

ABSTRAK

Halida. 2024. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Religiusitas terhadap Keputusan menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Atika Zahra Maulida, S.H.I.,M.S.I

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Religiusitas, Keputusan menjadi nasabah.

Dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi, layanan *mobile banking* telah menjadi salah satu sarana utama bagi bank untuk memperluas jangkauan layanan mereka dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Di sisi lain, sebagai lembaga keuangan yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam, religiusitas juga mungkin memainkan peran penting dalam keputusan konsumen untuk bergabung dengan bank syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kualitas layanan *mobile banking* dan tingkat religiusitas dengan keputusan individu untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner atau angket yang disebarakan, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 22 untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan religiusitas terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank syariah di kota Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **Pertama**, kualitas layanan *mobile banking* (X1) dan religiusitas (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. **Kedua**, kualitas layanan *mobile banking* (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin, sedangkan religiusitas (X2) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.