

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN LOYALITAS NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING PASCA MARGER BANK  
SYARIAH INDONESIA**

**(STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KCP CINERE 1 KOTA  
DEPOK)**



**SKRIPSI**

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana**

**Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**DIANA NOVITA SARI**

**NIM: 1707025005**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**JAKARTA**

**TAHUN 2021 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pasca Mergers Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Cinere 1 Kota Depok)”** merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.

Jakarta, 15 November 2021



Diana Novita Sari

NIM. 1707025005

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pasca Marger Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Cinere 1 Kota Depok)” ditulis oleh Diana Novita Sari, NIM: 1707025005, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Jakarta, 8 Oktober 2021

Pembimbing



(Yanti Budiasih, S.E., MM.)

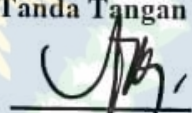

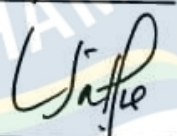

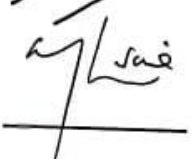
## PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pasca Marger Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Cinere 1 Kota Depok)” ditulis oleh Diana Novita Sari, NIM : 1707025005, diujikan pada hari Kamis, 21 Oktober 2021, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,

  
(Fitri Liza, S.Ag., M.A.)

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Fitri Liza, S.Ag., M.A.</u>		<u>23/11/2021</u>
Ketua		
<u>Ai Fatimah Nur Fuad, Lc, M.A, Ph.D.</u>		<u>19/11/2021</u>
Sekretaris		
<u>Yanti Budiasih, S.E., MM.</u>		<u>15/11/2021</u>
Anggota / Pembimbing		
<u>Nur Melinda Lestari, SE.I, M.H.</u>		<u>19/11/2021</u>
Anggota / Penguji I		
<u>Ahmad Said Matondang, M.E., Sy.</u>		<u>17/11/2021</u>
Anggota / Penguji II		

## ABSTRAK

Diana Novita Sari, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Moderating Pasca Marger Bank Syariah mandiri (Studi Kasus bank syariah Indonesia KCP Cinere 1 Kota Depok). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan mobile banking (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan juga mengetahui bagaimana loyalitas nasabah (Z) dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Untuk menghasilkan penelitian tersebut secara mendalam penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Teknik kualitas data dan uji normalitas menggunakan uji kolmogrov, P-P plot, dan teknik yang digunakan yaitu moderated regression analysis

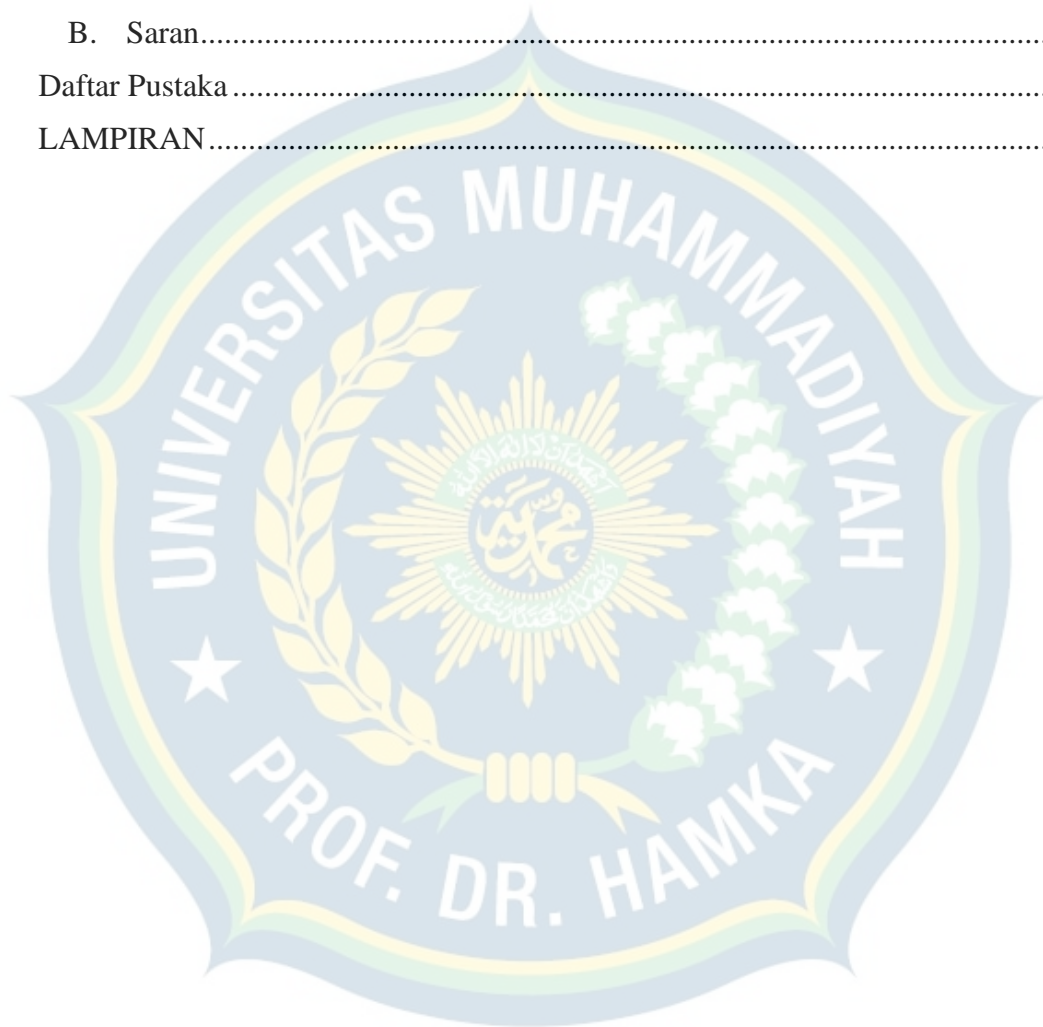
Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  8,031. Loyalitas nasabah (Z) dapat memoderasi variable kualitas layanan mobile banking (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$ . Pada uji koefisien determinasi apabila kualitas layanan mobile banking yang dimoderasi dengan loyalitas nasabah dengan nilai R Square 0,851. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa presentase sumbangan pengaruh variable bebas kualitas layanan mobile banking yang dimoderasi dengan variable moderating loyalitas nasabah terhadap variable terikat kepuasan nasabah sebesar 85,1%. sisanya dengan total 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah**

