

Analisis Pengaruh Etika Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah

Angga Aldi Saputra, R.A Nabila Allya Salsabilla, Salsabila Putri,
Putri Silvia Damayanti, Choiriyah

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri
Email: putraaldiangga@gmail.com, ranabilaallyas@gmail.com, salsaaaptr21@gmail.com,
putrisilvia5819@gmail.com, choi@stebisigm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika perbankan syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan konsep etika perbankan syariah yang berfokus pada prinsip-prinsip keadilan, transparansi, penghindaran riba, dan tanggung jawab sosial, serta teori kepuasan dan loyalitas nasabah yang dikembangkan dari teori hubungan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda, yang melibatkan 400 responden nasabah bank syariah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika perbankan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($p < 0,01$), dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah ($p < 0,01$). Etika yang diterapkan oleh bank syariah, terutama dalam hal transparansi dan keadilan, meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa bank syariah yang konsisten menerapkan prinsip-prinsip etika syariah dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di pasar yang kompetitif.

Kata kunci: *Etika Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah, Analisis Regresi Berganda.*

Abstract

This study aims to analyze the influence of Islamic banking ethics on customer satisfaction and loyalty. The theory used in this research involves the concept of Islamic banking ethics, focusing on the principles of justice, transparency, the avoidance of usury (riba), and social responsibility, as well as the theory of customer satisfaction and loyalty developed from customer relationship theory. The research method used is a quantitative approach with multiple regression analysis, involving 400 respondents from Islamic bank customers in Indonesia. The results show that Islamic banking ethics significantly affect customer

satisfaction ($p < 0.01$), and customer satisfaction positively influences customer loyalty ($p < 0.01$). The ethics implemented by Islamic banks, particularly in terms of transparency and fairness, enhance customer satisfaction, which in turn strengthens their loyalty. This study concludes that Islamic banks that consistently apply Islamic ethical principles can maintain and increase customer loyalty in a competitive market

Keywords: *Islamic Banking Ethics, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Islamic Banks, Multiple Regression Analysis.*

Pendahuluan

Perbankan syariah sebagai alternatif sistem perbankan berbasis prinsip Islam telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Bank-bank syariah menekankan penerapan prinsip-prinsip etika dalam operasional mereka, yang mencakup transparansi, keadilan, dan penghindaran riba. Etika ini tidak hanya berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap bank, tetapi juga berperan dalam menciptakan hubungan yang lebih kuat antara keduanya. Penekanan pada etika dan nilai-nilai moral yang ada dalam perbankan syariah dapat meningkatkan rasa puas nasabah dan berpotensi menciptakan loyalitas jangka panjang. Di tengah banyaknya pilihan yang tersedia di sektor perbankan, baik itu bank konvensional maupun syariah, nasabah semakin cerdas dalam memilih produk dan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai mereka. Bank yang menerapkan etika syariah yang jelas dan transparan dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam hal loyalitas nasabah (Pitri, 2024).

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks. Salah satu tantangan utama adalah meningkatnya minat terhadap layanan perbankan digital, yang mendorong transformasi digital dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Bank syariah tidak hanya harus bersaing dalam hal penerapan prinsip etika, tetapi juga dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses oleh nasabah melalui platform digital (FinTech). Isu ini semakin relevan mengingat pergeseran preferensi konsumen yang lebih memilih kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Perbankan syariah harus memastikan bahwa mereka tidak hanya menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi

juga dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memenuhi harapan nasabah modern (Nurfadilah et al., 2023).

Tantangan lain yang dihadapi adalah adanya isu transparansi dan implementasi prinsip-prinsip syariah dalam praktik perbankan yang sesungguhnya. Meskipun bank syariah mengklaim beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, beberapa studi menemukan bahwa tidak semua produk dan layanan yang mereka tawarkan sepenuhnya bebas dari praktik yang dipandang tidak sesuai dengan ajaran Islam, seperti penggunaan instrumen keuangan yang kompleks yang mengandung unsur gharar (ketidakpastian) atau riba. Hal ini dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank syariah, serta berpotensi menurunkan tingkat loyalitas mereka. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih besar dari bank syariah untuk memastikan bahwa seluruh aspek operasional mereka sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya dan dapat dipercaya oleh nasabah (Maulidya et al., 2019).

