BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor perbankan telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut adalah penggunaan layanan mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri, cepat, dan fleksibel melalui perangkat seluler. Di tengah meningkatnya kebutuhan akan efisiensi dan kenyamanan, layanan ini menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah, terutama di kalangan generasi digital (Setiawan, H & Prabowo, 2020)

Dalam konteks perbankan syariah, seperti Bank Muamalat, digitalisasi menjadi bagian dari strategi untuk memperluas jangkauan layanan. Bank Muamalat mengembangkan aplikasi *Mobile Banking* bernama Muamalat DIN (Digital Islamic Network), yang tidak hanya sekadar transaksi keuangan, tetapi juga fitur yang mendukung kebutuhan nasabah secara digital. Data menunjukkan bahwa pengguna aktif platform ini terus meningkat; contohnya jumlah pengguna Muamalat DIN naik signifikan, mencatat pertumbuhan pengguna aktif sekitar 19 % secara tahunan & lebih dari 571.000 pengguna aktif per November 2024, dengan aplikasi sudah diunduh lebih dari 600.000 kali sejak diluncurkan. Hal ini mencerminkan adopsi digital yang kuat dari nasabah Bank Muamalat.(Khaerunnisa, 2024)

Selain itu, layanan mobile banking Bank Muamalat juga meraih penghargaan Reader’s Choice Mobile Banking Syariah 2025, yang memperkuat bukti bahwa solusi digitalnya dipandang positif oleh publik pengguna layanan perbankan syariah.(PT.Bank Muamalat Indonesia, 2025)

Selain itu bank muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia walaupun ada bank syariah yang baru bank muamalat tetap ada bersaing bersama bank bank syariah lainnya. Perbedaan orientasi layanan, keamanan, tampilan, dan pengalaman pengguna dapat memengaruhi persepsi nasabah serta tingkat loyalitas mereka. Dalam konteks BSI Mobile, penting untuk mengkaji bagaimana pengalaman bertransaksi dan keamanan layanan mempengaruhi loyalitas nasabah, mengingat persaingan yang ketat dengan aplikasi konvensional seperti B-yond di era digital.

Dalam penelitian ini, pengalaman nasabah diartikan sebagai seluruh pengalaman yang dirasakan nasabah selama menggunakan layanan Mobile Banking Muamalat DIN, yang meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kenyamanan dalam bertransaksi, kecepatan layanan, kemudahan memperoleh informasi, serta pengalaman emosional yang muncul selama berinteraksi dengan layanan digital bank. Sementara itu, keamanan bertransaksi didefinisikan sebagai persepsi nasabah mengenai kemampuan sistem mobile banking dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, melindungi dana, menyediakan proses autentikasi yang aman, serta memberikan rasa aman selama melakukan transaksi. Adapun loyalitas nasabah dalam penelitian ini merupakan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan Mobile

Banking Bank Muamalat secara berkelanjutan, melakukan transaksi ulang, tidak mudah beralih ke bank lain, serta bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Definisi operasional tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan indikator penelitian dan pengukuran melalui kuesioner.(Zulkifly et al., 2023)

Layanan *mobile banking* terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transaksi keuangan yang praktis, cepat, dan aman. Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat menghadirkan aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) sebagai platform layanan perbankan digital yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara mudah dan efisien. Melalui aplikasi ini, nasabah tidak hanya dapat melakukan transaksi perbankan dasar, tetapi juga memperoleh berbagai layanan keuangan yang terintegrasi dalam satu aplikasi.

