke jaringan bawah dan untuk pegawai BSI KCP Pemalang sendiri, minimal memasang status di WhatsApp untuk menginformasikan kepada nasabah. Lalu untuk

penanganan keluhan secara langsung di kantor BSI KCP Pemalang dengan mendengarkan keluhan nasabah dan langsung membantu menemukan solusinya untuk menyelesaikannya permasalahan tersebut sampai selesai, selanjutnya menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan dari gangguan tersebut. Dengan layanan dan penanganan keluhan yang baik banyak nasabah pasti loyal dan tidak akan kecewa. Tapi di sisi lain, karena terdapat gangguan tersebut nasabah merasa ragu dan lebih berhati-hati untuk melakukan aktivasi BYOND (Rozikien, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas dan mendorong penggunaan kembali layanan digital.

Strategi promosi seperti promo menggunakan pembayaran BYOND dan cashback sudah diterapkan, namun belum ada data empiris yang menunjukkan bahwa strategi tersebut berdampak nyata terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Ditambah lagi, tidak ada survei kepuasan yang dilakukan di BSI KCP Pemalang, informasi ini didapatkan dari operasional staff BSI KCP Pemalang (Rozikien, 2025). Dari hal tersebut, BSI KCP Pemalang tidak dapat mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan atau bagaimana pengaduan ditangani setelah terjadi gangguan. Loyalitas nasabah adalah elemen penting bagi perusahaan bisnis. Sebagai bagian dari kualitas layanan, fitur layanan dapat mendukung dan menyediakan layanan berbasis online serta keandalan pegawai dalam melayani nasabah dapat mendukung layanan langsung di kantor cabang. Perbankan harus memberikan layanan berkualitas tinggi supaya nasabah tetap loyal. Dalam menggunakan mobile banking, terdapat beberapa keluhan, seperti *error*, terlambat

masuknya notifikasi, kesulitan *aktivasi*, kesulitan *log-in*, yang mengurangi persepsi kualitas layanan karena adanya keluhan yang dirasakan nasabah. Dalam upaya untuk menurunkan keluhan konsumen, bank harus menyediakan layanan daring yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan dari lokasi mana pun (Bakhtiar et al., 2020).

Menurut Sari et al. (2023) Loyalitas dan kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh prosedur pengelolaan keluhan dan kualitas layanan. Pengembangan loyalitas klien dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan dan sistem penanganan keluhan penting untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah. SelaSusanti (2021) Penanganan keluhan dan manajemen keluhan yang dilakukan secara efektif dan tepat akan meminimalkan dampak negatif serta menghasilkan respon pemulihan yang memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan secara keseluruhan adalah hasil dari penanganan keluhan yang baik, yang pada gilirannya bisa menumbuhkan citra bank. Bank harus serius mengelola keluhan yang dibantu teknologi, kemampuan SDM, komitmen serta produk yang ditawarkan. Adapun menurut Kurniyawati et al. (2020) penelitiannya menjelaskan jika kualitas layanan dan penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Suriyah Cabang Salatiga. Loyalitas pelanggan terbukti sangat dipengaruhi oleh keduanya. Lebih jauh, hubungan antara layanan dan pengelolaan keluhan serta loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan, yang juga memiliki dampak besar pada loyalitas.

Menurut Wahyuningsih et al. (2023) pada penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas layanan

berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Selain itu, loyalitas dipengaruhi oleh kualitas layanan, sedangkan kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh loyalitas. Lalu, penelitian oleh Yusuf et al. (2023) mengungkapkan jika kualitas layanan berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan pelanggan tidak bertindak sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan dapat didefinisikan kesesuaian produk atau jasa dengan harapan pelanggan, yang mendorong terjadinya peningkatan loyalitas pelanggan. Mereka cenderung merasa tidak puas jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan mereka, dan senang jika memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, untuk membuat konsumen merasa dihargai, senang, dan akhirnya setia, upaya peningkatan kepuasan pelanggan harus difokuskan pada pemberian layanan sebaik mungkin dan penyelesaian keluhan. Beberapa penelitian telah membahas pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dalam konteks perbankan, masih terdapat kekurangan dalam fokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pemalang khususnya pasca gangguan layanan yang terjadi pada tahun 2025. Gangguan ini mengganggu kelancaran transaksi nasabah sehingga menyebabkan peningkatan keluhan. Layanan digital BSI sempat terdampak yang membuat sebagian nasabah ragu untuk melakukan *aktivasi* BYOND karena gangguan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah

menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas dan mendorong penggunaan kembali layanan digital. Ditambah lagi, belum ada survei kepuasan yang dilakukan di BSI KCP Pemalang membuat evaluasi kualitas layanan dan penanganan keluhan setelah gangguan menjadi tidak terukur. Maka penelitian ini diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan dan penanganan keluhan memengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang. Berdasarkan konteks ini, judul penelitian ditetapkan sebagai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah BSI KCP Pemalang Pasca Gangguan Layanan Digital 2025”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?
2. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?
4. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?

6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?
7. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.
- b. Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.
- d. Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.
- e. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.
- f. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.
- g. Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini mencakup dua aspek:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi sumber dan panduan untuk penelitian lebih lanjut mengenai topik ini. Selain itu, penulis dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai tolak ukur untuk mengkaji isu-isu terkini, khususnya yang berkaitan dengan dampak kualitas layanan dan penyelesaian pengaduan di BSI.

b. Manfaat Praktis

- Bagi Perbankan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan sebagai bahan evaluasi bagi para pelaku perbankan, khususnya di bank syariah Indonesia KCP Pemalang, agar dapat lebih fokus dalam memperhatikan kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menangani keluhan nasabah dan kualitas layanan.
- Bagi Pembaca, diharapkan temuan studi ini akan berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang kualitas layanan, penyelesaian keluhan, dan bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Dalam bagian ini dipaparkan latar belakang permasalahan yang melatarbelakangi penelitian, menyajikan gambaran menyeluruh situasi dan kondisi yang mendorong pentingnya dilakukan penelitian ini. Urgensi dan kebaruan penelitian dijelaskan dengan lengkap, memberikan landasan kuat untuk pemahaman pembaca terhadap fokus penelitian. Pada bab ini juga dijelaskan manfaat yang diharapkan dari penelitian baik secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan ilmu, pihak perbankan, dan penelitian selanjutnya. Tujuan dari

penelitian ini juga terarah sejalan dengan latar belakang masalah dan manfaat yang diharapkan, sehingga tercipta keselarasan seluruh komponen penelitian.

BAB II Landasan Teori

Bagian ini memaparkan landasan teori berperan sebagai dasar konseptual penelitian, dimana berbagai teori dan konsep relevan dikaji secara mendalam. Telaah pustaka terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu disertakan sebagai pembandingan, serta untuk menunjukkan celah penelitian. Landasan teori dan telaah pustaka disatukan dalam bentuk alur yang logis untuk menunjukkan variabel tersebut saling berhubungan untuk membentuk kerangka berpikir. Berdasarkan kerangka berpikir, hipotesis penelitian dirumuskan. Hipotesis merupakan dugaan sementara sebagai jawaban dari rumusan masalah.

BAB III Metode Penelitian

Pada bagian ini menjabarkan secara terperinci prosedur penelitian yang telah dilakukan secara sistematis. Dimulai dengan jenis dan metodologi penelitian, lingkungan penelitian, populasi dan sampel yang diteliti, variabel yang diteliti, sumber data yang digunakan, dan terakhir, uraian rinci tentang prosedur pengumpulan dan analisis data.

