

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh literasi keuangan dan digital banking terhadap keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah KCP Palembang Sukodadi. Literasi keuangan yang baik diyakini dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai produk perbankan syariah, sementara kemajuan *digital banking* mempermudah akses serta transaksi perbankan, yang dapat memengaruhi preferensi nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap bank berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara literasi keuangan, dan digital banking.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Syariah KCP Palembang Sukodadi sejumlah 100 nasabah. Teknik analisis data yang diterapkan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Temuan penelitian membuktikan literasi keuangan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah sedangkan *digital banking* berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan. Kepercayaan dan literasi keuangan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah sedangkan kepercayaan dan *digital banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Selain itu, literasi keuangan dan *digital banking* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah yang dimediasi kepercayaan.

Kata Kunci: *Literasi keuangan, Digital banking, Keputusan nasabah, Bank syariah.*

ABSTRAK

This study aims to examine the influence of financial literacy and digital banking on customer decisions in choosing Bank Syariah KCP Palembang Sukodadi. Good financial literacy is believed to be able to improve customer understanding of Islamic banking products, while advances in digital banking facilitate access and banking transactions, which can affect customer preferences and customer trust in banks acting as a mediator that strengthens the relationship between financial literacy and digital banking.

The method used in this study is a survey with a quantitative approach, where data is collected through questionnaires distributed to 100 customers of Bank Syariah KCP Palembang Sukodadi. The data analysis technique applied is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS).

The findings of the study prove that financial literacy has no effect and is not significant on customer decisions while digital banking has an effect and is significant on decisions. Trust and financial literacy have no effect and are not significant on customer decisions while trust and digital banking have a positive and significant effect on customer decisions. In addition, financial literacy and digital banking have no effect and are not significant on customer decisions mediated by trust.

Keywords: *Financial literacy, Digital banking, Customer decisions, Islamic banks.*