

**Pengaruh *Digital Banking* Dan *Service Quality*
Terhadap Keputusan *Customer Retention* Dalam
Perspektif Ekonomi Islam
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar
Lampung Kedaton)**

Skripsi

**Rendy Dwi Pangestu
NPM : 1851020135**



Program Studi : Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442H/2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul sebagai kerangka awal guna mendapatkan informasi dan gambaran yang jelas serta memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan dalam beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi ini. Untuk itu perlu di uraikan pengertian dari istilah-istilah judul tersebut sebagai berikut :

1. *Digital Banking*

Digital Banking merupakan layanan perbankan yang mencakup *internet banking* dan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah tidak perlu melakukan transaksi secara real.¹

2. *Service Quality*

Service quality merupakan bentuk presentasi penilaian dari pelanggan terkait hubungan pelayanan produk jasa yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).²

3. *Customer Retention*

Customer Retention (Retensi pelanggan) merupakan tingkat hubungan pelanggan lama dengan perusahaan yang memenuhi sejumlah pembelian ulang selama periode waktu yang terbatas guna mempertahankan pelanggan tetap bersama perusahaan.³

¹ Jeffry Z.C Nelwan, dkk., “Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Kb Bukopin” (Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2021), 5.

²Salim Ai Idrus, “Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian” (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 2.

³ Jill Griffin, “Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan” (Jakarta: Erlangga, 2005), 5.

Berdasarkan pengertian dari beberapa istilah yang telah diuraikan di atas maka dapat ditemukan sebuah kejelasan terkait maksud dari judul skripsi ini, yaitu untuk membahas dan menganalisis secara lebih mendalam mengenai Pengaruh *Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Keputusan Customer Retention* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton).

B. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat tidak akan terlepas dari kegiatan transaksi real maupun transaksi digital. Tetapi pada saat ini dunia sedang mengalami sebuah fenomena penyakit seperti yang terjadi dinegeri kita Indonesia, fenomena tersebut adalah pandemi *corona virus (Covid-19)*. *Covid-19* atau disebut *Coronavirus Disease 2019* merupakan penyakit menular yang dapat menyebabkan penyakit paru-paru yang cukup serius.⁴

Penyakit *Coronavirus Disease 2019* tidak boleh dianggap sebagai suatu penyakit yang biasa, virus ini sangat mematikan dan menginfeksi hampir setengah juta dari penduduk Indonesia, Virus corona merupakan virus yang menyerang saluran pernafasan hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan Sindrom Pernafasan Akut Berat atau *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*.⁵

Fenomena *Coronavirus Disease 2019* menyebabkan beberapa sektor industri keuangan lumpuh total termasuk industri keuangan bank konvensional dan bank syariah yang mengalami penurunan drastis akibat *Coronavirus Disease 2019*. Kelumpuhan industri keuangan pernah terjadi pada saat krisis moneter pada tahun 1998 yang saat itu Bank Muamalat Indonesia (BMI) sekaligus bank pertama di Indonesia tidak terkena dampak

⁴ S Sumadi, "Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2020): 145–62.

⁵ Moch subekhan, "Komunikasi Efektif Di Masa Pandemi Covid-19 Dan Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Era 4.0" (Banten: Makmood Publishing, 2020), 31–32.

sehingga dikatakan masih stagnan berbeda dengan bank konvensional yang hampir terkena dampak krisis moneter ini.⁶

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank konvensional adalah bank yang menjalankan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya bank konvensional terdiri bank umum dan bank perkreditan rakyat, sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip akad syariah.⁷

Kelumpuhan dalam sektor keuangan menjadi sebuah tantangan bagi industri perbankan syariah dituntut untuk melayani nasabah dari rumah, bank syariah harus menyesuaikan pola bisnis akibat pandemi *Coronavirus Disease* 2019, oleh sebab itu perbankan syariah melakukan pelayanan nasabah melalui digitalisasi layanan bank, baik layanan digitalisasi transaksi dalam penghimpunan dana maupun pembiayaan.⁸

Industri perbankan syariah menghadirkan inovasi dan investasi terhadap produk yang mereka pasarkan dengan berbagai kelebihan yang membuat tingkat kepuasan dimasyarkat meningkat diantaranya adalah layanan *digital banking*. Teknologi *digital banking* diharapkan memudahkan konsumen dalam melakukan registrasi rekening, penutupan rekening, bertransaksi mealui *e-commerce*, uang elektronik serta mendapatkan informasi seputar bank.⁹

Dalam perspektif ekonomi islam, transaksi yang dilakukan dengan transaksi elektronik sudah diatur pada Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia NO: 116/DSN-MUI/IX/2017 yaitu uang digital (elektonik syariah) yang bisa di gunakan dalam transaksi pembayaran non tunai.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, "Memahami Bisnis Bank Syariah" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 2–3.