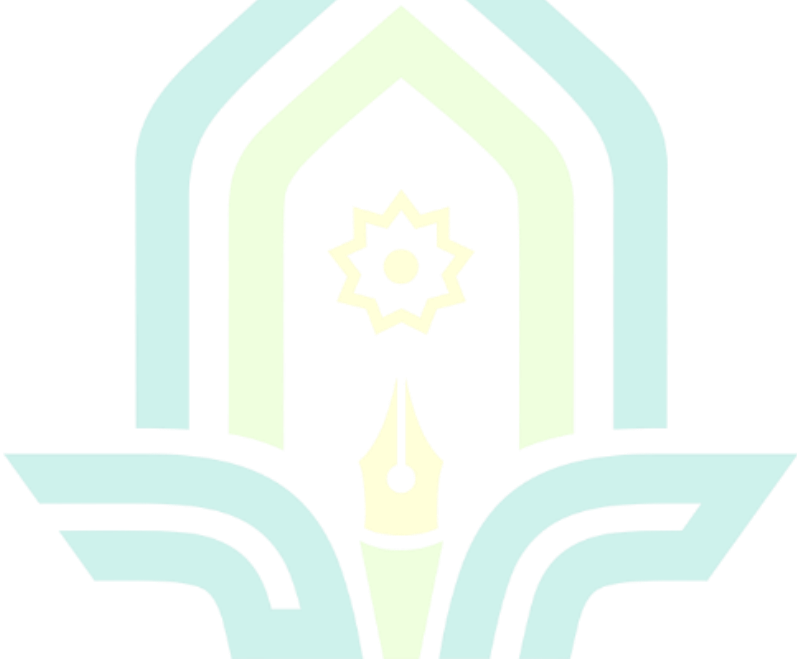
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini membahas hasil dari pengolahan data kuesioner serta interpretasi terhadap hasil tersebut. Analisis data dilakukan berdasarkan teknik yang telah dipilih. Pengaruh masing-masing variabel diuji dan dijelaskan secara detail. Pembahasan hasil penelitian akan dikaitkan temuan penelitian dengan landasan teori dan hipotesis yang telah dirumuskan. Kesesuaian atau perbedaan temuan dengan teori dan penelitian

sebelumnya dijelaskan secara kritis, memberikan kontribusi baru bagi ilmu pengetahuan.

BAB V Penutup

Bagian ini memuat ringkasan menyeluruh dari hasil penelitian dengan menyajikan kesimpulan serta saran. Bagian ini menyajikan sintesis temuan-temuan penelitian yang menjawab rumusan masalah penelitian dan memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan. Penutup juga bisa mencantumkan keterbatasan penelitian dan peluang pengembangan studi lebih lanjut.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan guna mengkaji pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025 dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Dari hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025. Dengan nilai t-statistik $3,717 > t\text{-tabel } 1,96$, serta p-value $0,000 < 0,05$. Peningkatan kualitas layanan yang baik dari sisi keandalan sistem layanan digital maupun dukungan layanan pegawai bank membantu memperbaiki persepsi nasabah pasca gangguan layanan digital. Jika kualitas layanan melampaui harapan nasabah, mereka akan merasakan kepuasan; semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar pula tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan jika kualitas layanan menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman yang positif untuk nasabah, terutama dalam situasi pemulihan layanan.
2. Penanganan keluhan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025. Dengan nilai t-statistik $3,412 > t\text{-tabel } 1,96$, serta p-value $0,001 < 0,05$. Ketika keluhan ditangani secara tepat, cepat, dan dapat memberikan solusi, nasabah akan merasa dihargai dan diperhatikan. Ketika manfaat yang dirasakan dari proses penanganan keluhan yang memenuhi harapan nasabah akan berdampak pada meningkatnya kepuasan

nasabah terhadap BSI KCP Pemalang. Penanganan keluhan yang baik mampu meredam dampak negatif gangguan layanan digital serta membantu memulihkan perasaan nasabah terhadap layanan BSI KCP Pemalang.

3. Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025. Dengan nilai t-statistik $1,386 < t\text{-tabel } 1,96$, untuk $p\text{-value } 0,166 > 0,05$. Dalam kondisi pasca gangguan layanan digital, pelayanan yang baik dipersepsikan sebagai kewajiban dasar yang memang harus dipenuhi oleh bank. Oleh karena itu, meskipun kualitas layanan dinilai telah memadai, namun tetap belum mampu secara langsung mendorong nasabah berkomitmen jangka panjang terhadap bank.
4. Penanganan keluhan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025. Dengan nilai t-statistik $0,578 < t\text{-tabel } 1,96$ untuk $p\text{-value } 0,563 > 0,05$. Meskipun keluhan telah ditangani dan diselesaikan, loyalitas tidak serta-merta terbentuk apabila nasabah belum merasakan kepuasan secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian keluhan hanya menjadi tahap awal dalam pemulihan hubungan bank dengan nasabah.
5. Kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025. Dengan t-statistik $4,443 > t\text{-tabel } 1,96$ dan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$. Ketika nasabah merasakan kepuasan dari layanan dan penanganan keluhan yang dilakukan oleh BSI KCP Pemalang, hubungan dengan bank dipersepsikan