Semakin lengkap fitur yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking*, semakin tinggi pula harapan nasabah terhadap kualitas pengalaman penggunaan dan keamanan sistem yang diberikan. Apabila seluruh layanan dapat digunakan dengan mudah, cepat, dan aman, maka kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila layanan sering mengalami gangguan, proses transaksi lambat, atau muncul kekhawatiran terhadap keamanan data dan dana, maka loyalitas nasabah berpotensi menurun. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi sebagai dua faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna Muamalat DIN.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan untuk menghadirkan berbagai inovasi layanan digital, salah satunya melalui *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan melalui telepon pintar (*smartphone*) yang terhubung dengan jaringan internet tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses produk dan jasa perbankan secara cepat, efisien, dan fleksibel sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022), transformasi digital perbankan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan, efisiensi operasional, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Pada Bank Muamalat Indonesia, layanan mobile banking diwujudkan melalui aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang menyediakan berbagai layanan transaksi keuangan secara digital. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan pengecekan saldo dan mutasi rekening, transfer dana antar rekening Bank Muamalat maupun antarbank, pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, PDAM, BPJS, telepon, internet, dan pendidikan, pembelian pulsa, paket data, dan token listrik, pembayaran menggunakan QRIS, top up dompet digital (e-wallet), serta pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF). Selain itu, Muamalat DIN juga menyediakan layanan administrasi seperti pembukaan rekening secara digital, pengelolaan kartu debit, serta informasi lokasi ATM dan kantor cabang sehingga berbagai

kebutuhan perbankan dapat dilakukan dalam satu aplikasi.(Tahunan & Report, 2023)

Keberagaman layanan tersebut menunjukkan bahwa mobile banking tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi telah berkembang menjadi media pelayanan perbankan yang terintegrasi. Semakin lengkap layanan yang tersedia, semakin tinggi pula harapan nasabah terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan keamanan transaksi. Apabila layanan dapat digunakan dengan mudah, cepat, dan aman, maka pengalaman nasabah akan semakin positif sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat. Sebaliknya, apabila layanan sering mengalami gangguan, proses transaksi lambat, atau menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan data dan dana, maka kepercayaan serta loyalitas nasabah dapat menurun. Oleh karena itu, pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi menjadi dua faktor penting yang perlu dikaji dalam penggunaan layanan Muamalat DIN.

Pengalaman nasabah *(customer experience)* mencakup seluruh interaksi nasabah dengan layanan bank yang berdampak pada persepsi dan emosi mereka, mulai dari kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan transaksi, hingga kualitas layanan bantuan digital. Menurut (Gentile, C., Spiller, N., & Noci, 2007), pengalaman pelanggan yang positif merupakan salah satu faktor penentu terciptanya nilai dan loyalitas jangka panjang. Di sisi lain, keamanan bertransaksi juga memainkan peranan vital, terutama di tengah maraknya kejahatan siber dan penyalahgunaan data pribadi. Nasabah yang merasa aman

dalam menggunakan aplikasi perbankan digital akan lebih cenderung untuk terus menggunakannya dan merekomendasikannya kepada orang lain (Kim et al., 2009)

Dalam membangun loyalitas nasabah pada layanan mobile banking, terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi, citra merek, kualitas pelayanan, dan kepercayaan(*View of Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.Pdf*, n.d.). Tapi dari beberapa faktor tersebut saya hanya meneliti dua faktor saja karena dalam konteks layanan digital, pengalaman nasabah (*customer experience*) dan keamanan bertransaksi (*transaction security*) menempati posisi strategis dan krusial. Hal ini sejalan dengan temuan Ardiana (2024) bahwa pengalaman positif pengguna mobile banking secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Pengalaman nasabah meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses, desain antarmuka yang ramah pengguna, serta ketersediaan fitur sesuai prinsip syariah. Pengalaman yang baik akan menciptakan kepuasan emosional dan kognitif, yang pada akhirnya mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

Dalam penelitian ini, pengalaman nasabah diartikan sebagai seluruh pengalaman yang dirasakan nasabah selama menggunakan layanan Mobile Banking Muamalat DIN, yang meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kenyamanan dalam bertransaksi, kecepatan layanan, kemudahan memperoleh informasi, serta pengalaman emosional yang muncul selama berinteraksi dengan layanan digital bank. Sementara itu, keamanan bertransaksi

didefinisikan sebagai persepsi nasabah mengenai kemampuan sistem mobile banking dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, melindungi dana, menyediakan proses autentikasi yang aman, serta memberikan rasa aman selama melakukan transaksi. Adapun loyalitas nasabah dalam penelitian ini merupakan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan Mobile Banking Bank Muamalat secara berkelanjutan, melakukan transaksi ulang, tidak mudah beralih ke bank lain, serta bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Definisi operasional tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan indikator penelitian dan pengukuran melalui kuesioner.