⁷ Supiah Ningsih, "Dampak Dana Pihak Ketiga Bank Konvensional Dan Bank Syariah Serta Pertumnbuhan Ekonomi Di Indonesia" (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), 7.

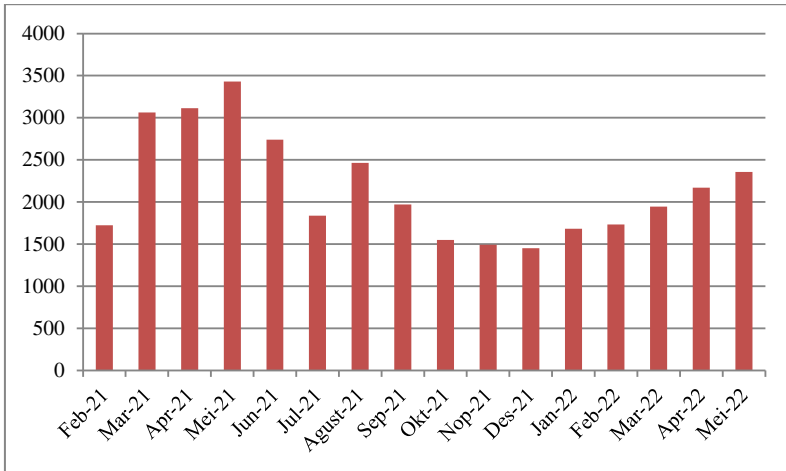
⁸ Hani Tahliani, "Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19," *Madani Syari'ah* 3, no. 2 (2020): 92–113.

⁹ Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk., "Teknologi Finansial: Sisteem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital" (Sumatra Utara: Yayasan Kita Menulis, 2020), 6.

Salah satu industri perbankan syariah yang membuat kemajuan ekonomi, jangkauan teknologi yang lebih luas dan kapasitas permodalan yang lebih baik adalah bank syariah indonesia. Bank syariah indonesia merupakan bank yang dimiliki oleh BUMN yang terdiri dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank syariah indonesia terbentuk pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penyebaran beberapa cabang Bank Syariah Indonesia sudah mengalami banyak perkembangan, salah satunya penyebaran cabang dikota bandar lampung menarik untuk diteliti karena bank BSI merupakan bank yang baru terbentuk dimana untuk mempertahankan nasabah lama perlu dikembangkannya transaksi digital yang cepat dan *service quality* yang membuat nasabah terasa nyaman saat bertansaksi, dengan begitu nasabah lama dari bank Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah tetap memberikan kepercayaan penuh walupun sudah menjadi satu entitas yaitu bank syariah indonesia (BSI).

Salah satu bank syariah indonesia dikota bandar lampung yang menarik adalah bank syariah indonesia KCP Kedaton yang merupakan kantor cabang pusat bank syariah dikota Bandar Lampung yang selalu ramai nasabah, jumlah nasabah yang menggunakan produk di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton sebagai berikut :



Gambar 1.1

Grafik Jumlah Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Periode Febuari 2021-Mei 2022(Branch Office Service Manajer BSI KCP Kedaton, 2022).

Dari gambar 1.1 menurut BOSM BSI KCP kedaton (2022), dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan jumlah nasabah baru pada bulan Februari-Mei 2021 hal ini terjadi karena merger 3 bank yang meliputi bank BRI syariah, BNI syariah dan Mandiri syariah sehingga nasabah melakukan migrasi rekening ke Bank Syariah Indonesia. Kemudian pada bulan Juni-Desember 2021 bank BSI mengalami penurunan jumlah nasabah baru. Hal ini di karenakan menyebarnya virus *Corona Diseases 19* di Bandar Lampung sehingga masyarakat di himbau untuk melakukan pekerjaan dan segala kegiatan dari rumah. Pada bulan Januari-Mei 2022 jumlah nasabah baru mengalami kenaikan secara bertahap sehingga bank syariah indonesia KCP Kedaton mengalami masa pemulihan yang disebabkan virus Covid 19. Dari uraian dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa kenaikan dan penurunan jumlah nasabah disebut dengan flukuatif.

Banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan produk di bank syariah indonesia membuat bank berkontribusi besar dalam memberikan pelayanan transaksi dan informasi mengenai produk yang di tawarkan terhadap nasabah dengan fasilitas yang lengkap,

serta mengetahui perkembangan kondisi terkait informasi yang menjadi tujuan peneliti dalam mengambil sampel penelitian.