sebagai hubungan yang menguntungkan sehingga mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk dan jasa BSI KCP Pemalang serta menunjukkan perilaku loyal. Kepuasan menjadi faktor utama dalam membangun hubungan yang berkelanjutan antara pihak bank dengan nasabah.

6. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025 melalui kepuasan nasabah. Dengan t-statistik $3,242 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-value $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan jika peningkatan kualitas layanan hanya akan berdampak pada loyalitas apabila mampu menciptakan rasa puas pada nasabah. Tanpa kepuasan, kualitas layanan hanya berhenti pada pemenuhan standar operasional.
7. Penanganan keluhan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang pasca gangguan layanan digital 2025 melalui kepuasan nasabah. Dengan t-statistik $2,998 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-value $0,003 < 0,05$. Penanganan keluhan yang efektif akan mendorong loyalitas apabila mereka benar-benar merasa puas atas solusi yang diberikan. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan merupakan tahapan penting sebelum loyalitas dapat terbentuk.

B. Implikasi Manajerial

1. Penguatan pendekatan layanan berbasis kepuasan nasabah
Temuan penelitian membuktikan bahwa kepuasan nasabah berperan penting dalam membangun loyalitas. Oleh sebab itu, BSI KCP Pemalang dapat terus mengembangkan pendekatan layanan yang tidak semata-mata fokus pada penyelesaian teknis, melainkan juga dalam pembentukan pengalaman

layanan yang nyaman dan menyenangkan untuk nasabah, khususnya pasca gangguan layanan digital.

2. Penguatan penanganan keluhan yang berorientasi pada keberlanjutan hubungan

Penanganan keluhan dapat terus ditingkatkan dengan memastikan adanya komunikasi lanjutan kepada nasabah setelah keluhan diselesaikan. Langkah ini berpotensi memperkuat rasa diperhatikan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap komitmen bank dalam memberikan layanan yang berkelanjutan.

3. Penyesuaian strategi layanan dengan karakteristik nasabah BSI KCP Pemalang

Karakteristik nasabah yang didominasi oleh usia produktif dan pengguna layanan digital mendorong pentingnya penyampaian informasi yang jelas, cepat, dan mudah dipahami. Upaya edukasi dan pendampingan penggunaan layanan digital dapat menjadi strategi pendukung dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Menjadikan kepuasan nasabah sebagai dasar evaluasi layanan

Kepuasan nasabah dapat dipertimbangkan sebagai salah satu indikator dalam mengevaluasi efektivitas kualitas layanan dan penanganan keluhan. Evaluasi kepuasan secara berkala diharapkan membantu bank mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan baik sekaligus mengidentifikasi peluang perbaikan secara berkelanjutan.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini menyebabkan simpulan yang diperoleh belum sepenuhnya sempurna. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini hanya mencakup pada variabel kualitas layanan, penanganan keluhan, kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah. Dengan demikian, tidak semua aspek yang berkaitan dengan loyalitas nasabah pada BSI KCP Pematang Jaya diteliti pada studi ini.
2. Konteks penelitian ini dilakukan pada saat pasca gangguan layanan digital tahun 2025 sehingga persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan penanganan keluhan masih dipengaruhi pengalaman negatif sebelumnya. Kondisi ini dapat menyebabkan kualitas layanan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah, melainkan harus melalui kepuasan nasabah terlebih dahulu.
3. Data dalam penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi responden, sehingga hasil penelitian dipengaruhi oleh subjektivitas dan kejujuran pada jawaban nasabah.

D. Saran

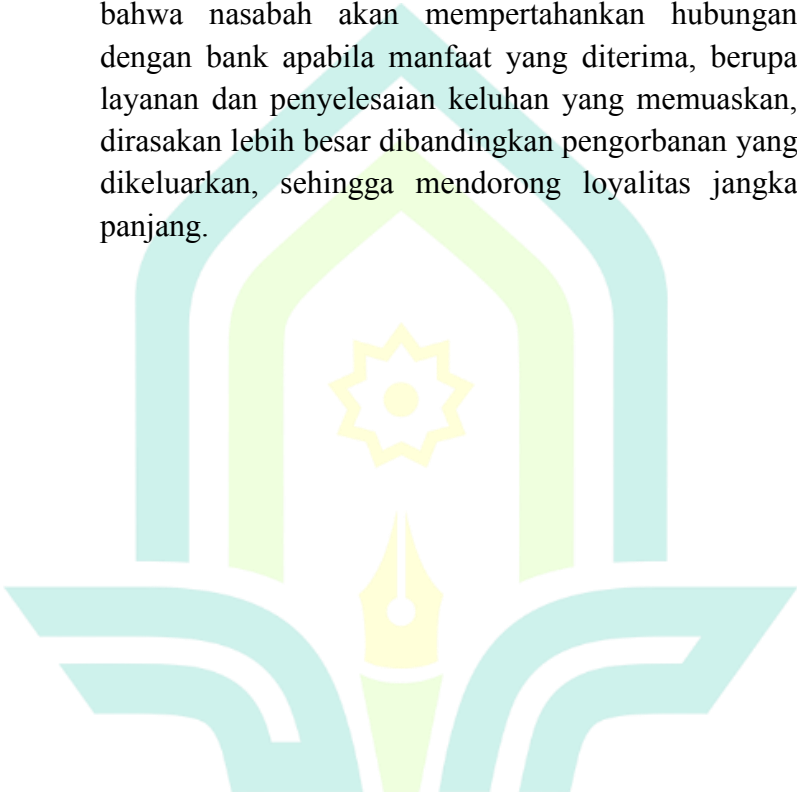
1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan dan penanganan keluhan, variabel dependen yaitu loyalitas nasabah, serta variabel mediasi yaitu kepuasan nasabah. Temuan yang diperoleh dapat memberikan referensi atau dasar bagi studi lanjutan dengan tema yang sama. Kemudian peneliti berikutnya disarankan memperluas cakupan objek penelitian dan melibatkan variabel lain yang relevan dan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Bagi Lembaga

Lembaga atau Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat mendorong loyalitas nasabah melalui

upaya peningkatan kepuasan nasabah dengan memastikan kualitas layanan dan penanganan keluhan dilakukan secara konsisten, cepat, dan responsif, khususnya pasca gangguan layanan digital. Peningkatan kepuasan nasabah menjadi penting karena kepuasan berperan sebagai dasar terbentuknya loyalitas. Sejalan dengan social exchange theory, bahwa nasabah akan mempertahankan hubungan dengan bank apabila manfaat yang diterima, berupa layanan dan penyelesaian keluhan yang memuaskan, dirasakan lebih besar dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan, sehingga mendorong loyalitas jangka panjang.



DAFTAR PUSTAKA

- Arrivabene, L. S., Vieira, P. R. da C., & Mattoso, C. L. de Q. (2019). Impact of service quality, satisfaction and corporate image on loyalty: A study of a publicly traded for-profit university. *Services Marketing Quarterly*, 40 (3), 189–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>
- Ateke, B. W., Asiegbu, I. F. Ph. D., & Nwulu, C. S. (2015). Customer complaint handling and relationship quality: Any correlation?. *Ilorin Journal of Marketing*, 2(2), 16–34. <https://www.researchgate.net/publication/332174391>
- Azhara, R., & Rozza, S. (2024). Pengaruh persepsi risiko, persepsi keamanan, dan user experience terhadap loyalitas nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, 3.
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2020). Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>
- Bank Syariah Indonesia. (2025, March 12). Pengguna BYOND by BSI tumbuh pesat tembus 3,5 juta user. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user#:~:text=Adapun%20saat%20ini%20total%20pengguna,dan%20tabungan%20BSI%20E%2Dmas>.

- Basri, A. I. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank pengguna e-banking. *Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal Of Business and Management*, 2(1).
- Budiyono, & Sutianingsih. (2021). Peran kepuasan pelanggan dalam memoderasi pengaruh perceived value terhadap loyalitas pelanggan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(4), 445–469. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.5104>
- Fitriah, Y., Hamdani, M., Daud Rhosyidy, M., Ekonomi, F., Islam, B., Kiai, U., Achmad, H., & Jember, S. (2025). Pelayanan kepada nasabah dalam pengalihan BSI Mobile ke Byond di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Probolinggo Sudirman. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 184–186. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.90>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (2nd ed.). Universitas Diponegoro Semarang.
- Google Play Store. (2025). Komentar pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI. Google Play Store. <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.bankbsi.superapp>
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh penanganan keluhan, komunikasi pemasaran dan kepercayaan terhadap loyalitas. (*Literature Review Manajemen Pemasaran*). 1(1). <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1>
- Hisanuddin, I. I. (2022). Pengaruh customer experience dan penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen kapal KFC Jetliner di Pelabuhan Murhum Baubau. *Jurnal Ilmiah Bongaya(JIB)*

Juni, 2022(1), 82–91. <https://www.ojs.stiem-bongaya.ac.id/JIB/article/view/348>

- Kavitha, H., & Gopinath, R. (2020). Effect of service quality on satisfaction and word-of-mouth: Small scale industries and their commercial banks in Tamil Nadu. *International Journal of Management (IJM)*, 11(11), 3034–3043. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.11.2020.288>
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 173–182. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jsei.v7i2.3348>
- Kurniasih, R. D., Astuti, H. J., Widhiandono, H., & Rachmawati, E. (2025). The effect of handling complaints and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. *International Journal of Economics, Bussiness and Innovation Research*, 4(4), 1514–1537. <https://e-journal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJEBIR>
- Kurniyawati, E., & Anggadha Ratno, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus BPRS Suriyah cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi*, 5(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29300/ba.v5i2.2709>
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategy to improve service quality through banking digitization at BSI trade center Kediri city. *Jurnal At-Tamwil: Kajian*

Ekonomi Syariah, 4(2).
<https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.

Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis pengaruh service quality, customer relationship management dan keunggulan produk tabungan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah. *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, 19(1), 89–106.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30595/islamadin.a.v19i1.2352>

Muchtar, E. H., Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). Analisa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 1(2), 87–102.
<https://doi.org/10.36769/ibest.v1i2.251>

Mutiasar, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1X(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>

Nkrumah, N. K. E., Ernest, O., Serwah, A. L., & Anaba, O. A. (2019). Examining complaint handling processes among Ghanaian Rural Banks and its influence on customer satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Studies*, 6(2), 285–297.
<https://doi.org/10.20448/802.62.285.297>

Nugraha, F. S. E., & Astarini, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dimediasi oleh kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>

- Nurpatricia, B., & Ras, A. R. (2022). UU ITE: Kebebasan berpendapat, informasi hoax terhadap ancaman stabilitas ketahanan nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 10220–10229. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4031>
- Prashella, D. A., Kurniawati, K., Fachri, H., Diandra, P. K., & Aji, T. (2021). Corporate social responsibility terhadap customer loyalty yang dimediasi oleh electronic service quality, trust dan customer satisfaction pada industri perbankan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(2), 191. <https://doi.org/10.26418/jebik.v10i2.44779>
- Putra, H. R., & Andjarwati, A. L. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan pemulihan layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi pada nasabah bank Mandiri di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 220–227.
- Rahayu, I. R. S. (2022, July 7). *Survei populix: Masyarakat Indonesia cenderung gunakan mobile banking ketimbang e-wallet dan digital banking*. KOMPAS.Com. https://money.kompas.com/read/2022/07/07/110000626/survei-populix--masyarakat-indonesia-cenderung-gunakan-mobile-banking?utm_source=Whatsapp&utm_medium=Referral&utm_campaign=Top_Mobile
- Rozikien. (2025, Mei 16). Gangguan pada Byond. (elysia, Interviewer)
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on complaints handling for customer satisfaction and loyalty: The case of Indonesian public banking. *European Research Studies Journal*, XXI(3), 404–416. <https://doi.org/https://doi.org/10.35808/ersj/1071>

