

**PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH DAN *FINTech*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP MOJOKERTO
MOJOPAHIT 2 PADA MASA PANDEMI COVID-19
SKRIPSI**

Oleh :

Diana Ilkhafa

NIM: 2018171221004

Pembimbing I:

Lu'lu'il Maknuun, SE, MM

MDN: 2101089201

Pembimbing II:

Anni Ambiyah Zakaria, S.E., M.SE

NIY: 202101136



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT PESANTREN KH ABDUL CHALIM
MOJOKERTO**

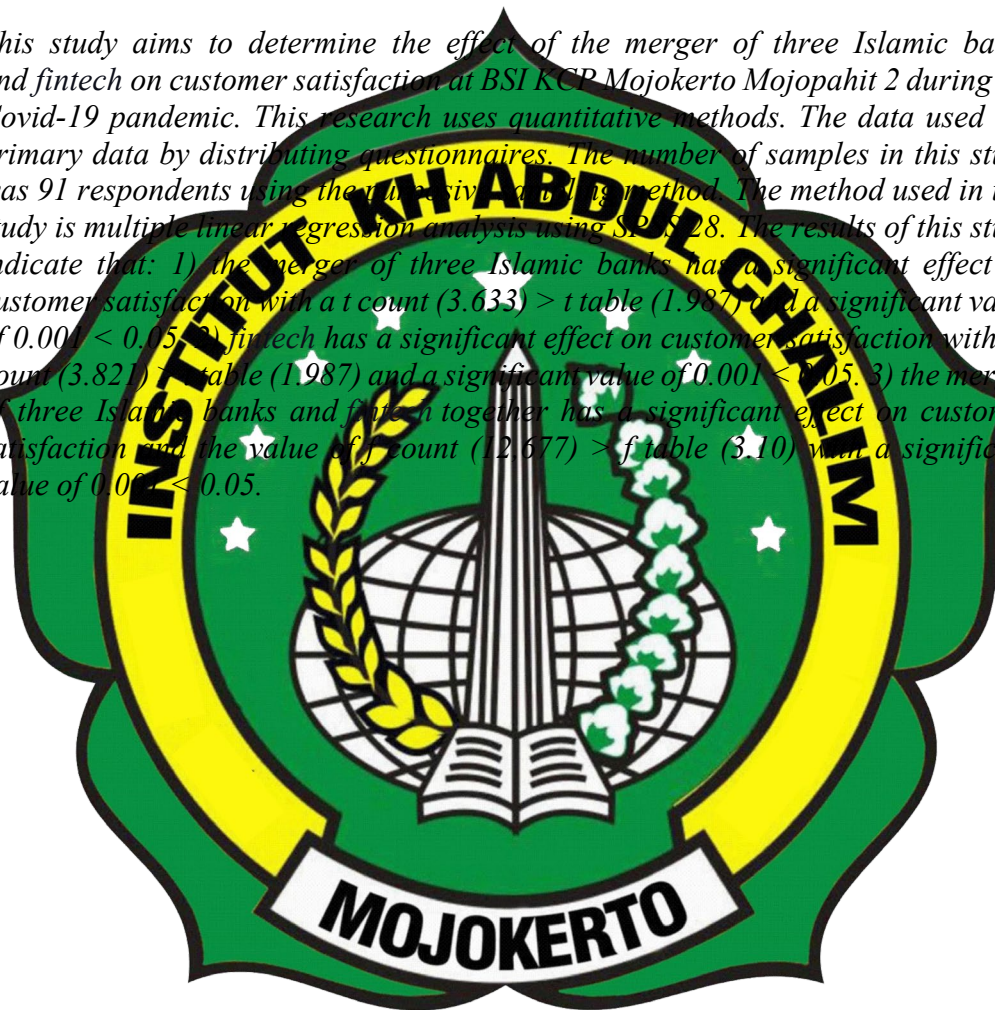
2022

ABSTRACT

Ilkhafa, Diana. 2022. *The Effect of the Merger of Three Sharia Banks and Fintech on Customer Satisfaction at BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 During the Covid-19 Pandemic*. Thesis of Sharia Banking Study Program, Faculty of Sharia. KH. Abdul Chalim Mojokerto. Advisor 1: Lu'lu'il Maknuun, SE, MM. Advisor 2: Amir Ambiyah Zakaria, SE, M.SE

Keywords: Merger, Fintech, Customer Satisfaction

This study aims to determine the effect of the merger of three Islamic banks and fintech on customer satisfaction at BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 during the Covid-19 pandemic. This research uses quantitative methods. The data used are primary data by distributing questionnaires. The number of samples in this study was 91 respondents using the purposive sampling method. The method used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS 28. The results of this study indicate that: 1) the merger of three Islamic banks has a significant effect on customer satisfaction with a t count (3.633) > t table (1.987) and a significant value of $0.001 < 0.05$; 2) fintech has a significant effect on customer satisfaction with a t count (3.821) > t table (1.987) and a significant value of $0.001 < 0.05$; 3) the merger of three Islamic banks and fintech together has a significant effect on customer satisfaction and the value of f count (12.677) > f table (3.10) with a significant value of $0.001 < 0.05$.



ABSTRAK

Ilkhafa, Diana. 2022. Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah Dan *Fintech* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 Pada Masa Pandemi Covid-19. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah. Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto. Pembimbing 1 : Lu'lu'il Maknuun, SE, MM. Pembimbing 2 : Amir Ambiyah Zakaria, S.E., M.SE

Kata Kunci : Merger, *Fintech*, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh merger tiga bank syariah dan *fintech* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 18. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) merger tiga bank syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai T hitung (3,633) > T tabel (1,987) dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$. 2) *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai T hitung (3,821) > T tabel (1,987) dan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$. 3) merger tiga bank syariah dan *fintech* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan nilai F hitung (12,677) > F tabel (3,40) dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$.