Dalam hal mempertahankan pelanggan tentunya kualitas dalam hal menarik customer sangat amat diperlukan. Bank akan selalu dihadapkan pada 3 hal permasalahan yang harus dihadapi, diantaranya seperti tingkat kepercayaan nasabah (*trust*), kepuasan nasabah (*satisfaction*), dan peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*), sehingga jasa pelayanan produk yang di tawarkan perbankan akan sangat berpengaruh kepada 3 permasalahan tersebut.¹⁰

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi diperbankan, bank selaku industri keuangan berperan dalam memberikan pelayanan yang baik guna menghindari kesenjangan layanan jasa dalam setiap penghimpunan dan penyaluran dana, sebagaimana dalam al-Qur'an surat Al-Qashash ayat 77 yang berbunyi :

وَأَتَّبِعْ فِيهَا آتَانَكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ۗ ٧٧

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memberikan anugrah kebahagiaan dengan berbuat baik kepada sesama manusia dan Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat dzolim. Salah satu perbuatan baik dengan memberikan *Service Quality* yang merupakan sebuah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pemasaran tingkat kualitas pelayanan yang

¹⁰ Zahriatul Aini, “Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah,” 2019.

mencakup kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil yang diterima oleh nasabah dalam rangka memenuhi tingkat kepuasannya.¹¹

Konsistensi dalam kualitas pelayanan akan perbengaruh terhadap keberhasilan suatu bank yang ditinjau dari kepuasan nasabah, kepuasan karyawan dan profitabilitas bank, untuk itu bank selalu memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan para kompetitornya.¹²

Kualitas pelayanan yang baik tidak akan terlepas dari kinerja pelayanan yang diberikan, untuk itu industri keuangan bank syariah indonesia mempunyai strategi pemasaran dengan cara mempertahankan pelanggan lama *customer retention*. Retensi pelanggan (*customer retention*) merupakan langkah mempertahankan customer lama dengan membangun strategi pertumbuhan dan memastikan para customer memiliki kenyamanan dan kepercayaan sepenuhnya kepada perusahaan sehingga terciptanya peningkatan retensi pelanggan terhadap profitabilitas bank.¹³

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang terancang dengan baik tanpa membedakan antara para customer akan mempengaruhi value dari perusahaan tersebut. Dalam (*customer retention*) keberhasilan proses mempertahankan pelanggan dimulai sejak pertama kali para customer mencoba produk layanan jasa yang ditawarkan dan kembali lagi menjadi customer tetap.¹⁴

Berdasarkan dari uraian diatas yang membahas mengenai latar belakang yang telah digambarkan, maka penulis ingin menguji bagaimana Pengaruh *Digital Banking*, Dan *Service Quality* Terhadap Keputusan *Customer Retention* dengan judul

¹¹ Eva Sunandri, “Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam” (Jawa Barat: Cv. Adanu Abimata, 2020), 33–37.

¹² Kurniati Karim, “Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan” (Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing, 2020), 21.

¹³ Agus W. Soehadi, “A Value Creation Approach: Strategi Pemasaran Dalam Peningkatan Nilai Saham Perusahaan” (Jakarta Selatan: Prasetya Mulya, 2012), 27.

¹⁴ Jasmani, dkk., “Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik” (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 89.

“Pengaruh *Digital Banking* Dan *Service Quality* Terhadap Keputusan *Customer Retention* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)”.

C. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Penelitian

Adapun permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

- a. Terjadinya wabah covid-19 yang menyebabkan kelumpuhan dalam sektor keuangan bagi industri perbankan syariah sehingga perbankan syariah dituntut untuk mempertahankan nasabah secara WFH (*Work For Home*).
- b. Ketidakmampuan nasabah dalam melakukan transaksi dari rumah menyebabkan industri perbankan mengalami kelumpuhan dalam sektor keuangan.

2. Batasan Masalah

Batasan Masalah penelitian ini ditetapkan agar dalam penelitian ini fokus pada permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian tidak menyimpang, ruang lingkup penelitian terbatas pada :

- a. Objek penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton
- b. Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh *Digital Banking* Dan *Service Quality* Terhadap Keputusan *Customer Retention* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton).

D. Rumusan Masalah

1. Apakah *Digital Banking* Berpengaruh Terhadap Keputusan *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton?

2. Apakah *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Terhadap Keputusan *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton ?
3. Apakah *Digital Banking* dan *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Keputusan *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton ?
4. Bagaimana *Digital Banking* dan *Service Quality* dalam Perspektif Ekonomi Islam?

E. Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang ada pada latar belakang, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Digital Banking* terhadap Keputusan *Customer Retention* Dibank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap Keputusan *Customer Retention* Dibank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Digital Banking* dan *Service Quality* terhadap Keputusan *Customer Retention* di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.
4. Untuk Mengetahui *Digital Banking* dan *Service Quality* dalam Perspektif Ekonomi Islam.

F. Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini, ada beberapa manfaat yang ingin dicapai dan diharapkan penelitian ini akan berguna bagi yang berkepentingan dengan penelitian ini. Manfaat yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan di lingkungan UIN Raden Intan Lampung.
- b. Sebagai bahan pengkajian dalam bidang Perbankan Syariah, khususnya mengenai Sistem Layanan *Digital Banking* Dan *Service Quality* Terhadap Program *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesi

KCP Lampung Kedaton.

