

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang ini dunia akan terus mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat untuk negara maju dan berkembang dengan ditunjukkannya perubahan-perubahan, termasuk untuk negara Indonesia yang mengalami perkembangan dan dapat dilihat dari segi perkembangannya lembaga keuangan, teknologi, pembangunan gedung-gedung, dan kemajuan industri. (Sari, 2016, p. 1)

Perbankan di Indonesia sampai sekarang masih menjadi sarana utama bagi masyarakat pada umumnya untuk membantu kegiatan perekonomian yang menyangkut tentang keuangan, Bank adalah lembaga keuangan yang hampir seluruh dunia ada yang mampu membantu masyarakat untuk menyimpan dananya. Di negara maju dan berkembang masyarakat sangat membutuhkan Bank sebagai tempat melakukan kegiatan transaksi keuangan. Bank adalah Lembaga Keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas Keuangan, aktivitas Keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara berkembang dan negara maju adalah penyaluran dana dan penyimpanan dana, di negara maju Bank menjadi Lembaga yang sangat memiliki peran penting dalam Perkembangan Perekonomian negara. Di negara berkembang kebutuhan masyarakat terhadap Bank tidak hanya sebatas Penyaluran Dana dan Penyimpanan Dana saja, akan tetapi terhadap Pelayanan Jasa yang ditawarkan oleh Bank. Bank merupakan Lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menyimpan

dananya secara aman, pada dasarnya Bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menyimpan dana secara langsung dari masyarakat yang kelebihan dana, dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga Bank disebut dengan Financial Depository Institution. Menurut UUD Nomor 10 tahun 1998 bank ialah badan usaha yang menyimpan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka mendorong meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Ismail, 2017, pp. 29, 30)

Bank Syariah merupakan Bank yang Menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam Fatwa Majelis indonesia(MUI) seperti Prinsip Keadilan (adl wa tawazun), dan keseimbangan, Universalisme (alamiah), kemaslahatan (masalah), serta tidak mengandung maysir, riba, gharar, zolim dan objek yang haram, dan bank syariah itu sendiri terdiri dari 3 bagian yaitu ada BUS berjumlah 14, UUS berjumlah 22 dan BPRS berjumlah 164, dan bank syariah yang digabung menjadi bank syariah indonesia (BSI) yaitu terdiri dari Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM). (<https://www.ojk.go.id>, 2023)

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam Al-Quran Surah Al-Maidah (5) ayat 48, Allah SWT berfirman:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ

وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَا جَايِزًا لَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً

وَأَحَدَةً وَلَكِنْ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَأَسْتَبْشِرُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ

تَخْتَلِفُونَ ۗ

Artinya: “Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu.”(QS.Al-Maidah Ayat 48) (Departemen agama, al-Qur’an dan terjemahannya).

Bahkan Pada saat ini perkembangan teknologi begitu pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya, sehingga diharapkan bank mengembangkan perbankan digitalnya. Perbankan digital ini dirancang agar nasabah dapat melaksanakan transaksinya secara mandiri seperti: pembukaan rekening, memperoleh informasi transaksi dll. Pengembangan layanan perbankan digital mulai dilaksanakan perbankan diindonesia, perbankan digital

memungkinkan bagi bank untuk mengembangkan layanan kepada nasabah memberikan alternatif kepada bank untuk memberikan informasi langsung pada nasabah dan mengurangi interaksi langsung di kantor cabang, saat ini nasabah mengharapkan tingkat interaksi yang sama melalui perbankan digital dan media sosial. Para pelaku industri perbankan dituntut untuk mampu memenuhi 4 kebutuhan masyarakat dan mahasiswa dengan layanan yang mudah dan cepat, apalagi sekarang ketersediaan alat komunikasi yang canggih kian mendorong evolusi layanan tersebut sehingga masyarakat bisa mengakses layanan perbankan dimana pun dan kapanpun, Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank atau melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah bank, yang dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, dan pembukaan rekening. Adapun beberapa jenis layanan perbankan digital yang telah digunakan oleh nasabah diantaranya ATM, M-banking, internet banking, Phone banking, SMS Banking. (Vebian, 2018, p. 249)