Dalam studi lain di luar Banjarmasin, kualitas layanan mobile banking terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang merupakan salah satu komponen penting dalam membentuk loyalitas, baik di Bank Muamalat maupun bank syariah lainnya. (Fikriyah & Umar, 2022)

Pengalaman nasabah menjadi sangat vital dalam penelitian ini, karena nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin menggunakan mobile banking secara rutin untuk kebutuhan transaksi usaha maupun pribadi. Oleh karena itu, pengalaman yang dirasakan dapat memicu atau justru menghambat sikap loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat sebagai institusi perbankan syariah.

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan layanan *mobile banking* adalah bagaimana menciptakan pengalaman penggunaan (*customer experience*) yang mampu memenuhi harapan nasabah. Meskipun layanan digital menawarkan kemudahan dan kecepatan transaksi, tidak semua

nasabah memperoleh pengalaman yang sama ketika menggunakan aplikasi *mobile banking*. Sebagian nasabah masih menghadapi kendala seperti antarmuka aplikasi yang kurang mudah dipahami, proses transaksi yang dianggap rumit, gangguan sistem (*error*), maupun keterbatasan fitur yang memengaruhi kenyamanan dalam bertransaksi. Kondisi tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak pada menurunnya loyalitas nasabah. Oleh karena itu, pengalaman nasabah dipilih sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini karena kualitas pengalaman selama menggunakan layanan *mobile banking* diyakini menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Temuan ini didukung oleh penelitian Rizky Amalia (2022) yang menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan mobile banking.

Salah satu hambatan utama dalam penggunaan mobile banking adalah persepsi risiko keamanan. Keamanan transaksi mencakup jaminan perlindungan data, sistem autentikasi yang kuat, dan perlindungan terhadap ancaman siber. Keamanan menjadi faktor psikologis penting karena berkaitan langsung dengan *trust* nasabah terhadap bank sebagai lembaga yang menyimpan dan mengelola aset mereka. Selain pengalaman penggunaan, aspek keamanan bertransaksi juga menjadi perhatian utama dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Meningkatnya transaksi digital diikuti dengan meningkatnya risiko kejahatan siber, seperti pencurian data pribadi, *phishing*, penyalahgunaan akun, maupun akses tidak sah terhadap rekening nasabah.

Kondisi tersebut dapat menimbulkan kekhawatiran dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Bagi nasabah Bank Muamalat, jaminan keamanan menjadi faktor yang sangat penting karena setiap transaksi melibatkan data pribadi dan aset keuangan yang harus terlindungi. Apabila nasabah memiliki persepsi bahwa sistem keamanan *mobile banking* mampu melindungi data dan dana mereka, maka kepercayaan terhadap bank akan meningkat dan mendorong terbentuknya loyalitas. Oleh sebab itu, keamanan bertransaksi dipilih sebagai variabel penelitian karena memiliki hubungan yang erat dengan keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan *mobile banking* secara berkelanjutan.

Meskipun perbankan telah menerapkan berbagai sistem keamanan digital, kasus penyalahgunaan layanan *mobile banking* masih ditemukan di Indonesia. Beberapa bank pernah menghadapi modus kejahatan siber seperti *phishing*, *social engineering*, pencurian kode OTP, dan pengambilalihan akun nasabah. Sebagai contoh, nasabah Bank Central Asia (BCA) pernah menjadi sasaran penipuan melalui situs dan aplikasi palsu yang menyerupai layanan resmi sehingga menyebabkan pencurian data kredensial pengguna. Demikian pula, nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga pernah menjadi korban modus *phishing* dan rekayasa sosial yang mengatasnamakan pihak bank untuk memperoleh informasi rahasia nasabah. Kasus-kasus tersebut menunjukkan bahwa ancaman terhadap keamanan mobile banking tidak hanya bergantung pada kekuatan sistem teknologi bank, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat

kewaspadaan pengguna dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi autentikasi.(Vhalery, 2024)