- c. Dan sebagai bentuk kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah khususnya Sistem Layanan *Digital Banking* Dan *Service Quality* Terhadap Program *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman atas ilmu yang didapat di masa perkuliahan dan menerapkannya dalam bentuk penelitian mengenai Analisis Sistem Layanan *Digital Banking Service Quality* Terhadap Program *Customer Retention* Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bank Syariah Indonesia.
- b. Sebagai tugas akhir penelitian untuk menyelesaikan skripsi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung
- c. Sebagai salah satu bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam substansi penelitian dengan melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan yang ada pada skripsi ini, maka perlu di kemukaan sistematika penulisan dalam penelitian ini yang merupakan pedoman dalam penulisan skripsi, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Bagian awal yang berisi halaman judul, abstrak, surat pertanyaan, persetujuan pembimbing, pengesahaan, motto, riwayat hidup, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian utama skripsi terdiri dari bab dan sub bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Yaitu yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi Penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan dan kajian penelitian terahulu yang relevan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PANGAJUAN HIPOTESIS

Yaitu yang berisi teori yang digunakan dan pengajuan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Yang Berisi Waktu Dan Tempat Penelitian, jenis penelitian, populasi Penelitian, sampel Penelitian, tehnik pengumpulan data, definisi oprasional variabel, instrument penelitian, Uji Statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas data, uji prasrat analisis, dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

yaitu berisi deskripsi data, analisis Statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas data, uji prasrat analisis, uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Yaitu yang berisi mengenai kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian ini.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir dari penulisan skripsi ini berisi tentang daftar rujukan dan daftar lampiran.

H. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 1.1
Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nico Yudhinata Lay, Erna Listiana & Heriyadi	Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> , <i>Personal Selling</i> dan <i>Complain Handling</i> Melalui <i>Satisfaction</i> Serta <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Retention</i> (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)	Penelitian ini menghasilkan bahwa <i>Service Quality</i> , berpengaruh terhadap variabel <i>customer retention</i>
2	Lukman Hakim Wahyu Saputro	Analisis Pengaruh Dimensi <i>Banking Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember	Penelitian ini menghasilkan bahwa <i>Service Quality</i> (kualitas layanan) berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.
3	Mita Sicillia & Abu Yazid	Analisis Dampak <i>Digital Banking</i> Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta	Penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh <i>Digital Banking</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
4	Izma Fazlun Jannah, Inayatillah Djakfar, & Azimah Dianah	Pengaruh Kualitas <i>Digital Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh	Penelitian ini menghasilkan bahwa Kualitas informasi website tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Banda Aceh.

5	Lilis Susilawaty & Nicola Nicola	Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan	Penelitian ini menghasilkan bahwa kenyamanan, <i>digital banking</i> dan <i>service quality</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja kepuasan nasabah perbankan.
6	Rezki Indah Trijati	Analisis Marketing Relationship, <i>Service Quality</i> , <i>Price</i> Yang Mempengaruhi <i>Satisfaction</i> Dan <i>Customer Retention</i>	Penelitian ini menghasilkan bahwa <i>Service quality</i> tidak signifikan terhadap <i>customer retention</i> .
7	Asti Marlina dan Fanny Humairah	Peran <i>Digital Banking</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus Pt.Bank Tabungan Negara Syariah)	Penelitian ini menghasilkan bahwa Nasabah masuk ke dalam kategori setuju atas layanan <i>digital banking</i> .
8	Norvadewi & Akhmad Nur Zaroni	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah	Penelitian ini menghasilkan <i>Service Quality</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Samarinda dengan pengaruh yang sangat kuat.

Sumber Data : Data diolah oleh penulis (2022)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji tentang variabel *digital banking* dan *service quality* terhadap *customer retention* yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nico Yudhinata Lay, Erna Listiana dan Heriyadi yang berjudul, “Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Personal Selling* dan *Complain Handling* Melalui *Satisfaction* Serta *Trust* terhadap *Customer Retention* (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas tentang *service quality* terhadap *customer retention*.

Perbedaan : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel X yaitu *digital banking* terhadap objek penelitian Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lukman Hakim Wahyu Saputro yang berjudul, “Analisis Pengaruh Dimensi *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jember ”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai Pengaruh Dimensi *Banking Service Quality*

Perbedaan : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel Y yaitu *Customer Retention* terhadap objek penelitian Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mita Sicilia dan Abu Yazid yang berjudul, “Analisis Dampak *Digital Banking* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai *Digital Banking* Dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Perbedaan : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel Y yaitu *Customer Retention* terhadap objek penelitian Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Izma Fazlun Jannah, Inayatillah Djakfar, & Azimah Dianah yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas *digital banking* dalam *service quality* dengan variabel kepuasan nasabah

Perbedaan : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel Y yaitu *Customer Retention* terhadap objek penelitian Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Susilawaty & Nicola Nicola yang berjudul, “Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas tentang *digital banking* dengan variabel *service quality* sebagai kepuasan nasabah

Perbedaan : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel Y yaitu dalam hal mempertahankan pelanggan lama (*Customer Retention*) terhadap objek penelitian Bank Syariah Kcp Kedaton Bandar Lampung.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Indah Trijati yang berjudul, “Analisis *Marketing Relationship, Service Quality, Price* Yang Mempengaruhi *Satisfaction Dan Customer Retention*”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai *Service Quality* yang mempengaruhi *customer retention*

Perbedaan : : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel X yaitu *digital banking* terhadap objek penelitian Bank Syariah Kcp Kedaton Bandar Lampung.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Asti Marlina dan Fanny Humairah yang berjudul, “Peran *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus Pt.Bank Tabungan Negara Syariah)”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran *Digital Banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Perbedaan : : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel X yaitu *Service Quality* dan variabel Y yaitu dalam hal mempertahankan pelanggan lama (*Customer Retention*) terhadap objek penelitian Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Norvadewi & Akhmad Nur Zaroni yang berjudul, “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah”

Persamaan : pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah .

Perbedaan : pada penelitian ini penulis menambahkan variabel X yaitu *Digital Banking* dan variabel Y yaitu dalam hal mempertahankan pelanggan lama (*Customer Retention*) terhadap objek penelitian Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

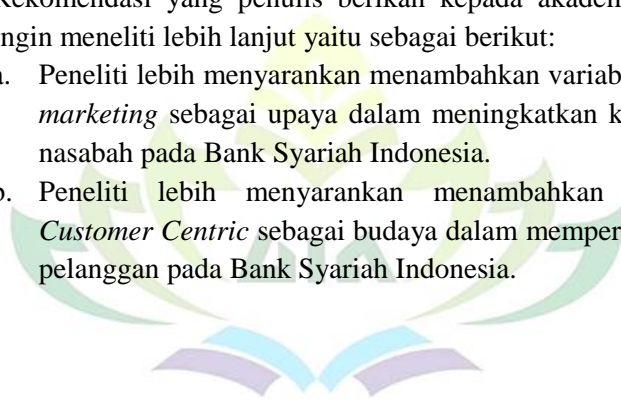
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh *Digital Banking* Dan *Service Quality* Terhadap Keputusan *Customer Retention* Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan *Digital Banking* memiliki nilai yang lebih besar dibanding t_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan, sehingga mengakibatkan *Digital Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan *Service Quality* memiliki nilai yang lebih besar dibanding t_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan, sehingga mengakibatkan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis ketiga menggunakan Uji f menunjukkan *Digital Banking* dan *Service Quality* memiliki nilai yang lebih besar dibanding F_{tabel} dengan signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan, sehingga mengakibatkan *Digital Banking* dan *Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer Retention*.
4. *Digital Banking* dan *Service Quality* memiliki prinsip-prinsip dalam ekonomi islam seperti prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip kepercayaan, dan prinsip manfaat.

B. Rekomendasi

1. Rekomendasi yang penulis berikan kepada praktisi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton yaitu sebagai berikut:

- a. Dalam mempertahankan pelanggan pihak Bank Syariah Indonesia disarankan terus meningkatkan *digital banking* sejalan dengan perkembangan zaman yang mengedepankan teknologi dan sistem aplikasinya berjalan tanpa ada eror.
 - b. Dalam mempertahankan pelanggan pihak Bank Syariah Indonesia disarankan lebih memperhatikan *service quality* sehingga tidak akan terjadi human eror dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
2. Rekomendasi yang penulis berikan kepada akademisi yang ingin meneliti lebih lanjut yaitu sebagai berikut:
- a. Peneliti lebih menyarankan menambahkan variabel *digital marketing* sebagai upaya dalam meningkatkan ketahanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
 - b. Peneliti lebih menyarankan menambahkan variabel *Customer Centric* sebagai budaya dalam mempertahankan pelanggan pada Bank Syariah Indonesia.