Sebagai tambahan, saat ini terdapat pula perbincangan mengenai etika bisnis dalam era globalisasi yang semakin berkembang, di mana banyak bank syariah yang beroperasi di negara dengan mayoritas non-Muslim. Isu ini melibatkan perdebatan tentang bagaimana bank syariah dapat tetap mempertahankan identitasnya tanpa mengorbankan prinsip etika dalam menghadapi tantangan pasar global yang semakin terhubung. Isu ini penting untuk dibahas, karena dampaknya langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah yang mungkin memiliki latar belakang budaya dan agama yang beragam (Srisulistiwati et al., 2023).

Tinjauan Literatur

Etika Perbankan Syariah

Etika perbankan syariah merujuk pada prinsip-prinsip moral dan hukum Islam yang diterapkan dalam operasional bank. Prinsip utama dalam etika perbankan syariah meliputi penghindaran riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi), serta mempromosikan keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi (Hasan, 2019). Bank syariah berkomitmen untuk memastikan bahwa produk dan layanan mereka sesuai dengan prinsip-prinsip ini, dengan tujuan untuk memberikan keuntungan yang adil dan menghindari eksploitasi. Dalam konteks ini, etika menjadi salah satu faktor utama yang membentuk hubungan antara bank dan nasabah, dan memberikan kepercayaan kepada nasabah bahwa transaksi yang dilakukan bebas dari unsur yang merugikan mereka (Putra & Herianingrum, 2019).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah ukuran sejauh mana harapan nasabah terhadap produk dan layanan bank dapat terpenuhi. Dalam perbankan syariah, kepuasan ini tidak hanya bergantung pada kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada seberapa baik bank memenuhi prinsip-prinsip syariah yang diyakini oleh nasabah (Sihombing & Sihombing, 2020). Sebuah studi oleh Hasan (2019) menemukan bahwa nasabah lebih puas dengan bank syariah yang menerapkan etika bisnis yang konsisten dengan ajaran Islam, karena mereka merasa lebih dihargai dan dilayani dengan cara yang sesuai dengan nilai-nilai agama mereka. Oleh karena itu, etika perbankan syariah memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah (Akmala & Ridwan, 2022).

Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan komitmen jangka panjang nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank meskipun ada banyak pilihan lain. Loyalitas ini seringkali dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah serta hubungan yang dibangun berdasarkan kepercayaan (Ahmed et al., 2021). Dalam perbankan

syariah, loyalitas dapat tumbuh jika nasabah merasa bahwa bank menjaga nilai-nilai moral dan etika yang mereka percayai. Sebagai contoh, bank yang secara konsisten mengimplementasikan etika syariah dalam transaksi mereka dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka. Oleh karena itu, etika yang diterapkan oleh bank syariah menjadi faktor penentu dalam membangun loyalitas nasabah (Putri, 2019).

Pengaruh Etika terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Berbagai studi menunjukkan bahwa etika yang diterapkan dalam perbankan syariah memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian oleh Sihombing dan Sihombing (2020) menunjukkan bahwa bank syariah yang memperhatikan prinsip-prinsip etika dalam layanan mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan yang lebih besar dari nasabah terhadap bank yang dianggap transparan, adil, dan berkomitmen untuk tidak mengeksploitasi nasabah. Kepuasan yang tinggi kemudian berlanjut pada loyalitas nasabah yang lebih kuat, di mana nasabah cenderung tetap memilih bank tersebut untuk kebutuhan perbankan mereka di masa depan (Suminto & Maharani, 2020).