Perkembangan m-banking, internet banking dan atm sedemikian cepat tak lain karena layanannya mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. (Harahap, 2020, p. 102)

Mobile Banking adalah sarana layanan transaksi melalui aplikasi yang diunduh melalui smartphone, Internet banking adalah sarana layanan yang diberikan oleh perbankan yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan komputer, notebook dan juga ponsel Sedangkan Automatic Teller Machine (ATM) adalah sarana layanan yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu. Penggunaan Mobile

Banking, Internet Banking dan Atm terus meningkat karena nasabah bank mulai mengenal dan terbiasa dengan dengan layanan ini dibandingkan dengan tahun-tahun awal diadopsinya layanan internet banking, kemudahan, kecepatan dan kepraktisan menjadi daya tarik layanan ini, antusias nasabah untuk menggunakan layanan tersebut sudah tumbuh dan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakannya, mulai dari fasilitas kemudahan bertransaksi, manfaat yang didapat, layanan yang cepat dan memuaskan. (Nelwan, 2020, p. 6)

(Debi Triyanti, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, dengan judul "Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah", kualitas layanan mobile banking pada bank syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitu pula dengan tingkat kepuasan nasabah bank syariah yang juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah itu sendiri. Sedangkan untuk kualitas layanan mobile banking bank syariah tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabahnya. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas layanan mobile banking tidak mempengaruhi nasabah untuk loyal terhadap bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa apapun tahapannya, kualitas layanan mobile banking selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah untuk tetap loyal. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas layanan mobile banking tidak mengalami peningkatan, maka akan mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Jadi upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari mobile banking bank syariah

merupakan suatu keharusan. Tahap awal yang dapat dilakukan bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking adalah melengkapi fitur/fasilitas yang ada di mobile banking. Hal ini akan memudahkan setiap aktivitas transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Setelah fitur yang dimiliki lengkap, maka tahap selanjutnya adalah meningkatkan kecepatan dan kemudahan.

Kenapa mengangkat topik ini karena Layanan digital termasuk daripada kualitas layanan menjadi pilihan tepat dan logis kekinian yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan juga efisiensi biaya terutama bagi generasi milenial saat ini. layanan digital perbankan dirasa memberikan manfaat yang banyak dan membantu generasi milenial dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangannya apalagi saat ini para mahasiswa yang berasal dari daerah yang jauh sehingga mengharuskan mereka untuk membuka rekening tabungan untuk memudahkan mereka dalam melakukan transaksi dan orang tua mereka mudah untuk mentransfer uang tanpa harus mengirim uangnya melalui taksi maupun kantor pos.

Layanan digital saat ini sudah banyak diakses oleh nasabah dan mahasiswa karena mereka merasa lebih aman dan mudah melakukan transaksi secara non tunai daripada secara tunai datang ke bank. Beberapa bank syariah pun juga sudah mengembangkan layanan digital dengan teknologi informasi seperti automatic teller machine/ ATM, mobile banking, internet banking, phone banking, dan sms banking. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan 9 teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga keuangan dengan menyediakan produk baru atau fasilitas jasa perbankan guna memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Oleh karenanya, layanan perbankan saat ini pun

berlomba-lomba mulai bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam pelayanannya kepada nasabah. Layanan perbankan terus berupaya memberi kemudahan dan pengalaman terbaik kepada nasabahnya. Tak terkecuali bank syariah yang merupakan pendongkrak perekonomian umat Islam di Indonesia.

Permasalahannya dalam penelitian ini apakah masyarakat menjadi loyal dengan layanan digital bank ini karena pengguna layanan Mobile Banking masih kurang diminati oleh para masyarakat walaupun dari sebagian mereka sudah ada menggunakan dan juga tidak menggunakannya, kebanyakan dari masyarakat sering menggunakan ATM saja.