Dalam konteks mobile banking Bank Muamalat, meningkatnya transaksi digital dan fitur-fitur baru (misalnya QRIS, pembayaran tiket, dan lainnya) menunjukkan bahwa layanan dipandang semakin aman dan cepat. Menurut data transaksi, misalnya, volume QRIS pada platform Muamalat DIN naik signifikan dalam beberapa tahun terakhir, mengindikasikan bahwa nasabah merasa nyaman dan percaya untuk melakukan transaksi non-tunai.(JDI, 2025b)

Penelitian lain dalam konteks mobile banking secara umum menunjukkan bahwa keamanan bertransaksi berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, karena nasabah yang percaya akan sistem keamanan lebih cenderung mempertahankan hubungan dengan bank. Hal ini relevan dengan penelitian yang menempatkan *perceived security* sebagai variabel utama dalam adopsi layanan digital perbankan. (Apau & Singh, 2021)

Di sisi lain, studi implementasi layanan Muamalat DIN sebelumnya mengidentifikasi bahwa tantangan teknis seperti kunci keamanan aplikasi yang terkunci karena kesalahan PIN atau perubahan nomor HP dapat menjadi hambatan. Ini menunjukkan bahwa aspek keamanan teknis dan persepsi nasabah terhadap keamanan sistem perlu dikaji lebih jauh, terutama dalam konteks loyalitas.(Khoiriah et al., 2025)

Loyalitas nasabah merujuk pada kecenderungan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank, mempercayakan simpanan dan transaksi finansialnya kepada bank tersebut dalam jangka panjang, serta tidak mudah

pindah ke pesaing. Loyalitas juga mencerminkan adanya *trust*, kepuasan, dan keterikatan emosional pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Dalam survei industri terbaru, Bank Muamalat meraih skor tinggi dalam *satisfaction index* pada mobile banking, yang menjadi indikator bahwa strategi digitalnya berhasil meningkatkan loyalitas dan keterikatan nasabah. Skor ini menunjukkan bahwa layanan digital Bank Muamalat mampu meningkatkan kepuasan dan keterlibatan nasabah secara keseluruhan. (JDI, 2025a)

Selain itu, penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Muamalat cabang Banjarmasin menunjukkan bahwa beberapa variabel seperti kualitas layanan, citra perusahaan, kepercayaan, dan komitmen secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini menguatkan pemikiran bahwa loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek layanan, tetapi oleh kombinasi faktor pengalaman nasabah dan persepsi keamanan digital.(Firdaus, n.d.)

Kedua variabel ini pengalaman nasabah dan keamanan transaksi dipilih sebagai fokus penelitian karena memiliki relevansi langsung terhadap loyalitas nasabah dalam konteks perbankan digital. Pengalaman yang menyenangkan tanpa keamanan yang memadai akan sia-sia, sementara keamanan yang kuat tetapi pengalaman pengguna yang buruk juga tidak akan menciptakan keterikatan jangka panjang. Kombinasi keduanya diyakini menjadi landasan utama dalam membangun loyalitas yang berkelanjutan pada layanan mobile banking syariah.

Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa baik pengalaman pelanggan maupun persepsi terhadap keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun konteksnya masih terbatas di wilayah tertentu dan pada bank konvensional. Oleh karena itu, penting untuk menguji kembali relevansi kedua variabel tersebut dalam konteks bank syariah dan secara khusus di Kota Banjarmasin, mengingat pertumbuhan pengguna m-banking di daerah ini menunjukkan tren yang meningkat.

Bank Muamalat KC Banjarmasin merupakan salah satu cabang operasional penting di Kalimantan Selatan. Layanan mobile banking di cabang ini digunakan oleh berbagai segmen nasabah, baik perorangan, usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), maupun segmen pembiayaan lain. Keberadaan Bank Muamalat di Banjarmasin memiliki peran strategis dalam mendukung inklusi keuangan syariah di wilayah Kalimantan Selatan, termasuk dalam memperkuat loyalitas nasabah melalui layanan digital.