Tantangan dan Isu Terkini dalam Etika Perbankan Syariah

Meskipun etika perbankan syariah diakui sebagai faktor penting dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah, ada tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Salah satunya adalah integrasi etika syariah dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi layanan perbankan, yang semakin penting dalam industri perbankan modern (Sihombing & Sihombing, 2020). Isu terkait dengan transparansi produk digital, keamanan data, serta pengawasan terhadap

produk keuangan yang mematuhi syariah juga menjadi fokus penting yang harus dihadapi oleh bank syariah untuk memastikan bahwa mereka tetap memenuhi harapan nasabah yang semakin kritis terhadap praktik bisnis yang etis dan transparan (Mubarrok et al., 2018).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh etika perbankan syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah bank syariah yang telah menggunakan layanan bank selama minimal 6 bulan. Kuesioner terdiri dari tiga bagian: pertama, untuk mengukur persepsi nasabah terhadap etika perbankan syariah (transparansi, keadilan, dan penghindaran riba); kedua, untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan; dan ketiga, untuk mengukur loyalitas nasabah berdasarkan niat mereka untuk tetap menggunakan layanan bank di masa depan. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda untuk mengetahui sejauh mana etika perbankan syariah memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah etika perbankan syariah, sementara variabel dependen adalah kepuasan dan loyalitas nasabah. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan perangkat statistik untuk menguji hipotesis dan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini juga akan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur apa yang dimaksud dan konsisten. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh etika perbankan syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (Razak, SE., MS. & MM., 2019).

Hasil Penelitian

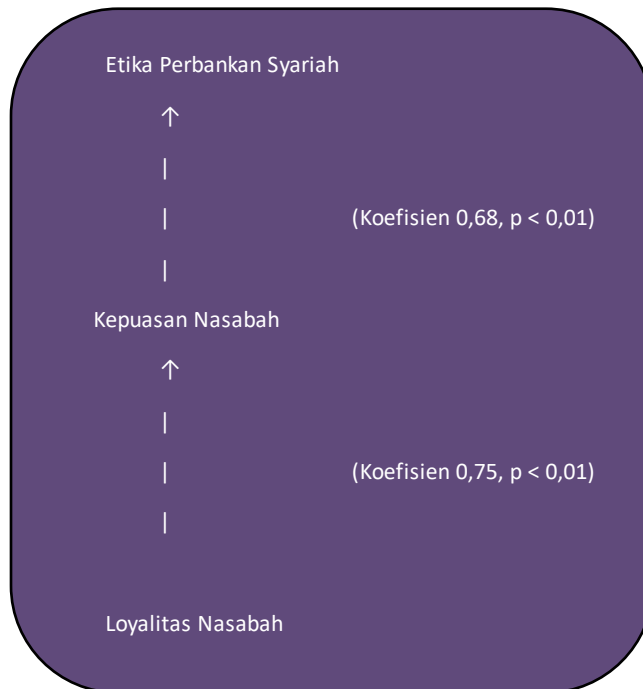
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh etika perbankan syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan terhadap 400 responden nasabah bank syariah,

ditemukan bahwa etika perbankan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,68 ($p < 0,01$). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan penerapan etika syariah dalam layanan perbankan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,75 ($p < 0,01$). Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap loyal dan memilih bank syariah tersebut untuk layanan keuangan di Hasil dan Pembahasan

Tabel 1
Hubungan Etika Perbankan Syariah, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah

Variabel	Pengaruh	Koefisien Regresi	Signifikansi
Etika Perbankan Syariah → Kepuasan Nasabah	Etika perbankan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	0,68	$p < 0,01$
Kepuasan Nasabah → Loyalitas Nasabah	Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.	0,75	$p < 0,01$
Etika Perbankan Syariah → Loyalitas Nasabah	Etika perbankan syariah berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah.	Tidak disebutkan	$p < 0,01$

Diagram: Pengaruh Etika Perbankan Syariah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah



Penjelasan Diagram:

1. Etika Perbankan Syariah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Penerapan prinsip-prinsip etika yang meliputi transparansi, keadilan, dan penghindaran riba, meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.
2. Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah, di mana semakin tinggi kepuasan, semakin besar kemungkinan nasabah untuk tetap loyal menggunakan layanan bank syariah.
3. Etika Perbankan Syariah juga memiliki pengaruh langsung terhadap Loyalitas Nasabah, di mana nasabah yang merasa dilayani sesuai dengan prinsip etika syariah cenderung lebih setia pada bank syariah tersebut.