Disisi lain perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu sistem perbankan yang unik, dimana salah faktor yang sangat kuat dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dari customer perbankan syariah di Indonesia adalah religiusitas (Wahyuni, 2016). Hal tersebut menjelaskan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini juga menunjukkan bahwa salah satu faktor nasabah memiliki loyalitas yang tinggi adalah karena ketaatan mereka terhadap prinsip Syariah. Penilaian atas baik buruknya penerapan nilai – nilai islam dalam operasional perbankan Syariah memiliki pengaruh terhadap loyalitas. Hal tersebut menarik perhatian dan rasa ingin tau penulis, sehingga akan dilakukan penelitian dengan berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MARTAPURA DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura?
2. Apakah Religiusitas memoderasi pengaruh antara Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.
2. Untuk mengetahui apakah Religiusitas memoderasi pengaruh antara Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini berisi tentang kontribusi apa saja yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan serta pemahaman tentang layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan.

2. Kegunaan Praktis

a) Perbankan

Dengan adanya penelitian ini agar membuat perbankan Syariah terus meningkatkan kualitas dari setiap layanan yang ada di bank Syariah agar tetap menjadi unggul dari perbankan konvensional.

b) Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan informasi kepada mahasiswa maupun masyarakat terkait dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan menggunakan fasilitas digital Banking yang menjadi layanan disediakan oleh pihak perbankan, selain itu mahasiswa maupun masyarakat dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari layanan tersebut

E. Definisi Operasional

Definisi operasional ini berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Adapun tujuan lainnya ialah untuk mempermudah pembaca dalam memahami secara komprehensif terhadap maksud dari kandungan makna yang dibahas.

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (seseorang) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. (kamus besar bahasa indonesia, 2023) Pengaruh juga berarti suatu kondisi di masa yang lalu atau di masa sekarang, yang dialami atau benar-benar memainkan peranan

dalam menentukan kelakuan seseorang, atau jalan pikiran sekarang ini. Pengaruh sebagai kekuatan yang timbul oleh suatu masyarakat yang mempengaruhi sikap, pendirian dan perilaku seseorang.

2. Kualitas Layanan

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, yang berarti kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dalam hal ini, Kualitas Layanan yang dimaksud adalah Layanan digital dalam Perbankan Syariah, yaitu Internet Banking, Mobile Banking dan ATM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

3. Loyalitas

Menurut Oliver (dalam Hurriyati, 2005 hlm. 129) Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku. Jadi yang dimaksud dengan loyalitas pelanggan adalah komitmen masyarakat untuk tetap menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

4. Religiusitas

Definisi religiusitas menurut Glock dan Stark yaitu tingkat pengetahuan seseorang terhadap agama yang dianutnya serta suatu tingkat pemahaman yang

menyeluruh terhadap agama yang dianutnya (Glock, 1970). Dalam hal ini yang menjadi batasan dalam konteks religiusitas adalah untuk mengukur apakah religiusitas memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

F. Variabel Penelitian

1. Variabel independen

Variabel independen atau disebut juga variabel bebas, menurut sugiono, mendefinisikan bahwa variabel bebas adalah variabel yang memberi pengaruh atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. (Sugiono, 2014) Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan.

2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiono, 2014). Adapun yang menjadi variabel terikat pada penelitian ini adalah Loyalitas nasabah.

3. Variabel moderasi.

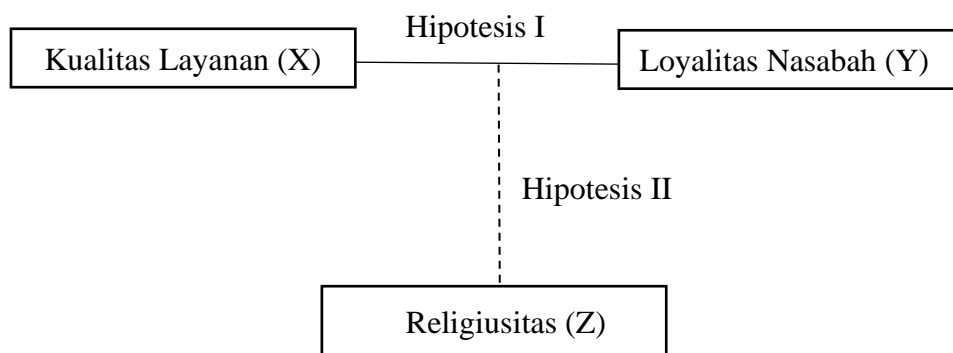
Variabel moderasi merupakan variabel yang dapat memperi pengaruh dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel moderasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Religiusitas.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah untuk mengetahui masalah yang akan dibahas diperlukan adanya pemikiran yang menjadi landasan dalam meneliti suatu masalah