## DAFTAR ISI

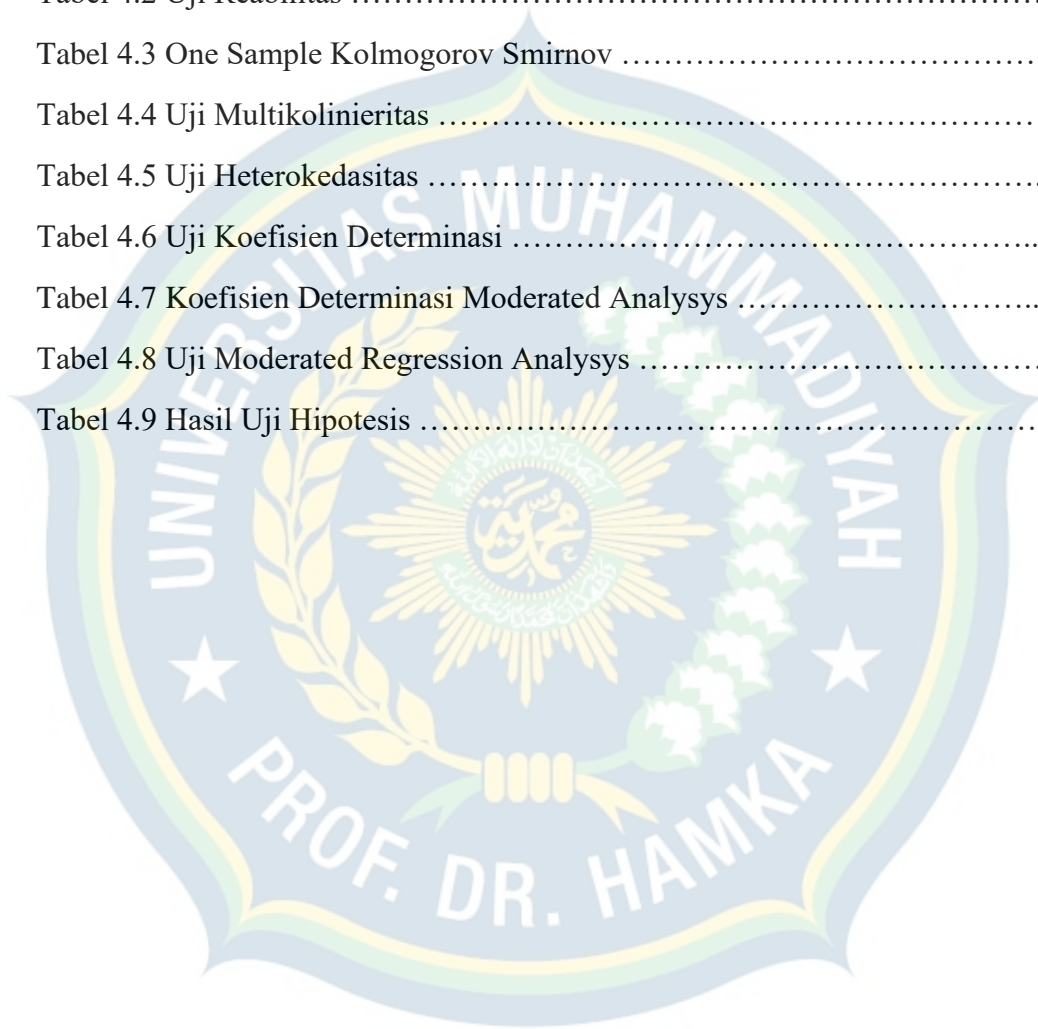
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DARTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	12
G. Sistematika Penulisan .....	16
BAB II.....	18
LANDASAN TEORI.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Kerangka Berpikir.....	33
C. Hipotesis.....	34
BAB III .....	36
METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	36
B. Metode Pengumpulan Data .....	41
C. Metode Pengolahan Data .....	43
D. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV .....	49

