

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini sektor perbankan tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi, begitu pula pada perbankan syariah. Pelaku di industri perbankan tidak hanya harus menggunakan teknologi digital, tetapi juga mampu menangkap peluang dengan memahami bagaimana perilaku konsumen berubah dan semakin bergerak menuju dunia digital, yang dapat melayani tuntutan kliennya dalam bertransaksi dengan lebih baik. Sekarang semakin banyak orang yang memanfaatkan teknologi digital, pelanggan Indonesia menjadi terbiasa dan lebih memilih layanan yang lebih cepat, lebih transparan, inklusif, dan dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan masyarakat..

Dengan teknologi canggih saat ini, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa kesulitan. Saat ini, jumlah orang yang menggunakan layanan mandiri perbankan online ini terus bertambah. Berbagai sektor bisnis yang diuntungkan dari kompleksitas teknologi dan, tentu saja, penggunaan transaksi keuangan perbankan berbasis digital untuk tujuan komersial, mendukung hal ini.

Kebutuhan nasabah pada saat ini sudah bergeser pada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat di kendalikan oleh nasabah. Berkaitan dengan hal tersebut, perbankan harus memiliki layanan *digital end to end* yang artinya, antara layanan di *customer service* dan *back office* berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital (Marlina dan Bimo 2018).

Bisnis perbankan telah melihat perubahan besar sebagai akibat dari penggunaan berbagai teknologi di sektor jasa keuangan. Bank didesak untuk mempercepat proses transformasi menuju digital banking dengan perubahan kebiasaan konsumsi konsumen ke arah digital. Transaksi digital meningkat 118% secara global antara 2017 dan 2021, dari USD 3,09 triliun pada 2017 menjadi USD 6,75 triliun pada 2021. Pertumbuhan transaksi digital secara substansial lebih tinggi di Indonesia saja, meningkat sebesar 1.556 persen antara 2017 dan 2020. Pada 2021, total nilai transaksi elektronik sebesar Rp 786,35 triliun. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, jika hanya berjumlah Rp.504.961 triliun, nilai ini naik sebesar Rp.281,39 triliun (55,73%) (website OJK). Data Bank Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi uang elektronik selama tahun 2022 diprediksi naik hingga Rp.404 triliun atau tumbuh tumbuh 32,27% (yoy). Sementara nilai transaksi digital banking diproyeksikan bertambah sebesar 30,19% (yoy) hingga mencapai sebesar Rp 53.144 triliun (kominfo.go.id)

Masyarakat atau konsumen saat ini lebih pilih-pilih ketika memilih perbankan karena banyaknya literasi dan pemahaman keuangan dalam

transaksi keuangan perbankan masyarakat. Daya saing di industri perbankan meningkat dengan keadaan ini. Pada akhirnya, lembaga keuangan perbankan perlu lebih inovatif dan kreatif, baik dari segi barang yang mereka tawarkan maupun tingkat kecanggihan layanannya. Hal ini tidak diragukan lagi dilakukan untuk menarik pelanggan agar menggunakan layanannya. Bank syariah dan konvensional sama-sama lebih berinovasi dalam hal layanan dan produk perbankan (Aisah 2022).

Perbankan syariah, juga disebut sebagai bank syariah, melakukan operasi bisnis sesuai dengan hukum dan prinsip Islam. Fatwa Majelis Ulama Indonesia juga menjelaskan konsep keadilan, keseimbangan, manfaat, dan universalisme serta mengecualikan konsep gharar, maysir, riba, zalim, dan hal-hal lain yang tidak pantas (Website Otoritas Jasa Keuangan).

Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mengembangkan kemajuan teknologi perbankan digital bank syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) mengembangkan produk baru dan meningkatkan layanan dan fasilitas nasabah. Hal ini dilakukan agar Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat bersaing dengan bank lain, baik yang sesuai syariah maupun konvensional. Selain itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) termotivasi untuk terus meningkatkan layanannya, khususnya di bidang digital banking, dengan gaya hidup modern masyarakat Indonesia, yang menghargai kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah yang mempunyai layanan digital baik produk dan fitur-fitur unggulan yang saat ini terus di kembangkan untuk memudahkan layanan keuangan bagi nasabah dan masyarakat termasuk membuka rekening secara online melalui fitur ‘Know Your Customer-Biometric’ di aplikasi BSI Mobile. Dengan adanya fitur ini, calon nasabah BSI dapat membuka rekening tabungan dengan durasi kurang dari 5 menit, tentunya lebih cepat, mudah, dan mulus. BSI Mobile menghadirkan sederet solusi untuk mempermudah nasabah diantaranya fitur pembukaan rekening online, kemudahan transaksi bagi nasabah melalui fitur transfer, belanja online, transaksi QRIS, top up pulsa, beli token listrik, top up e-wallet dan pembayaran sekolah. Bank Syariah Indonesia (BSI) juga menyediakan fasilitas Internet Banking yang di sebut BSI Net Banking. Layanan BSI Net Banking ini di akses melalui perangkat dekstop, seperti PC maupun laptop. Selain itu Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan fasilitas ATM bagi nasabah untuk mempermudah nasabah melakukan penarikan tunai secara mandiri.

