



**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN,
SERVICE QUALITY, DAN ETIKA BISNIS
ISLAM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI M-JASA
(Studi Pada Kantor Kospin Jasa Cabang
Pembantu Kedungwuni Pekalongan)**



DEWI ANISA
NIM. 4220004

2024

PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN, *SERVICE QUALITY*, DAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI M-JASA

(Studi Pada Kantor Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni Pekalongan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

DEWI ANISA

NIM. 4220004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN, *SERVICE QUALITY*, DAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI M-JASA

(Studi Pada Kantor Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni Pekalongan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

DEWI ANISA

NIM. 4220004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Anisa

NIM : 4220004

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Layanan, *Service Quality*, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Kedungwuni Pekalongan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 1 November 2024

Yang Menyatakan



Dewi Anisa

NIM. 4220004

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Dewi Anisa

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Prodi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakannya penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Dewi Anisa

NIM : 4220004

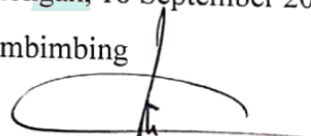
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Layanan, *Service Quality*, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Kospin Jasa KEDungwuni Pekalongan)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 18 September 2024

Pembimbing



Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 198510122015031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Dewi Anisa**
NIM : **4220004**
Judul Skripsi : **Pengaruh Digitalisasi Layanan, *Service Quality*, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Kospin Jasa Kedungwuni Pekalongan)**
Dosen Pembimbing : **Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**

Telah diujikan pada hari Rabu, Tanggal 6 November 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. Tamamudin, M.M.

NIP. 19791030 200604 1 018

Penguji II

Mohammad Rosvada, M.M.

NIP. 19860727 201903 1 006

Pekalongan, 18 September 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

“Apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik atau balaslah (dengan yang serupa)”

(Surah An-Nisa : 80)

“Susah tapi bismillah”

(Fiera Besari)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Surah Al-Insyirah : 5)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya dengan proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Suamiku Ahmad Arif Khaqiqi)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan masih bisa berpijak di tanah ini. Terimakasih atas nikmat-Mu, atas karunia dan ridho-Mu, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dengan segala hormat dan cinta skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku, Bapak Rusmanto dan Ibu casri yang telah memberikan dorongan do'a, moril, materil, cinta, kasih sayang, Aqidah akhlaq sehingga membuat saya optimis menjadi lulus dengan pencapaian ini
3. Kepada suamiku tercinta Ahmad Arif Khaqiqi, terima kasih atas segala dukunganmu, pengorbananmu, waktumu dan segala usahamu yang selalu menyemangatiku untuk dapat menyelesaikan studiku. Lelahmu dalam menantiku telah terbayarkan, aku persembahkan skripsi ini untukmu.
4. Saudari-saudariku Lela Layana Azzahra dan Daya Anannta yang sentiasa memberika motivasi dan menanti kelulusanku.
5. Alamamater saya, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menjadi rumah kedua beberapa tahun terakhir, terima kasih telah memberi saya begitu banyak kenangan

- indah, teman-teman yang luar biasa, dan ilmu yang tak ternilai. Terima kasih juga untuk momen stress dan putus asa yang ternyata mengasah ketahanan dan ketabahan hidup saya.
6. Terima kasih Kepada Ketua Prodi Bapak M. Sulthoni Lc., M.A., M.S.I., Ph.D yang telah membantu semua hal yang berkaitan dengan kelulusan saya.
 7. Terima kasih kepada Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi
 8. Terimakasih kepada Bapak Ahmad Syukron M.E.I. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
 9. Terimakasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Prodi Perbankan Syariah yang memberikan bekal dan ilmu pengetahuan, bimbingan dan pengalaman berharga selama perkuliahan.
 10. Terimakasih kepada Bapak Awan Riyanto selaku Pimpinan dari Kospin Jasa Capem Kedungwuni yang sudah mengiinkan penulis melakukan penelitian di Kospin Jasa Capem Kedungwuni.
 11. Terimakasih kepada Bapak Farid selaku wakil pimpinan, dan kak Nina selaku CSO yang membatu proses pengambilan data penelitian penulis, serta memberikan arahan dalam penulisan
 12. Terimakasih kepada seluruh nasabah Kospin Jasa Capem Kedungwuni yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi saya
 13. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya Nurul Inayah, Maftukhaturiska, Nurul Azizah, Auliya Arfiani, Renin Amalia, Olivia Pebriana Honoris, dan Sriwi Amaliya yang telah memberikan dukungan motivasi dan semangat kepada saya.
 14. Terimakasih tak terlupa untuk diri saya sendiri sudah berjuang sejauh ini menghadapi segala rintangan, halangan dan banyak cacian serta cobaan namun alhamdulillah sudah berada dititik ini.
 15. Terimakasih semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan hingga skripsi saya terselesaikan.