Namun, penelitian akademik yang secara spesifik mengkaji pengaruh pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi terhadap loyalitas nasabah melalui layanan mobile banking di Bank Muamalat KC Banjarmasin masih sangat terbatas. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah pengetahuan tersebut di literatur perbankan syariah nasional dan sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan mobile banking Bank Muamalat di tingkat cabang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi nasabah kota Banjarmasin berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah melalui layanan *Mobile Banking* pada Bank Muamalat?
2. Apakah pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi nasabah kota Banjarmasin berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah melalui layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi nasabah kota Banjarmasin secara simultan terhadap loyalitas nasabah melalui layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi nasabah kota Banjarmasin secara parsial terhadap loyalitas nasabah melalui layanan mobile banking pada Bank Muamalat.

D. Signifikan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan ilmu Perbankan Syariah dan pengetahuan mengenai loyalitas nasabah, pengalaman pelanggan dan kualitas layanan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan kajian serta pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sejenis.

2. Secara Praktisi

   a. Bagi Penulis

      Penelitian ini sebagai sarana untuk mengembangkan pemikiran dalam menerapkan teori yang ada dengan keadaan sebenarnya.

   b. Bagi Bank Muamalat

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta saran dalam pengembangan perbankan syariah dan menjadi masukan untuk mengevaluasi yang dipandang perlu dalam usaha meningkatkan loyalitas nasabah pengguna layanan aplikasi mobile banking.

   c. Bagi Akademik

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta penelitian ini juga dapat menjadi tambahan koleksi buku bacaan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Untuk memberi Gambaran yang jelas dan mempermudah pemahaman maksud dari penelitian yang berjudul " Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Melalui Layanan *Mobile Banking*", maka adanya penjelasan mengenai pada istilah-istilah pada judul tersebut.

1. Pengalaman Nasabah

   Pengalaman nasabah adalah pengalaman yang diperoleh nasabah selama berinteraksi dengan layanan Muamalat DIN, baik sebelum, saat, maupun setelah melakukan transaksi. Pengalaman tersebut mencakup pengalaman sensorik (*sense*), emosional (*feel*), intelektual (*think*), perilaku (*act*), dan sosial (*relate*), yang dapat memengaruhi persepsi serta loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat(Winata, 2024)

2. Keamanan Bertansaksi

   Keamanan bertransaksi merupakan tingkat keyakinan nasabah bahwa sistem Muamalat DIN mampu menjaga kerahasiaan data pribadi, melindungi informasi transaksi, serta mencegah akses yang tidak sah terhadap rekening maupun dana nasabah sehingga transaksi dapat dilakukan secara aman(Sugijanto et al., 2025).S

3. Loyalitas Nasabah

   Loyalitas nasabah merupakan komitmen yang dimiliki nasabah untuk tetap menggunakan produk dan layanan Bank

Muamalat secara berkelanjutan, melakukan transaksi ulang, tidak mudah beralih ke bank lain, serta bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang diperoleh(Arum et al., 2022).

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi penelitian secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena dan permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, hipotesis penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi teori mengenai loyalitas nasabah, pengalaman nasabah (*customer experience*), keamanan bertransaksi, konsep mobile banking Muamalat DIN, serta hubungan antarvariabel yang didukung oleh penelitian terdahulu. Pada bab ini juga dijelaskan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang menjadi dasar dalam pengujian empiris.

Bab III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, sumber dan jenis data,

teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta tahapan penelitian yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data, meliputi gambaran umum Bank Muamalat KC Banjarmasin, karakteristik responden, hasil uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), koefisien determinasi (R^2), serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran yang diberikan kepada Bank Muamalat, peneliti selanjutnya, dan pihak-pihak yang berkepentingan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian di masa yang akan datang.