Dalam perkembangannya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *internet banking*, *mobile banking* di kenal sebagai *Self Service Technology (SST)* pada sektor perbankan. Secara umum *Self Service Technology (SST)* didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan di lakukan oleh petugas maupun secara langsung. Masyarakat membutuhkan ukuran atau

dimensi dari fasilitas SST di perbankan untuk dengan mudah menyelesaikan transaksi, yang biasanya terhubung dengan pemenuhan keinginan mereka. Karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, penawaran pelayanan mandiri oleh perbankan juga harus diperhatikan. Perilaku dan tingkat kepuasan pelanggan lebih kuat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ditawarkan di fasilitas SST.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas karakteristik dari suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada seluruh pelanggan atau penerima layanan. Dalam perbankan yang banyak melakukan proses pelayanan jasa keuangan terhadap nasabah, kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu kebutuhan primer karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan sempurna maka dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja dan citra perusahaan itu sendiri. Bagi perbankan syariah, kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Karena pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini. (Darmawan dan Ridlwan 2018). Keberhasilan sebuah perusahaan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanannya. Hal ini terbukti dari animo masyarakat dan ketatnya persaingan antar lembaga keuangan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabah.

Menciptakan pilihan produk dan layanan yang berkualitas tinggi dan lebih Islami untuk ditawarkan kepada konsumen merupakan salah satu strategi yang digunakan bank syariah untuk bersaing secara efektif dengan lembaga keuangan lainnya. Hal ini membuat Othman dan Owen (2001) menarik kesimpulan bahwa bank syariah harus mengadopsi inisiatif kualitas layanan Islam. Pembeneran berikut akan menjawab pertanyaan mengapa bank syariah harus sadar akan kualitas layanan, bahkan menurut pendapat Othman dan Owen (2001). Pertama, konsumen harus terlebih dahulu menerima barang dan jasa yang disediakan bank syariah sebagai kaliber/tingkatan yang tinggi. Dalam Islam, gagasan kerja dianggap sebagai bentuk ibadah. Kedua, karena pentingnya, mengadopsi layanan berkualitas tinggi bank syariah. Pengukuran dan evaluasi kualitas dalam perbankan, termasuk industri perbankan Islam telah menjadi sesuatu yang sangat penting karena adanya perubahan dalam lingkungan perbankan itu sendiri. Perbankan telah terintegrasi secara global. Adanya persaingan yang ketat, membuat bank harus mengetahui apa, kapan dan dimana dan bagaimana mereka akan menyediakan produk dan layanan khususnya kualitas pelayanan yang lebih Islami.

Secara umum, komponen atau dimensi dari kualitas pelayanan yang meliputi : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Ketika digunakan di lembaga keuangan syariah, kelima dimensi ini cenderung mengevaluasi isu-isu normatif. Sangat penting untuk memasukkan elemen ke

dalam kualitas layanan yang lebih sesuai dengan sektor Syariah. karena fakta bahwa lembaga keuangan Islam berbeda dari lembaga konvensional dalam hal mereka menjalankan kepatuhan syariah dalam semua operasi mereka. Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terkait erat karena melalui kepuasan pelanggan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumen dapat terjalin.

Kepuasan merupakan fungsi dari pandangan/persepsi atas harapan dan kinerja. Jika kinerja berada di bawah garis harapan, maka tentu pelanggan tidak akan merasa puas. Namun apabila kinerja memenuhi harapan, maka tentunya pelanggan akan merasa puas. Kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan atau preferensi rasional akan tetapi hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Eka Diah Saputri 2020).

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology (SST)* dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah layanan *Self Service Technology (SST)* dan kualitas pelayanan Islami secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Banjarbaru?
2. Apakah layanan *Self Service Technology (SST)* dan kualitas pelayanan Islami berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Banjarbaru?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan layanan *Self Service Technology (SST)* dan kualitas pelayanan Islami secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Self Service Technology (SST)* dan kualitas pelayanan Islam secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Banjarbaru.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Penerapan temuan penelitian terhadap kemajuan keilmuan mengarah pada keunggulan teoritis (ilmiah/akademik) sebagai berikut:
  - a. Bagi pembaca dan khususnya peneliti, untuk memperkaya khasanah dan wawasan kajian tentang *Self Service Technology (SST)* dan



kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

- b. Bahan informasi ilmiah dalam ilmu perbankan syariah.
  - c. Sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literatur beberapa perpustakaan.
  - d. Temuan studi ini dapat berfungsi sebagai titik awal untuk penelitian di masa depan, terutama bagi mereka yang tertarik pada hubungan antara self service technology (SST) dan kualitas layanan Islam, yang mencakup sejumlah karakteristik tambahan yang tidak tercakup dalam penelitian ini.
2. Manfaat Praktis adalah kegunaan hasil penelitian untuk kepentingan masyarakat penggunanya, berupa :
- a. Bagi BSI, dalam rangka menumbuhkan pangsa pasarnya di era globalisasi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengidentifikasi karakteristik yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam transaksi yang melibatkan Self Service Technology (SST) dan kaliber layanan Islami dalam transaksi tersebut.
  - b. Bagi nasabah, penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dalam memnfaatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas pelayanan Islami, serta memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

## **E. Definisi Operasional**

### 1. *Self Service Technology (SST)*

*Self Service Technology (SST)* adalah strategi atau fitur yang mencoba memberi nasabah sebuah akses atau fasilitas sehingga mereka dapat melayani diri mereka sendiri tanpa bergantung pada staf, seperti ATM, *internet banking*, dan *mobile banking*. Akibatnya, nasabah akan lebih sering memanfaatkan fasilitas Self Service Technology (SST) semakin baik dipasok. Selain itu, nasabah akan merasakan kepuasan tersendiri dari keuntungan yang diberikan oleh fasilitas Self Service Technology (SST) sendiri semakin sering mereka memanfaatkan fasilitas SST (Jauhariyah 2020). *Self service technology* dalam penelitian ini adalah suatu pelayanan mandiri yang dilakukan oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru dalam menggunakan fasilitas *self service* berupa ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

### 2. Kualitas Pelayanan Islami

Kualitas pelayanan Islami dapat di definisikan sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan atau tersirat dan sesuai dengan nilai-nilai Islam (Sauri 2016). Kualitas pelayanan Islami dalam penelitian ini merupakan suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia

(BSI) KCP Banjarbaru kepada nasabah dalam memberikan sebuah fasilitas, produk ataupun jasa sesuai dengan nilai-nilai Islam.

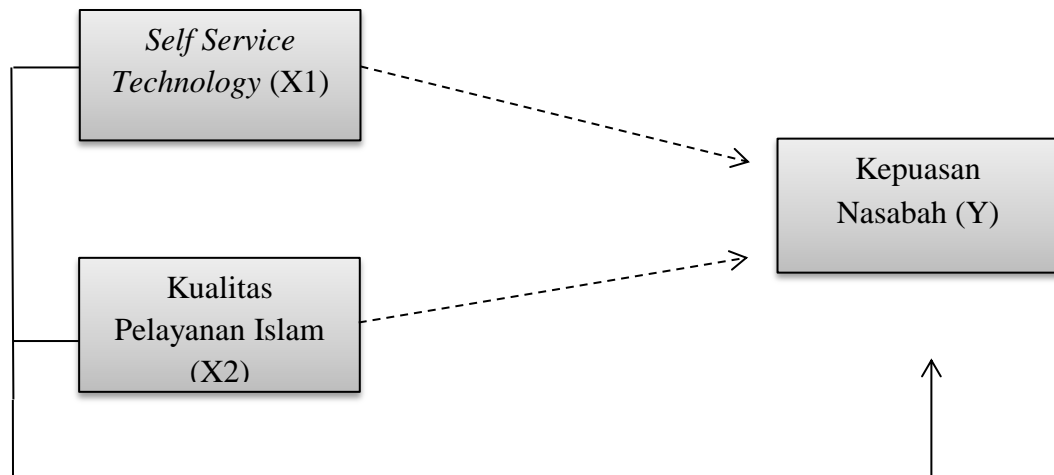
### 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat di definisikan sebagai jumlah pelanggan, atau presentase dari total pelanggan yang melaporkan pengalaman dengan suatu perusahaan, produk, atau layanan melebihi tingkat kepuasan yang ditentukan oleh perusahaan. Kepuasan nasabah berdampak pada keuntungan bisnis. Agar bisnis dapat menuai keuntungan ini, tuntutan dan persyaratan konsumen harus dipenuhi dengan layanan yang baik, yang pada akhirnya akan mengarah pada kepuasan nasabah (Azisyah 2016). Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah suatu rasa senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan fasilitas atau pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

### **F. Kerangka dan Hipotesis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru. Untuk dapat mengetahui pengaruh dari variabel yang ada maka kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**



Keterangan kerangka diatas ialah :

$X_1$   $X_2$  = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

-----> = Pengaruh variabel secara parsial dan secara simultan

Pada penelitian ini terdapat dua variabel independen/variabel bebas yaitu *Self Service Technology* (X1) dengan indikator : *fuctionality, enjoyment, security/privacy, design, assurance, convenience* dan *custominazation*. Dan Kualitas Pelayanan Islami (X2) dengan indikator : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), peduli (*empathy*) dan kepatuhan syariah (*compliance*). Dan terdapat satu

variabel dependen/variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan indikator : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian penyajian secara simultan (uji F) dan pengujian secara parsial (uji T). Hipotesis yang akan di uji dan di buktikan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaruh variabel-variabel bebas yaitu *Self Service Technology (SST)* dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Banjarbaru.