Pembahasan

Pengaruh Etika Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa etika perbankan syariah memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penerapan prinsip-prinsip etika syariah seperti penghindaran riba, keadilan, dan transparansi—menciptakan rasa percaya di kalangan nasabah bahwa bank beroperasi dengan memperhatikan kesejahteraan mereka dan tidak hanya berfokus pada keuntungan semata. Hal ini sejalan dengan penelitian Hasan (2019) yang menunjukkan bahwa nasabah yang merasa dilayani sesuai dengan prinsip etika syariah cenderung merasa lebih puas. Kepuasan ini tidak hanya terkait dengan kualitas layanan, tetapi juga dengan aspek moral dan agama yang menjadi pertimbangan utama bagi nasabah bank syariah. Dalam konteks ini, etika menjadi dasar yang mendasar dalam membangun hubungan antara bank syariah dan nasabah (Rini & Absah, 2020).

Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang mengkonfirmasi temuan sebelumnya oleh Sihombing & Sihombing (2020). Kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah bukan hanya bergantung pada kualitas produk atau layanan yang diberikan, tetapi juga pada kesesuaian layanan dengan nilai-nilai yang diyakini oleh nasabah, seperti keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur-unsur yang merugikan. Nasabah yang puas dengan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut dalam jangka panjang dan bahkan akan merekomendasikan bank kepada orang lain. Hal ini menciptakan loyalitas yang berkelanjutan, di mana

nasabah tidak hanya memilih bank berdasarkan keuntungan materi, tetapi juga karena kepercayaan dan kenyamanan yang mereka rasakan (Suminto & Maharani, 2020).

Pengaruh Etika terhadap Loyalitas Nasabah

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa etika perbankan syariah berperan langsung dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip moral yang mereka percayai, mereka akan lebih cenderung untuk memperpanjang hubungan mereka dengan bank tersebut. Etika yang diterapkan oleh bank syariah, seperti keterbukaan informasi mengenai produk, penghindaran praktik yang tidak adil, dan komitmen terhadap kesejahteraan sosial, meningkatkan rasa kepercayaan nasabah. Etika ini membentuk persepsi nasabah terhadap bank sebagai lembaga yang tidak hanya fokus pada keuntungan finansial, tetapi juga pada kesejahteraan nasabah dan masyarakat luas. Hasil ini mendukung temuan Ahmed et al. (2021), yang menyatakan bahwa bank syariah yang secara konsisten menerapkan etika dalam operasionalnya memiliki tingkat loyalitas nasabah yang lebih tinggi (Maulidya et al., 2019).

Implikasi Praktis untuk Bank Syariah

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan nasabah mereka. Pertama, bank syariah harus terus memperkuat penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional mereka untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabah. Penerapan etika yang transparan dan adil tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah jangka panjang. Kedua, bank syariah perlu meningkatkan komunikasi mengenai produk dan layanan mereka, memastikan bahwa semua informasi yang diberikan kepada nasabah mudah dipahami dan sesuai dengan prinsip syariah. Ketiga, dengan semakin berkembangnya teknologi digital, bank syariah perlu memastikan bahwa layanan digital mereka tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan tidak

mengabaikan aspek transparansi dan keadilan yang menjadi landasan etika syariah (Suminto & Maharani, 2020).