- Samadi, R. L. (2014). Penerapan program manajemen keluhan untuk memenangkan pelanggan pada industri perbankan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 1(2), 179–200. <http://repo.unsrat.ac.id/id/eprint/1250>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023). The impact of complaint handling and service quality on customer satisfaction and customer loyalty in customers of Pontianak branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sarimuda. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah Bank BCA Jambi dengan kebahagiaan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v11i01.17272>
- Shabrina, D. (2025, March). *M-banking Byond BSI error berhari-hari, nasabah diimbau lakukan transaksi di kantor cabang*. TEMPO.CO. <https://www.tempo.co/ekonomi/m-banking-byond-bsi-error-berhari-hari-nasabah-diimbau-lakukan-transaksi-di-kantor-cabang-1205496>
- Shams, G., Rehman, M. A., Samad, S., & Rather, R. A. (2020). The impact of the magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(1), 25–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1057/s41264-020-00070-0>

- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh kualitas layanan online terhadap kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah internet banking di kota Denpasar. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473–488. <https://doi.org/https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (5th ed.). ALFABETA BANDUNG.
- Susanti, E. (2021). Complains handling satisfaction mediates between complaints handling to customer loyalty for the Indonesian banking industry. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(2), 86–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.52238/ideb.v2i2.69>
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa* (S. Wahyudi & I. Basuki, Eds.; Revisi). Banyumedia Publishing.
- Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap loyalitas dimediasi kepuasan pelanggan pada nasabah aplikasi mobile banking bank BSI Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(2), 16–26. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.114>
- Widokarti, J. R., & Priansa, D. J. (2019). *Konsumen, pemasaran, komunikasi kotemporer* (1st ed.). CV PUSTAKA SETIA.
- Wirawan. (2012). *Teori-teori sosial dalam tiga paradigma* (Pertama). Kencana.
- 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. *Islamic Business and Finance*, 4(1).
[https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/ibf.v4i
1.22073](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/ibf.v4i1.22073)



Lampiran 8 RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Elysia Anindya Indriani
2. Tempat tanggal lahir : Pemalang, 16 Maret 2004
3. Alamat : Desa Pegundan, Kecamatan Petarukan, Kabupaten Pemalang
4. No.HP : 085326959535
5. Email : nindy160304ai@gmail.com
6. Nama Ayah : Ngarijan
7. Pekerjaan Ayah : -
8. Nama Ibu : Suciati
9. Pekerjaan Ibu : Karyawan Swasta

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 04 Pegundan
2. SMP ; SMP Negeri 1 Petarukan
3. SMA : SMA Negeri 2 Pemalang

C. PRESTASI

1. Juara 3 Bulu Tangkis Ganda Putri Pekan Olahraga, Seni dan Ilmiah Se-Jawa Madura I Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Tahun 2023
2. Juara 3 Bulu Tangkis Ganda Campuran Competition Badminton Cup Tingkat Mahasiswa Se-Jawa Tengah Tahun 2023
3. Juara 3 Bulu Tangkis Ganda Putri Competition Badminton Cup Tingkat Mahasiswa Se-Jawa Tengah Tahun 2023
4. Juara 3 Ganda Putri Badminton Cup IV STMIK Widya Pratama Pekalongan Tahun 2023
5. Juara 2 Ganda Putri Bulu Tangkis Sport Competition 2023 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

6. Juara 3 Ganda Campuran Bulu Tangkis Sport Competition 2023 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
7. Juara 2 Ganda Putri Bulu Tangkis Sport Competition 2022 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
8. Juara 1 Bulutangkis Ganda Putri pada Pekan Olahraga, Seni, dan Ilmu (PORSENI) UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Tahun 2023
9. Juara 2 Bulutangkis Tunggal Putri pada Pekan Olahraga, Seni, dan Ilmu (PORSENI) UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Tahun 2023
10. Juara 1 Bulutangkis Ganda Putri pada Pekan Olahraga, Seni, dan Ilmu (PORSENI) UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Tahun 2024
11. Juara 1 Ganda Putri Badminton Competition FEBIFEST'24 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Tahun 2024

Pekalongan, 15 Februari 2026



Elysia Anindya Indriani