ABSTRAK

Dewi Anisa. Pengaruh Digitalisasi Layanan, Service Quality, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa (Studi Pada Kantor Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni Pekalongan)

Digitalisasi layanan menjadi acuan dari adanya inovasi dalam rangka mensejahterakan anggota. Penerapan teknologi yang tepat juga berpotensi meningkatkan efektivitas dan produktivitas. Evaluasi terhadap standar layanan yang diberikan oleh perusahaan disebut kualitas pelayanan (*service quality*) Peningkatan akan kepuasan menjadikan suatu pememenuhan akan harapan dengan realita. Hakikat dari berbisnis dalam islam selain mencari keuntungan juga mencari ridho-Nya perlu disesuaikan dengan etika bisnis islam yang ada. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi Layanan, Service Quality, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa (Studi Pada Kantor Kospin Jasa Cabang Pembantu Kedungwuni Pekalongan)

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Data yang diambil sebanyak 84 orang dari total populasi. Dengan menerapkan teknik sampling yaitu porpositive sampling sebagai motode. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan memanfaatkan SPSS versi 23.

Kata kunci: Digitalisasi Layanan, *Service Quality*, Etika Bisnis Islam, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Dewi Anisa. The Influence of Service Digitalization, Service Quality, and Islamic Business Ethics on Customer Satisfaction in Using the M-Jasa Application (Study at the Kospin Jasa Office, Kedungwuni Pekalongan Sub-Branch)

Digitalization of service is a reference for innovation of appropriate technology also has the potential to increase effectiveness and productivity. Evaluation of the service standards provided by the company is called service quality. Increasing satisfaction means fulfilling expectations with the reality. The essence of doing business in Islam, apart from seeking profit, also seeking His approval, needs to be adjusted to existing Islamic business ethics. The purpose of this research is to determine the influence of Service Quality, and Islamic Business Ethics on Customer Satisfaction in Using the M-Jasa Application (Study at the Kospin Jasa Office, Kedungwuni Pekalongan Sub-Branch)

The research applies a quantitative approach. Data taken was 84 people from the total population. By applying a sampling technique, namely purposive sampling as a method to analyze this research data using multiple linear regression using SPSS version 23.

Keyword: Service Digitalization, Service Quality, Islamic Business Ethics, and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

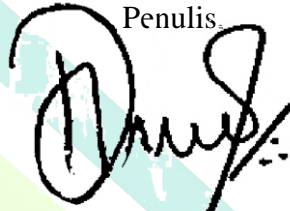
1. Rektor Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H. M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. M. Shulthoni Lc., M.A., M.S.I., Ph. D., selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Drajat Setiawan, M.Si selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini;
6. Ahmad Syukron M.E.I. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Bapak dan ibu Dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pelakongan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat selama dibangku perkuliahan
8. Pimpinan dan Karyawan Kospin Jasa serta seluruh nasabah yang telah membantu sekaligus mengizinkan penulis melakukan penelitian skripsi ini
9. Orangtua dan keluarga saya, suami saya, sahabat-sahabat saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral serta doa dan memotivasi saya.

10. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

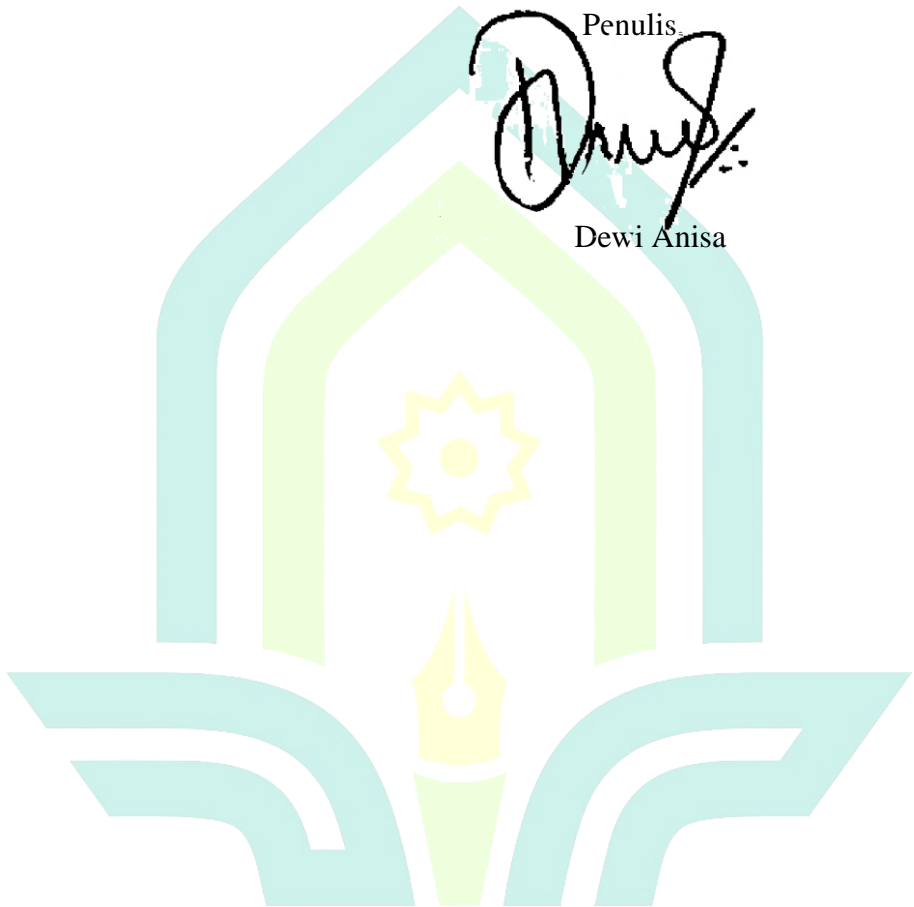
Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, November 2024

Penulis,



Dewi Anisa



DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
B. Telaah Pustaka	23
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Setting Penelitian	34
D. Populasi dan Sempel Penelitian	34

E. Definisi Operasional Variabel.....	36
F. Sumber data.....	38
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum.....	44
B. Data dan Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	77
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	I
Lampiran 1 (Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas).....	I
Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian.....	II
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	III
Lampiran 4 Identitas Responden.....	XXVIII
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen.....	XXXI
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XXXVI
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	XXX
Lampiran 8 Hasil Uji T.....	XXX
Lampiran 9 Hasil Uji F.....	XXXI
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	XXXI
Lampiran 11 Dokumentasi penelitian.....	XXXII
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXIII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab - Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab - Latin ini di susun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fenom satu lambang”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab - Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan

tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	ḏ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef

ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِي...	fathah dan ya	Ai	a dan u
ـُو...	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- kataba
فَعَلَ	- fa`ala
ذَكَرَ	- žukira
يَذْهَبُ	- yazhabu
سُئِلَ	- suila
كَيْفَ	- kaifa

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Dhammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla
رَمَى - ramā
قِيلَ - qīla

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - rauḍah al-aṭfāl
- rauḍatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah
- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةَ - talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
الْقَلَمُ	- al-qalamu
الْبَدِيعُ	- al-badī'u

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuḏūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أَمِرتُ	- umirtu
أَكَلُ	- akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya, setiap kata baik fi'il, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wainnallāhalahuwakhairar-
rāziqīn

وَالْمِيزَانَ الْكَيْلِ وَأَوْفُوا

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīmūl-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ بِيلاً
وَاللَّهُ عَلَى

Bismillāhimajrehāwamursahā

Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti
manistaṭā'a ilaihi sabīla

Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti
manistaṭā'a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَ مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

وَلَقَدْ رَآهُ بِالأُفُقِ المُبِينِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ العَالَمِينَ

Wa mā Muhammadun illā rasl

Inna

awwalabaitinwuḍi' alinnāsilallaḏīb
ibakkatamubārakan

Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fīh
al-Qur'ānu

Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila
fīhil Qur'ānu

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

اللَّهُ الأَمْرُ جَمِيعاً

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Naşrunminallāhiwafathunqarīb

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

Wallāhabikullisyai'in 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah	6
Tabel 2.1 Telaah Pustaka	23
Tabel 3.1 Data Jumlah Nasabah Tahun 2023	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.3 Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Kospin Jasa Capem Kedungwuni.....	48
Tabel 4.2 Frekuensi Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Frekuensi Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Frekuensi Jenis Kelamin	56
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Frekuensi Jawaban Per Variabel X_1	56
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Frekuensi Jawaban Per Variabel X_2	57
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Frekuensi Jawaban Per Variabel X_3	58
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Frekuensi Jawaban Per Variabel Y	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Y	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov (K-S)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.14 Uji Glaser	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

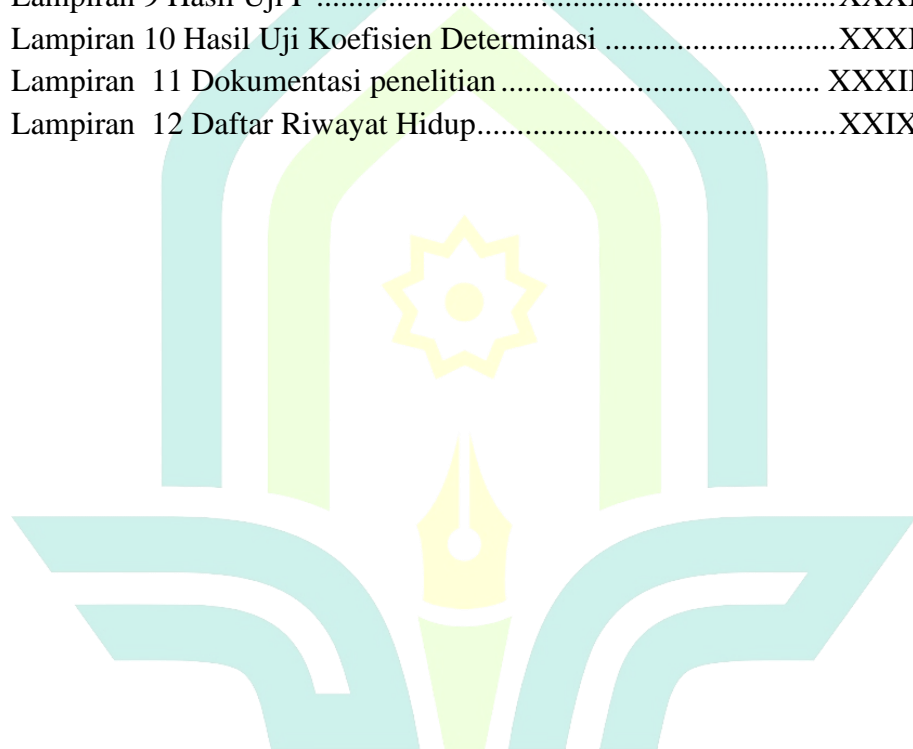
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian oleh Pengguna	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Normal P-P Plot	64
Gambar 4.2 Scatterplot	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas)	I
Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	II
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	III
Lampiran 4 Identitas Responden.....	XXVIII
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen	XXXI
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XXXVI
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	XXX
Lampiran 8 Hasil Uji T	XXX
Lampiran 9 Hasil Uji F	XXXI
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	XXXI
Lampiran 11 Dokumentasi penelitian	XXXII
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	XXIX



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Perkoperasian, koperasi adalah lembaga yang didirikan oleh individu atau entitas hukum. Koperasi memanfaatkan modal yang berasal dari kekayaan anggotanya untuk menjalankan kegiatan dan memenuhi kebutuhan bersama dalam aspek ekonomi, sosial, dan budaya. Ada dua jenis koperasi; Koperasi Simpan Pinjam, yang fokus pada kegiatan simpan pinjam, dan Unit Simpan Pinjam, yang merupakan bagian dari Koperasi Simpan Pinjam dan dapat beroperasi secara konvensional maupun sesuai prinsip syariah (Karwanto, 2023).