yang bertujuan menentukan, menggambarkan dan menguji kebenaran atas penelitian tersebut. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas (Y) Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan Religiusitas (Z) Sebagai Variabel Moderasi. Alasan mengambil variabel ini karena yang di kabupaten Banjar dalam hal ini (Martapura), yang dimana masyarakat mayoritas ber Agama Islam.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah dalam penelitian. Kebenaran mengenai hal tersebut harus dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh penulis sendiri sehingga akan mendapati hasil diterima atau ditolak. Dugaan penulis terhadap penelitian ini adalah adanya pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y), yang dimoderasi oleh religiusitas (Z). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara X terhadap Y, penulis menggunakan analisis regresi sederhana, dan untuk mengetahui persentase moderasi oleh variabel religiusitas, peneliti menggunakan *analysis*

moderated regression. jika didasarkan pada rumusan masalah, maka hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis I

Ha₁ : Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan, terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

H₀₁ : Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan, terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura

Hipotesis II

Ha₂ : Religiusitas memoderasi pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

H₀₂ : Religiusitas tidak memoderasi pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura

I. Penelitian Terdahulu

Sebagai pendukung unuk dilakukannya penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang dirasa berkaitan dengan judul sebagai pedoman. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Eka Nur Safitri (2022) yang berjudul Pengaruh brand image dan pengetahuan terhadap minat menabung pada bank syariah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi (Studi kasus pada masyarakat kota Banjarmasin). Perbedaan pada penelitian tersebut

terletak pada variabel bebas dan variabel terikat yang diangkat, peneliti sebelumnya mengangkat penelitian tentang brand image dan pengetahuan terhadap minat masyarakat untuk menabung pada Bank Syariah. Sedangkan persamaan pada penelitian sebelumnya adalah terletak pada variabel moderasi yang digunakan, adapun variabel yg digunakan adalah religiusitas.

Kemudian yang menjadi referensi pada penelitian ini yang di tulis oleh Rini Dwiyani Hadiwidjaja (2017) yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Perbedaan penelitian Rini Dwiyani Hadiwidjaja (2017) ini terletak pada objek penelitian. Dan variabel yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan religiusitas sebagai variabel moderasi yang digunakan dalam model penelitian ini.

Kemudian penelitian yang digunakan oleh Rini Juniarti (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 100 orang yang diambil berdasarkan rumus slovin. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penulis melakukan penelitiannya pada tempat penelitian yang berbeda. Dimana lokasi yang dipilih peneliti adalah Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, sehingga akan terdapat perbedaan sifat dan karakteristik responden yang diprediksikan akan memberikan hasil penelitian yang berbeda pula. Adapun perbedaan selanjutnya adalah peneliti menggunakan religiusitas sebagai variabel moderasi yang digunakan dalam model penelitian ini.

J. Sistematika Pembahasan

Pada penulisan ini terdapat 1 (satu) bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan kembali, sistematika pembahasan penulisan ini adalah :

Bab I Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, Bab II ini berisi penjelasan teori-teori yang terdiri pengertian Pengaruh, Kualitas layanan yang terdiri dari M-Banking, Internet Banking, dan ATM, Loyalitas Nasabah dan Religiusitas sebagai variabel moderasi.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, sampel dan populasi, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran dan analisis data.

Bab IV berisi laporan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan seluruh isi penelitian dan saran yang merupakan bagian akhir dalam penelitian yang memuat tentang hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat, padat dan jelas.