DAFTAR RUJUKAN

- Ab Aziz, Muhammad Ridhwan, And Muhammad Zakirol Izat Mustafar. "Islamic Digital Banking In The Light Of Maqasid Shariah: A Review Of Literatures: Perbankan Digital Islam Berasaskan Maqasid Syariah: Kajian Literatur." *Al-Qanatir: International Journal Of Islamic Studies* 23, No. 2 (2021): 63–73.
- Abdulfattah, M Rizky Wady, And Rachmat Rizky Kurniawan. "Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2018): 90–106.
- Ade Onny Siagian, Dkk. "Sistem Keuangan Era Digital," 15–16. Sumatra Barat: Cv Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Adimah, Nurul, And Wawan Oktriawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)." *Muttaqien; Indonesian Journal Of Multidiciplinary Islamic Studies* 3, No. 2 (2022).
- Agus W. Soehadi. "A Value Creation Approach: Strategi Pemasaran Dalam Peningkatan Nilai Saham Perusahaan," 27. Jakarta Selatan: Prasetya Mulya, 2012.
- Aini, Zahriatul. "Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah," 2019.
- Akramunnas & Syarifuddin. "Ekonomi Islam," 3. Jawa Barat: EDU PUBLISHER, 2021.
- Amalia, Nahdliatul, And Tika Widiastuti. "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 6, No. 9 (2019): 1756–69.
- Anam, Choiril, And M EI. "E-Money (Uang Elektronik) Dalam Perspektif Hukum Syari'ah." *Qawānīn Journal Of Economic Syaria Law* 2, No. 1 (2018): 95–112.
- Anas Pattaray, Windra Aini, Lalu Ratmaja, Endang Sri Wahyuni, Ida Ayu Yadnya, Abdul Hadi. "KONSEP PELAYANAN Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas," 10–11. Malang: Literasi

Nusantara, 2021.

Anifaturohmah, Siti, And Nani Hanifah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Ekonomi Dan Hukum Islam* 5, No. 2 (2015): 190–212.

Arfah, Tina, And Putri Jamilah. "Keuangan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Islamika* 3, No. 2 (2020): 14–23.

Arman Syah. "Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan," 129. Bandung: Widina, 2021.

Astri Rumondang, Dkk. "Fintech: Inovasi Sistem Keuangan Di Era Digital," 1–2. Sumatra Utara: Yayasan Kita Menulis, 2019.

Bakar, Abu. "Prinsip Ekonomi Islam Di Indonesia Dalam Pergulatan Ekonomi Milenial." *SANGAJI: Jurnal Pemikiran Syariah Dan Hukum* 4, No. 2 (2020): 233–49.

Chin, Wynne W. "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling." *Modern Methods for Business Research* 295, no. 2 (1998): 295–336.

Christopher Lovelock & Jochen Wirtz. "Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th Edition," 380–84. Singapore: Pearsonhighered, 2007.

Esti, Win, Nawazirul Lubis, And Andi Wijayanto. "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 3, No. 1 (2014): 187–96.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. "Pelanggan Puas ? Tak Cukup!" Yogyakarta: Alfa Beta, 2015.

Farid Firmansyah Dan Rudy Haryanto. "Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan," 12–14. Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2019.

Farras, Yola Else Ifghania. "Konsep Keadilan Bagi Nasabah Dalam Penerapan Akad Murabahah Bil Wakalah Di Bank Syari'ah." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, No. 2 (2019): 163–80.

Febriana, Trisna. "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligent (Tw-Ci)." *Comtech: Computer, Mathematics And Engineering Applications* 5, No. 1 (2014): 350–60.

- Firdaus, Muhammad Ridwan. "E-Money Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal Tahkim* 12, No. 1 (2018): 145–56.
- Gofur, Abdul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, No. 1 (2019): 37–44.
- Hadion Wijoyo, Dkk. "Transformasi Digital Dari Berbagai Aspek," 26–28. Sumatra Barat: Nagari Koto Baru: Insan Cendikia Mandiri, 2021.
- Hartawan, Dedi. "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)." *I-ECONOMICS: A Research Journal On Islamic Economics* 3, No. 2 (2017): 149–66.
- Hartono & Agustinus. "Pengaruh Service Quality Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Dengan Switching Intention Sebagai Variabel Intervening Pada PT BRI Cabang Medan." *Repostori Institusi Universitas Sumatra Utara*, 2018, 1.
- Hendri Hermawan Adinugraha Dan Mila Sartika. "Perbankan Syariah Fenomena Terkini Dan Praktiknya Di Indonesia," 5–6. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2020.
- Husain, Saddam. "Metafora Amanah Pengelolaan Dana Pihak Ketiga (Dpk) Sebagai Penopang Asset Perbankan Syariah Ditinjau Dari Aspek Trilogi Akuntabilitas (Studi Kasus Pada Pt. Bank Bni Syariah Cabang Makassar)." *Jurnal Iqtisaduna* 1, No. 2 (2015): 40–64.
- Ika Yunia Fauzia & Abdul Kadir Riyadi. "Prinsip Dasar Ekonomi Islam Persepektif Maqashid Al-Syari'ah," 1–6. Jakarta: Kencana, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia. "Memahami Bisnis Bank Syariah," 2–3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Imam Ghozali. "APLIKASI ANALISIS MULTIVARIETE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 23," 2. Jawa Tengah: Universitas Diponegoro, 2016.
- Iman Ghazali. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21," 97. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Intan Nur Rahmawati & Rukyah Lubis. "Win-Win Solution Sengketa Konsumen," 7. Yogyakarta: Medpress Digital, 2018.

- Ismail. "Perbankan Syariah Edisi Pertama," 32. Jakarta: Kencana, 2011
- Japarianto, Edwin. "Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 12, No. 1 (2018): 25–32.
- Jasmani, Dkk. "Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik," 89. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Jeffrey Z.C Nelwan, Dkk. "Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Kb Bukopin," 5. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2021.
- Jill Griffin. "Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan," 5. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Keiningham, Timothy L, Bruce Cooil, Lerzan Aksoy, Tor W Andreassen, And Jay Weiner. "The Value Of Different Customer Satisfaction And Loyalty Metrics In Predicting Customer Retention, Recommendation, And Share-Of-Wallet." *Managing Service Quality: An International Journal*, 2007.
- Kinanti, Risma Ayu. "Manajemen Bisnis Syariah," 15–16. Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2022.
- Krisna Wijaya. "Digital Banking Vs Digital Bank," 1. Serial Berbagi, 2021.
- Kurniati Karim. "Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan," 21. Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing, 2020.
- Lay, Nico Yudhinata, Erna Listiana, And Heriyadi Heriyadi. "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan (JEBIK)* 7, No. 2 (2018): 132–48.
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. "Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Sosio E-Kons* 10, No. 2 (2018): 179–87.
- Lompoliuw, Trecya S M, Riane J Pio, And Roy F Runtuwene. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer Retention Di PT. Erafone Mega Mall Manado." *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)* 9, No. 1 (2019): 114–21.

- M Umer Chapra. "Sistem Moneter Islam," 1–6. Jakarta: The Islamic Foundation, 2000.
- Mahyarni, Mahyarni. "Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku)." *Jurnal El-Riyasah* 4, No. 1 (2013): 13–23.
- Maxham III, James G. "Service Recovery's Influence On Consumer Satisfaction, Positive Word-Of-Mouth, And Purchase Intentions." *Journal Of Business Research* 54, No. 1 (2001): 11–24.
- Michael D. Johnson. Andreas Herrman. Frank Huber. Anders Gustafsson. "Customer Retention In The Automotive Industry," 9–318. Germany: Gabler Verlag, 1997.
- Moch Subekhan. "Komunikasi Efektif Di Masa Pandemi Covid-19 Dan Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Era 4.0," 31–32. Banten: Makmood Publishing, 2020.
- Mu'ah & Masram. "LOYALITAS PELANGGAN Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan," 70. SIDOARJO: ZIFATAMA, 2014.
- Musfirotin, Julianik. "Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Uang Elektronik Berdasarkan Fatwa No. 116/DSN-MUI/XI/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Oleh Bank Syariah." *Jurist-Diction* 3, No. 1 (2020): 187–206.
- Muslich Anshori Dan Sri Iswati. "Metodologi Penelitian Kuantitatif," 47. Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Nasuka, Moh. "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti." *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum* 15, No. 2 (2017): 191–205.
- Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, Dkk. "Teknologi Finansial: Sisteem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital," 6. Sumatra Utara: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Nizar, Muhammad. "Prinsip Kejujuran Dalam Perdagangan Versi Alqur'an." *Mafhum* 2, No. 2 (2017): 309–20.
- Norvadewi, Norvadewi, And Akhmad Nur Zaroni. "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Al-Tijary*, 2019, 197–204.
- Nuryadi, Tutut Dewi Astuti, Endang Sri Utami & M Budiantara.

- “DASAR DASAR STATISTIK PENELITIAN,” 79. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017.
- O’gorman, Margit Huber & Susanne. “From Customer Retention To A Holistic Stakeholder Management System,” 163. Germany: Springer, 2008.
- Odunlami, Bolanle. “Impact Of Customer Satisfaction On Customer Retention: A Case Study Of A Reputable Bank In Oyo, Oyo State. Nigeria.” *International Journal Of Managerial Studies And Research* 3, No. 2 (2015): 42–53.
- Otoritas Jasa Keuangan (Ojk). “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum,” 2, 2016.
- Prasetio, Ari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Management Analysis Journal* 1, No. 1 (2012).
- Pratiwi, Ira Eka, Fachrudin Fiqri Affandy, And Yuyun Rosalina. “Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology F Acceptance Model (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia).” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, No. 3 (2020): 478–87.
- Primasari, Niken Savitri, And Mohammad Ghofirin. “Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital Di Era New Normal Life.” *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, No. 1 (2021): 1–9.
- R.Dewi Pertiwi. “Pemasaran Jasa Pariwisata,” 69. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Rachmadi Usman. “Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia: Implementasi Dan Aspek Hukum,” 1–10. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Raihanah, Raihanah. “Konsep Kejujuran Dalam Al-Qur’an (Studi Pada Pedagang Pasar Sentral Antasari Banjarmasin).” *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah Dan Hukum Ekonomi Syariah* 4, No. 2 (2019): 160–74.
- Ramadhani, Dwi Cahya, And Imam Hidayat. “Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Pelanggan, Dan Hambatan Perpindahan Terhadap Retensi Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)* 7, No. 4 (2018).
- Rangkuti, Freddy. “Measuring Customer Satisfaction: Gaining

- Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan,” 146. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ritonga, Nasrun, And Riny Viri Insy Sinaga. “Peran Perbankan Syariah Terhadap UMKM Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Medan).” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 6, No. 2 (2021): 238–48.
- Rohman, Anshoriyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, No. 1 (2017): 27–36.
- Salim Ai Idrus. “Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian,” 2. Malang: Media Nusa Creative, 2019.
- Salim Al Idrus. “Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian (Konsep Dan Teori),” 2. Malang: Media Nusa Creative, 2019.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. “Consumer Behavior (Perilaku Konsumen),” 56. Jakarta: PT. Indeks, 2008.
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, And Haris Hermawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 9, No. 2 (2019): 114–26.
- Setiawati, Rosti. “Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0.” *Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0*, 2021.
- Shiddiqy, Muhammad Ash. “Analisis Akad Pembiayaan Qardh Dalam Lembaga Keuangan Mikro Syariah Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Istiqro* 5, No. 1 (2019): 14–23.
- Sicillia, Mita, And Abu Yazid. “Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta.” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3, No. 2 (2020): 79–83.
- Sjahdeni, Sutan Remy. “Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya,” 3–5. Jakarta: Kencana Pramadania Grup, 2018.
- Soelasih, Yasintha. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kewajaran Tarif Terhadap Nilai Konsumen Serta Retensi Pelanggan Untuk Penerbangan Domestik Niaga Full Services Di Indonesia.” *Kinerja* 18, No. 1 (2014): 1–21.

- Sohrah, Sohrah. "Prinsip Ekonomi Dalam Islam." *Jurnal Al-Qadau: Peradilan Dan Hukum Keluarga Islam* 1, No. 2 (2014).
- Sopannah Muryati, Rahayu Puji Suci, Adya Hermawati. "Perilaku Organisasi Analisis Kepemimpinan Dan Kinerja Pegawai," 69. Malang: CV.Literasi Nusantara Abdi, 2022.
- Srianjani, Titin. "Analisis Strategi Mempertahankan Konsumen Toko Zoya Kudus Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *IQTISHADIA* 8, No. 1 (2016).
- Sulistiani, Fitriah, Naili Farida, And Widiartanto Widiartanto. "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Komunikasi Terhadap Retensi Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank BRI Unit Kartini Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5, No. 1 (2016): 48–57.
- Sumadi, S. "Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, No. 2 (2020): 145–62.
- Sumardiningasih, Sri, Wawan Sundawan, Lies Enderwati, Arif Wibowo, And Yulia Ayriza. "Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Economia* 8, No. 2 (2012): 126–34.
- Sunandri, Eva. "Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam," 33–37. Jawa Barat: Cv. Adanu Abimata, 2020.
- Sunardi, Sunardi, And Sri Handayani. "Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia." *Islaminomics: Journal Of Islamic Economics, Business And Finance* 4, No. 3 (2013).
- Supiah Ningsih. "Dampak Dana Pihak Ketiga Bank Konvensional Dan Bank Syariah Serta Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia," 7. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
- Tahliani, Hani. "Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19." *Madani Syari'ah* 3, No. 2 (2020): 92–113.
- Takhim, Muhamad, And Hery Purwanto. "Filsafat Ilmu Ekonomi Islam." *Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Hukum* 4, No. 01 (2018): 105–14.

- Tiong, Piter. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar." *SEIKO: Journal Of Management & Business* 1, No. 2 (2018): 176–203.
- Tulus Winarsunu. "Statistik Dalam Penelitian Psikologi Dan Pendidikan," 2. Malang: Umm Pres, 2017.
- Wira Sutedja. "KONSUMEN Panduan Layanan Konsumen," 1–11. Jakarta: PT Grasindo, 2007.
- Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*," 226. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Wulandari, Ririn. "Membidik Nasabah Bank Syariah," 19. Makassar: Cv. Nas Media Pustaka, 2020.
- Yakup, Muhammad, Abdul Gani, And Emiel Salim Siregar. "Pengaturan Hukum Terhadap Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan." *Jurnal Pionir* 6, No. 1 (2020).
- Zulfikar Bagus Pambuko, Dkk. "Analisis Produktivitasfinansial Dan Sosial Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," 1–5. Magelang: Magelang : Unimma Press, 2019.