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Objek Penelitian .....	49
B. Analisis Hasil Pengolahan.....	53
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	69
Daftar Pustaka .....	71
LAMPIRAN.....	75



## DARTAR TABEL

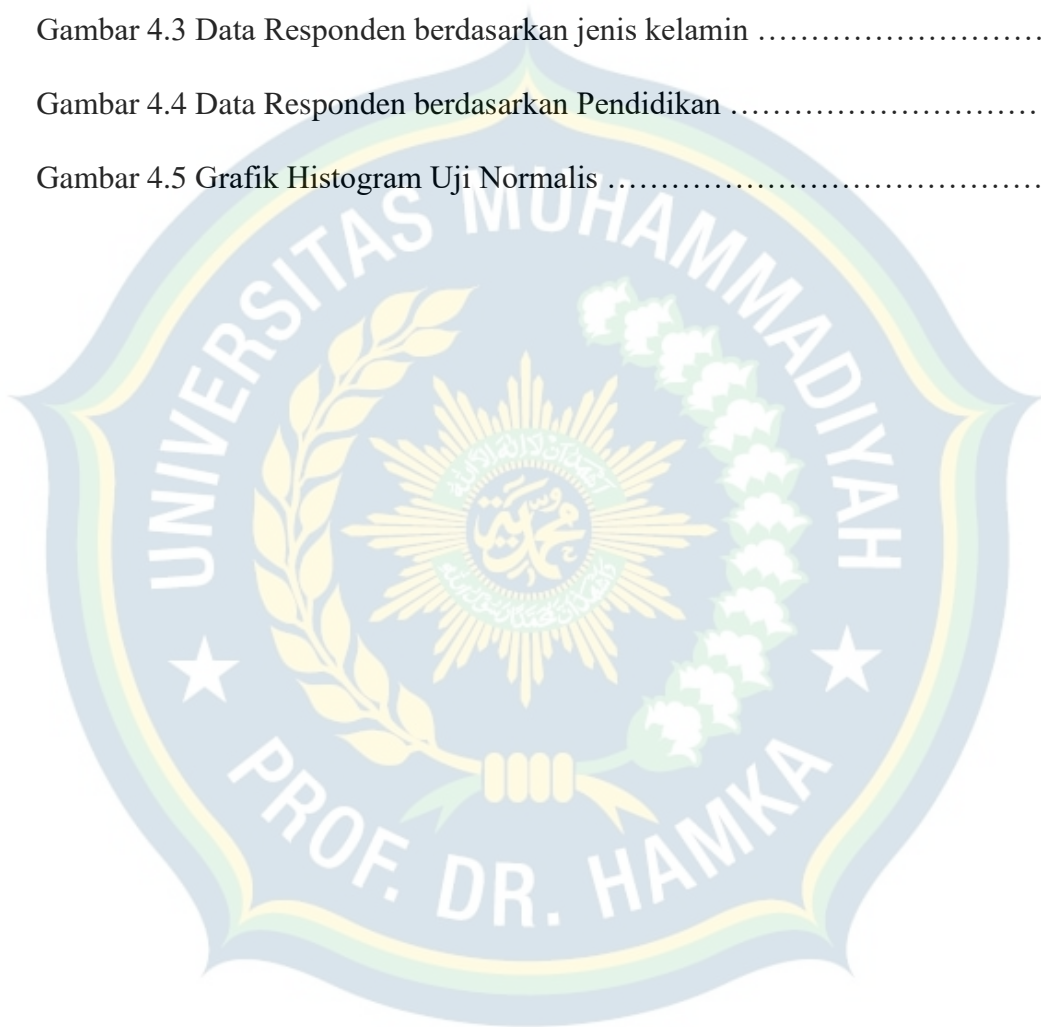
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 3.2 Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	54
Tabel 4.2 Uji Reabilitas .....	55
Tabel 4.3 One Sample Kolmogorov Smirnov .....	57
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4.5 Uji Heterokedasitas .....	61
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi .....	63
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi Moderated Analsys .....	64
Tabel 4.8 Uji Moderated Regression Analsys .....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis .....	67





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi pengguna internet diindonesia .....	3
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Mobile Banking .....	50
Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Mobile Banking .....	50
Gambar 4.3 Data Responden berdasarkan jenis kelamin .....	51
Gambar 4.4 Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	52
Gambar 4.5 Grafik Histogram Uji Normalis .....	57



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Dunia dewasa telah memasuki Era Globalisasi. Hal ini dapat dilihat dari Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang semakin maju diberbagai belahan dunia telah mengubah perubahan yang besar terhadap zona kehidupan manusia. Teknologi sekarang sangat memudahkan manusia tidak hanya dalam pelayanan komunikasi, melainkan juga dalam sektor-sektor lainnya. Berbagai sektor yang mengalami perubahan akibat dari majunya Teknologi Informasi dan Komunikasi antara lain Sector Perekonomian, Budaya, Social, Pertahanan dan Keamanan serta Pendidikan. Tidak lepas dalam dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. hal itu dapat kita lihat dengan adanya e-business yang sangat berkembang dengan pesat pada dunia ini.

Kebutuhan akan informasi dan komunikasi yang semakin tinggi. Kebutuhan tersebut tidak hanya diperlukan oleh kalangan menengah keatas, namun diperlukan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan

Seiring berjalannya waktu Teknologi Informasi sangat penting dalam lingkup dunia bisnis. Pada bidang perbankan diseluruh dunia juga

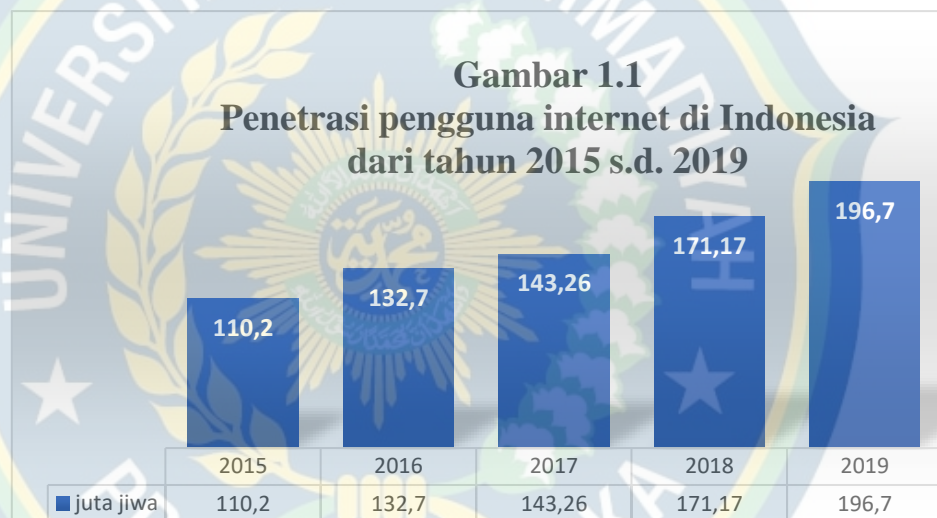
mulai merasakan dampak e-business ini. Banyak cara yang dilakukan oleh bank



didunia dalam memnfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini. Sementara itu, persaingan pada zona perbankan berlomba-lomba untuk saling merebut jumlah nasabah. Bank-Bank mulai membuat business plan yang realistis dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. berbagai Bank mulai meningkatkan layanan dengan memberikan diferensiasi produk dan kualitas layanan yang baik agar dapat menjadikan bank tersebut yang memiliki nilai lebih dibandingkan para pesaing. selain juga mampu memberikan kualitas layanan yang aman dan terpercaya, namun bank tersebut juga mampu memeberikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang searah dengan perkembangan teknologi masa kini dan gaya hidup masa kini.

Seiring dengan berjalannya waktu dan zaman perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi sangat mempengaruhi dunia bisnis hingga munculnya aplikasi bisnis yang berbasis digital banking. Digital banking menurut penjelasan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, pengertian digital banking adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah.dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Menurut hasil survey situs APJII (2020) dari total populasi penduduk Indonesia 266.91 juta jiwa, penetrasi poengguna internet diindonesia tahun 2019 telah mencapai 196,7 juta jiwa atau setara dengan 73,7% hal ini menunjukkan peningkatan 25,53 juta jiwa dari hasil survey pada tahun 2018. Mengenai pertumbuhan internet diindonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya, Penetrasi pengguna internet di Indonesia dari tahun 2015 s.d. 2019 dapat kita lihat pada grafik dibawah ini:



Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, menunjukkan bahwa pengguna internet pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 22,5 juta jiwa jika dibandingkan tahun 2015. Serta mengalami kenaikan 11,09 jiwa dan 27,91 juta jiwa pada tahun 2017 dan 2018. Lalu pada tahun 2019 jumlah pengguna internet mengalami peningkatan hingga mencapai 196,7 juta jiwa atau mengalami kenaikan 25,53 juta jiwa jika dibandingkn dengan 2015. Jumlah pengguna internet di Indonesia memang selalu mengalami

kenaikan yang stabil setiap tahunnya. hal ini dapat menunjukkan bahwa adanya peluang yang cukup besar dalam memanfaatkan internet untuk keperluan suatu bisnis di Indonesia.

Peluang yang cukup tinggi dalam peningkatan perkembangan teknologi informasi yang pesat, mengharuskan dunia perbankan melakukan inovasi dalam melayani nasabahnya. Melakukan perubahan berupa layanan perbankan digital (digital banking) menjadi salah satu pilihan yang terbaik untuk dunia perbankan. Layanan perbankan digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan layanan nasabah yang lainnya tanpa harus datang langsung ke Bank. Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan digital service bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia, menjadikan terwujudnya penggabungan merger tiga perbankan syariah yang sudah ada, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) serta Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Pengertian dari merger merupakan suatu proses penggabungan antara dua perseroan, dimana salah satunya tetap berdiri serta menggunakan nama perseroannya, sementara perseroan lainnya lenyap dan semua kekayaannya dimasukkan dalam perseroan yang tetap berdiri itu. Terdapat juga yang menjelaskan bahwa pengertian dari merger merupakan penggabungan antara dua

perusahaan menjadi satu, dimana perusahaan yang telah melakukan merger mengambil alihkan semua aset serta kewajiban perusahaan yang menerima merger tersebut. Merger merupakan salah satu bentuk pengembangan eksternal perusahaan, dengan cara menggabungkan dua perusahaan atau bahkan lebih, dimana hanya ada satu nama perusahaan yang akan tetap berdiri sedangkan perusahaan lainnya berhenti atas dasar hukum tanpa likuidasi dahulu.(Sultoni & Mardiana, 2021)

Merger merupakan suatu bentuk penggabungan dua badan usaha, badan usaha yang satu tetap ada dan badan usaha yang satu atau yang lainnya bubar secara hukum dan nama perusahaan yang digunakan adalah nama perusahaan yang masih ada(Adrian Sutedi, S.H., 2018).

kebijakan merger ini penting dilakukan oleh perusahaan khususnya perusahaan perbankan mengingat masuknya era digital yang memberikan dampak berupa persaingan yang signifikan antar perusahaan perbankan. Kebijakan merger merupakan satu dari sekian banyak kebijakan eksternal yang dikeluarkan oleh perbankan yang berfungsi untuk mengembangkan strategi dalam berbisnis melalui teknik peningkatan nilai oleh perusahaan tersebut(Amalia & Rochmah Ika, 2014).

Maka, dari uraian diatas peneliti menitikberatkan pada pengukuran kualitas pelayanan m-banking ditinjau dari perpektif nasabah pada Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Syariah sebagai penyedia layanan m-banking dalam bertransaksi, yang mana sejauh ini masih belum ada penelitian pendahuluan yang mengukur kualitas pelayanan mobile banking

pada bank Syariah dan seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap peranan penting pelayanan oleh sumber daya manusia yang ada dalam Bank tersebut. Dan membandingkan tingkat kepuasan nasabah pada kedua bank tersebut upaya mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah. dengan memperhatikan aspek pengamanan yang terjamin untuk kebaikan Bank Syariah Indonesia dimasa yang akan datang.

Penulis memilih judul tentang mobile banking karena pada kenyataannya sering mengalami gangguan sistem layanan, dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong (terdebit). Sehingga hal tersebut membuat nasabah ragu-ragu untuk menggunakan layanan tersebut karena hal semacam ini akan merepotkan nasabah ketika harus mengurus lagi ke meja teller bank, sehingga nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan mesin ATM.

Dari uraian diatas, penulis tertarik mencoba meneliti dan pengukuran kualitas pelayanan m-banking ditinjau dari perpektif nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Cinere 1 kota Depok sebagai penyedia layanan M-banking dalam bertransaksi dan seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap peranan penting pelayanan oleh sumber daya manusia yang ada dalam Bank tersebut. maka dalam hal ini, penulis akan meneliti Bank Syariah Indonesia KCP Cinere Kota Depok, karena Setiap nasabah di sarankan menggunakan layanan internet banking baik nasabah



baru maupun nasabah lama dan selain itu nasabah bank Syariah Indonesia Cabang cinere ini secara dominan juga menggunakan layanan mobile banking akan tetapi tidak setiap nasabah memiliki atau menggunakan layanan mobile banking. Hal tersebut menarik perhatian saya dan rasa ingin tau saya, sehingga saya melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN LOYALITAS NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING PASCA MARGER BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KCP CINERE 1 KOTA DEPOK)”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas peneliti ini penulis mencoba mengidentifikasi masalah masalah yang terjadi dalam pelayanan dalam perbankan syariah khususnya pelayanan mobile banking adalah sebagai berikut:

1. Diduga adanya kurangnya respon dan kesigapan dalam memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tanggap pasca marger kepada nasabah migrasi bank.
2. Diduga layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia belum maksimal terhadap penggunaan mobile banking tertuju pada nasabah migrasi.
3. Diduga adanya miskomunikasi antar cabang bank terhadap penggunaan mobile banking pada nasabah migrasi bank.

4. Diduga adanya kurang perhatian secara individu yang diberikan bank kepada nasabah.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas Batasan-batasan dalam penulisan ini yaitu responden merupakan pengguna atau pernah menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cinere 1 kota Depok. Menitikberatkan pada pengukuran kualitas pelayanan m-banking ditinjau dari perpektif nasabah pada Bank Syariah Indonesia sebagai penyedia layanan m-banking dalam bertransaksi upaya mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah.dengan memperhatikan aspek pengamanan yang terjamin untuk kebaikan Bank Syariah Indonesia dimasa yang akan datang.

### **D. Rumusan Masalah**

Dengan demikian, dari Batasan masalah diatas, rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah Kualitas layanan mobile banking dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pasca merger di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cinere kota Depok?

2. Apakah loyalitas nasabah dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah pasca merger di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cinere kota Depok?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dalam sebuah penelitian yang paling terpenting adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terbongkarnya hasil penelitian, tujuan dan manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini.

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Agar Mengetahui apakah kualitas layanan mobile banking dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cinere 1 Kota Depok
- b. Agar mengetahui apakah loyalitas nasabah dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cinere 1 Kota Depok

##### **2. Manfaat Penelitian**

###### **a. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber informasi bagi mahasiswa tentang pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah sebagai pemoderasi dan menjadi suatu rujukan pengetahuan mahasiswa untuk melihat perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumber informasi ataupun referensi selanjutnya kepada pihak akademisi terkait dengan pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah sebagai pemoderasi. bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi penulis, pada umumnya bagi masyarakat yang memiliki minat untuk mengikuti perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

c. Bagi Obyek Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh Bank Syariah Indonesia pasca merger dalam upaya memperbarui kualitas layanan mobile banking agar dapat memberikan yang terbaik untuk nasabah dimasa yang akan datang.

## F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada penelitian terdahulu yang relevan ini peneliti mencari informasi dari website Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Syariah, peneliti juga melihat dari hasil peneliti sebelumnya dari Skripsi, TA, Tesis, dll.

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Relevan**

No.	Judul – Peneliti – Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan penelitian
1.	Judul: Pengaruh Penggunaan ebanking, kepercayaan (TRUST), dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah kantor cabang Surakarta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variable pengguna ebanking bertanda positif, Hal ini mengidentifikasi bahwa pengguna mbanking tidak berpengaruh	Persamaan penelitian terdahulu ini yaitu pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah	Adapun perbedaan dengan penulis terdapat pada produk dan layanan yang dijadikan penelitian, pada penelitian ini kualitas layanan mbanking

	<p>Peneliti: Evani Khoirunnisa IAIN Salatiga Tahun: 2017</p>	<p>signifikan pada nasabah BNI Syariah KC surakarta, terhadap loyalitas nasabah ,sehingga H1 dan H2 ditolak , sedangkan kualitas pelayanan berbanding lurus searah terhadap loyalitas nasabah, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nasabah BNI Syariah KC Surakarta.</p>		<p>BNI Syariah menjadi produk dan layanan yang dijadikan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode path analisis yaitu SPSS.</p>
2.	<p>Judul: Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam</p>	<p>Penelitian ini Menggunakan Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu ini yaitu Sama-sama</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu ini adalah lokasi penelitian,</p>

	<p>Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Peneliti: Siti Zawiyah Tahun: 2019</p>	<p>Adapun pendekatan penelitian ini adalah penelitian dengan survey.</p>	<p>Membahas tentang digitalisasi bank terhadap kepuasan nasabah</p>	<p>waktu penelitian dan objek penelitian.</p>
3.	<p>Judul: Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo) Peneliti: Indrika Reski Amalia Tahun:</p>	<p>Penelitian ini Menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu pengelolaan data yang bersifat uraian, argumentasi, dan pemaparan yang kemudian di analisa.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu ini yaitu Sama-sama Membahas tentang digitalisasi bank.</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu ini adalah lokasi penelitian, waktu penelitian dan objek penelitian.</p>

	2019			
4.	Judul: Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Peneliti: Izma Fazlun Jannah Tahun: 2019	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) dan bersifat kuantitatif.	Persamaan penelitian terdahulu ini yaitu Sama-sama Membahas tentang digitalisasi bank terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian terdahulu ini adalah lokasi penelitian, waktu penelitian dan objek penelitian.
5.	Judul: Pengaruh Layanan E- Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI	Penelitian ini menggunakan pendekatan data sekunder diperoleh lewat wawancara dan juga menggunakan data	Persamaan penelitian terdahulu ini yaitu Sama-sama Membahas tentang	Perbedaan penelitian terdahulu ini adalah lokasi penelitian, waktu penelitian



Syariah Cabang Pembantu Bintaro – Kebayoran Arcade.	primer dari responden pengguna layanan digital banking tersebut	layanan E-Banking pada bank Syariah bank	dan objek penelitian.
Peneliti: Mila Komarriyah Tahun: 2015		terhadap kepuasan nasabah.	

### G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan proposal ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I pendahuluan ini peneliti akan membahas mengenai latar belakang yang ingin dilakukan penelitian, identifikasi masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II (Landasan Teori) ini peneliti akan menjelaskan tentang objek masalah yang ingin diteliti secara jelas dan lengkap, Teori yang dibahas yaitu teori mengenai judul penelitian, mulai dari pengertian mobile banking, tujuan mobile banking, pengertian kepuasan dan loyalitas

nasabah, teori kepuasan, pengertian marger, jenis-jenis marger beserta kerangka berfikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III ini akan dijelaskan tentang ruang lingkup penelitian, metode penentuan sampel, sumber data penelitian, populasi, metode pengumpulan data yang di pakai dalam penelitian ini, variabel penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab IV ini akan menjelaskan gambaran umum penelitian, analisis data dan pembahasan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab V ini akan disimpulkan berupa pernyataan singkat dan akurat dari hasil pembahasan. Kesimpulan menjawab permasalahan dan tujuan penelitian yang telah disusun. Dan saran disampaikan untuk kepentingan pengembangan riset selanjutnya atau perbaikan terhadap hal-hal yang ditemukan sehubungan dengan hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.

### Daftar Pustaka

- Adi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, Nadhira Afdhalia. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking. "Jurnal Akun Nabelo" Volume 2/Nomor 1/Juli 2019 (Hal. 204 – 216)
- Adisujai, Kualitas Pelayanan dan Kaitannya dengan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dalam, <https://adisujai.wordpress.com/2010/08/15/kualitas-pelayanan-dan-kaitannya-dengankepuasan-nasabah-banksyariah>
- Aditya Wardhana, (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia, derema jurnal manajemen volume.10 no. 02 september 2015
- Ahyar, H, dkk, Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020 h.240
- Amalia, F., & Ika, S. R. (2014). Kinerja Bank Di Indonesia Setelah Melakukan Merger Dan Akuisisi Dengan Kepemilikan Asing : Apakah Lebih Baik ? Efektif: Jurnal Bisnis Dan Ekonomi, 5(1), 73–84
- Chistopher Lovelock, Wirtz Jochen, dan Mussry Jacky, 'Pemasaran Jasa.' Penerjemah: Dian Wulandari, Buku 2, Edisi 7,(Jakarta.Erlangga,2010),h 76
- Ermawati, N. "Pengaruh persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Masyarakat Pengguna Uang EElektronik Bank Syariah Kota Semarang)" Skripsi S1 IAIN Salatiga. 2020
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. Kepuasan Pelanggan (Konsep, pengukuran & strategi) (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019) hal,152

- Fandy Tjiptono, Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama (Yogyakarta; J & J Learning, 2000), 105
- Hadi, S. dan Novi. 2015. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. *jurnal ekonomi dan bisnis OPTIMUM*. 5(1): 55-67.
- Hasan sultoni, kiki mardiana STAI Muhammadiyah Tulungagung, “Dampak Merger 3 (Tiga) Pengaruh merger 3 bank syariah BUMN terhadap perkembangan ekonomi syariah di indonesia”, (Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah) Vol.08 No.01 , 1 juni 2021),
- Ibu Eci, wawancara dengan penulis, Bank Syariah Indonesia KCP Cinere 1, Depok, 31 September 2021
- Kotler, P & Keller, L. K. (2009). Manajemen Pemasaran. (Bob Sabran, Penerjemah.). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Muchlis Anshori & Sri iswati, “Metodologi Penelitian Kuantitatif”, (Surabaya: Airlangga Universty Press, 2009). h.68
- Mulyono. "Analisis Uji Asumsi Klasik. Statistik Dan Matematika"1. 2 Desember, 2019
- Okalesa, Efni, Y., & Zulbahridar. (2014). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia Sebelum Dan Setelah Merger Dan Akuisisi Periode Tahun 2000-2012. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, VI (3), 90–105
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- Perdana, E. K. "Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22". 7 Maret, 2016 Hal 47

Perdana, E. K. "Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22". 7 Maret, 2016 hal 48  
Philip Kotler & Kevin Lane, Keller, 'Manajemen Pemasaran'. (Jakarta PT.

Prenhalindo, 2012), Edisi 14, h.42

Putri. "Pengaruh Money Ethics terhadap Tax Evasion dengan Religiosity sebagai Variabel Moderating Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying". Skripsi S1 Unpas Bandung, 2016

Rambat Lupioadi, 'Manajemen pemasaran jasa' Edisi 3, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 232.

Riandari, Rara Ayu. (2009). Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bee ' S Resto.1-13

Sarwono, Jonathan. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Tangerang: Suluh Media, 2018.Hal 83

Sarwono, Jonathan. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Tangerang: Suluh Media, 2018.Hal 100

Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D' Edisi 14 (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 142.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta

Sumowo, S. "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Budaya Organisasi Sebagai Moderating Variable". Jurnal Penelitian Ipteks Januari, 1(1), 5 Mei, 2016, 14-45

- Surat Edaran No.6/18/DPNP. 'Perihal Penerapan Manajemen Resiko Pada Aktifitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet Banking'. (Jakarta: Bank Indonesia, 2004)
- Sutedi, Adrian. 2018. Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi dan Kepailitan. Jakarta: Sinar Grafika
- Tarigan, (2016). Merger dan Akuisisi: Dari Perspektif Strategis dan Kondisi Indonesia (Pendekatan Konsep dan Studi Kasus). Yogyakarta: Ekuilibra
- Usmany, L. R., & Badjra, I. B. (2019). Perbedaan Kinerja Keuangan Bank Ocbc Nisp Sebelum Dan Sesudah Merger Di Indonesia. 8 (8), 5036–5059
- Usmany, L. R., & Badjra, I. B. (2019). Perbedaan Kinerja Keuangan Bank Ocbc Nisp Sebelum Dan Sesudah Merger Di Indonesia. 8 (8), 5036–5059.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religiusitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Wahyuni, N. "Uji Validitas dan Reliabilitas". *Metode Penelitian*, 1. 8 Desember 2014, 1-90
- Wiwin Muchtar Wiyono, "Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah", (*Jurnal Cakrawala Hukum* Volume 23 Issue 1, March 2021), 68