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1.  $H_1$  : *Self Service Technology (SST)* dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Banjarbaru.
2.  $H_2$  : *Self Service Technology (SST)* dan Kualitas Pelayanan Islami secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Banjarbaru.

### **G. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wicaksono, Kumadji dan Mawardi (2015). Judul : Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). Jenis penelitian *Explanatory Research*. Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan kriteria nasabah yang menggunakan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking*. Teknik analisis data menggunakan *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan variabel self service technology terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah.
2. Perdana dan Fahrullah (2020). Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang terdiri dari variabel bebas kualitas pelayanan Islami yang menggunakan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepatuhan syariah. Teknik pengambilan data menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. Data diolah menggunakan metode regresi sederhana. Adapun hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa 21,4% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan Islami.

3. Robby Syifa'ul Mahrun (2020). Judul : Pengaruh Self Service Technology Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan 126 responden nasabah erahn.id. Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat variabel Self Service Technology terdapat 7 item semua berpengaruh positif dan signifikan, namun nilai modulus tertinggi Self Service Technology terdapat pada item enjoyment. Pada variabel kualitas layanan terdapat 5 item, semua item berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai modulus tertinggi terdapat pada item tangibles. Selain itu secara simultan variabel Self Service Technology dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
4. Shely Annisa (2021). Judul : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel KCP Syariah Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Self Service Technology (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel KCP Syariah Palembang. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel 100 responden dengan menggunakan Teknik Sampling Acidental melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah bank sumsel babel KCP syariah. Kemudian data diperoleh dengan menggunakan instrument penelitian (uji validitas dan reabilitas) dan teknik analisis data

(analisis regresi linier berganda, uji asumsi (yang meliputi uji Normalitas, Multikolonieritas, Linearitas, dan Heterokedastisitas), dan Uji Hipotesis (Uji F, Uji t, dan Uji koefisien determinasi) dengan menggunakan aplikasi SPSS 21. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan, fasilitas, dan Self Service Technology menunjukkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel KCP syariah palembang.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan di tulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini menggabungkan kerangka penelitian mendasar yang memberikan informasi latar belakang yang menjelaskan mengapa penulis memilih untuk menyelidiki masalah ini. Selain itu, perumusan masalah dimaksudkan untuk menginformasikan masalah mendasar yang akan dibahas penulis; Solusi perumusan masalah ini akan dicurahkan dan dibahas dalam tujuan kajian. Penggunaan penelitian ini dirinci setelah tujuan penelitian dijelaskan untuk membuat kursus penelitian lebih jelas. Definisi operasional ditetapkan untuk membantu pemahaman dan mencegah definisi disalahpahami. Akhirnya, sistematika penelitian dihasilkan untuk menjelaskan secara konseptual sub atau bagian penelitian, diikuti dengan tinjauan pustaka sebagai pendukung untuk membandingkan temuan penelitian.



Bab II adalah landasan teori. Dalam bab ini menggunakan informasi dari sejumlah teori yang dihubungkan dengan pembahasan penelitian untuk menyajikan informasi dalam bab ini. Penulis menggunakan berbagai sumber, termasuk buku, literatur, serta sumber informasi dan referensi lainnya, untuk menguraikan masalah yang terkait dengan subjek penelitian. Dimulai dengan teori tentang pengertian *Self Service Technology* (SST), pengertian kualitas pelayanan Islam dan pengertian kepuasan.

Bab III adalah metode penelitian. Informasi peneliti disajikan dalam bab ini beserta alasannya, jenis penelitian, lokasi, sampel dan populasi, teknik pengumpulan data, variabel, dan analisis data yang digunakan. Setelah semua data terkumpul, prosedur pengolahan dan analisis data digunakan hingga peneliti akhir menyelesaikan tahapan penelitian sesuai dengan prosedur.

Bab IV adalah penyajian data dan analisis. Dalam penulisan bab ini, penulis memberikan statistik umum dan spesifik, serta temuan penelitian yang telah dilakukan terhadap dampak *Self Service Technology* (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru. Pada bab III, penulis juga membahas analisis data, hasil analisis, dan data yang telah dimodifikasi untuk metodologi penelitian. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, penjelasan bab IV.

Bab V adalah penutup. Pada bab ini penulis mengungkapkan temuan penelitian, hasil tes uji, dan saran/rekomendasi berdasarkan penelitian pada bab ini.