Tantangan dalam Penerapan Etika Syariah di Era Digital

Salah satu tantangan terbesar dalam implementasi etika perbankan syariah adalah integrasi antara prinsip syariah dan kemajuan teknologi digital. Bank syariah harus menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa layanan digital mereka, seperti mobile banking dan transaksi online, tetap sesuai dengan prinsip syariah, terutama dalam hal transparansi, keamanan data, dan penghindaran praktik yang merugikan nasabah. Selain itu, produk-produk keuangan digital yang lebih kompleks, seperti peer-to-peer lending dan blockchain, membutuhkan perhatian lebih agar tetap memenuhi ketentuan syariah yang ketat. Bank syariah perlu berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan digital yang tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial nasabah, tetapi juga tetap mempertahankan integritas dan etika syariah dalam setiap aspek operasionalnya (Nurfadilah et al., 2023).

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa etika perbankan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Penerapan prinsip-prinsip syariah yang melibatkan transparansi, keadilan, penghindaran riba, dan tanggung jawab sosial terbukti meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa dilayani dengan cara yang sesuai dengan prinsip etika syariah akan merasa lebih puas dan lebih setia menggunakan layanan bank syariah. Kepuasan ini, pada gilirannya, mendorong loyalitas nasabah yang lebih tinggi, yang sangat penting dalam mempertahankan nasabah jangka panjang di tengah persaingan pasar yang

semakin ketat. Selain itu, penerapan etika perbankan syariah yang konsisten juga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Nasabah cenderung memilih bank yang mematuhi nilai-nilai moral yang mereka yakini. Transparansi informasi mengenai produk dan layanan, serta kepastian bahwa transaksi sesuai dengan prinsip syariah, semakin memperkuat hubungan bank dengan nasabah. Namun, tantangan dalam penerapan etika syariah semakin kompleks dengan berkembangnya teknologi digital. Bank syariah harus terus berinovasi agar produk digital yang ditawarkan tetap memenuhi prinsip syariah, seperti dalam hal transaksi yang transparan dan bebas dari unsur yang merugikan. Oleh karena itu, bank syariah perlu menyeimbangkan perkembangan teknologi dengan integritas prinsip syariah agar tetap dapat memenuhi ekspektasi nasabah di era digital.

Daftar Pustaka

- Akmala, Z., & Ridwan, A. A. (2022). Pengaruh Etika Pemasaran Islami Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Fashion Muslim E-Commerce Shopee dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 199.
- Maulidya, R. N., Kosim, A. M., & Devi, A. (2019). The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Sharia Hotel Customers in Bogor. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(2), 226. <https://doi.org/10.24235/amwal.v11i2.5340>
- Mubarrok, U. S., Kurniawati, E., Akbar, T., Islam, U., & Kediri, K. (2019). Analisis Qspm Untuk Menentukan. 05, 358–380.
- Nurfadilah, Saleh, M., & Sinaga, A. (2023). Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 285–297. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/164>
- Pitri. (2024). Analisis Konsep Dasar Pemasaran Bank Syariah Dalam Perspektif Etika Dan Kepercayaan Nasabah. 1(1), 1–14.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9), 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>
- Putri, R. S. (2019). Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. 46.

Analisis Pengaruh Etika Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah
(Angga Aldi Saputra, R.A Nabila Allya Salsabilla, Salsabila Putri,
Putri Silvia Damayanti, Choiriyah, 2025)

Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN) Vol. 2, No. 4, Desember 2024, (Hal. 1293-1306)

- Razak, SE., MS., I., & MM., R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3), 1409–1415. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Rini, E. S., & Absah, Y. (2019). Analisis Penciptaan Loyalitas Melalui Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Rasional, Emosional, dan Spiritual Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Syariah Cabang Utama Medan. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 63–76.
- Srisulistiowati, D. B., Navanti, D., Rejeki, S., & Destiana, R. (2023). Hubungan Tujuan Perbankan Syariah, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(2), 809–820.
- Suminto, A., & Maharani, S. (2020). Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 3(1), 51–79. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v3i1.2013>

**Angga Aldi Saputra, R.A Nabila Allya Salsabilla, Salsabila Putri,
Putri Silvia Damayanti, Choiriyah**
Analisis Pengaruh Etika Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah