

## ABSTRAK

**Fazrul Hidayat.** 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, kepuasan nasabah dan Borneo Mobile.

Penelitian ini bertolak dari perkembangan teknologi memiliki potensi yang sangat baik bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan layanan kegiatan keuangan terutama dengan menggunakan teknologi berbasis digital. Berdasarkan hal tersebut lembaga keuangan syariah salah satunya ialah Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit mengeluarkan sebuah produk jasa berbasis digital yaitu Borneo Mobile. Berdasarkan studi terdahulu yang peneliti lakukan jumlah pengguna Borneo Mobile sebanyak 260 orang, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti mengenai apakah kualitas layanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti ingin mengkaji lebih dalam dengan titik fokus pada faktor kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Dalam memperoleh data penelitian menggunakan angket sebagai alat pengumpul data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif yang berisikan angka-angka yang dianalisis menggunakan pendekatan statistik. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan perhitungan rumus slovin dan diperoleh sebanyak 72 sampel.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 7,111 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,995. Maka secara statistik dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,111 > 1,995$ ) dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menerangkan bahwa, faktor kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.