Kospin Jasa, yang didirikan pada 13 Desember 1970 oleh pengusaha sektor kecil dan menengah, telah tumbuh pesat bersama dengan perkembangan koperasi di Indonesia. Saat ini, Kospin Jasa telah menjadi koperasi simpan pinjam terbesar di Indonesia dengan jaringan yang meluas ke seluruh wilayah (Anggraeni & Arafah, 2023). Kospin Jasa berfokus pada peningkatan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat melalui layanan simpanan, pinjaman, dan berbagai layanan lainnya. Evaluasi kinerja sangat penting dalam menjalankan koperasi, bukan hanya untuk mengukur keberhasilan, tetapi juga untuk menemukan kelemahan dan penyimpangan, yang kemudian membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat (Suputra, 2022).

Kemajuan teknologi telah menjadi faktor utama dalam perubahan berbagai aspek kehidupan. Selama beberapa dekade terakhir, teknologi mengalami perkembangan pesat. Misalnya, internet telah mengubah cara kita berkomunikasi, dan teknologi juga telah merevolusi industri. Transformasi ekonomi mempermudah dan mempercepat aktivitas keuangan, menghemat waktu dan tenaga. Inovasi dalam teknologi informasi termasuk *fintech*, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan publik, terutama dalam sistem pembayaran. Di

Indonesia, penerapan *fintech* mengubah perilaku pembayaran dan menciptakan fenomena masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*), yaitu transaksi keuangan yang dilakukan secara digital tanpa uang tunai fisik. Sistem ini mengandalkan teknologi digital seperti kartu pembayaran, aplikasi mobile, dan transfer elektronik. (Wardani & Masdiantini, 2022). Transformasi digital sangat perlu dilakukan terutama pada sektor pelayanan kepada konsumen agar dapat memudahkan konsumen untuk bertransaksi. Peluang untuk melakukan transformasi digital dalam koperasi sangat terbuka dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat saat ini (Syaiful, 2024).

Menurut Tinggi kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan konsumen semakin tinggi juga (Suryani Putri et al., 2023). Dengan menerapkan strategi layanan perbankan digital, tujuannya adalah mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Salah satu langkah yang diambil adalah terus meningkatkan kualitas layanan, melakukan inovasi baru dalam layanan digital, termasuk transaksi antar bank, pembayaran tagihan, dan top up e-money melalui ponsel. Dengan berfokus pada penguatan posisi di industri perbankan, terutama dalam hal kualitas layanan. Diharapkan dengan perbankan digital memberikan kemudahan dan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi perbankan melalui komputer, laptop, atau aplikasi bank di ponsel atau tablet (Samsuri, 2022). Secara ringkasnya, digitalisasi dalam sektor perbankan menyiratkan bahwa layanan-layanan tradisional kini dapat diakses secara digital, meliputi transfer dana, pengelolaan rekening, pengecekan saldo, pinjaman, pelunasan tagihan dan berbagai transaksi lainnya. Diharapkan, perbankan digital memberikan kenyamanan dan keamanan dalam melaksanakan transaksi keuangan secara fleksibel, dimanapun dan kapanpun. Dengan tujuan

meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas (Anggraeni & Arafah, 2023).

Era digital saat ini, transaksi *online real-time* menjadi suatu kebutuhan esensial bagi lembaga keuangan, seperti Kospin Jasa yang memiliki lebih dari 95 kantor layanan termasuk cabang, cabang pembantu dan kas pembantu (Kurniawan & Mulyapradana, 2018). Inovasi terbaru dalam layanan mempermudah akses transaksi Kospin Jasa yang sebelumnya hanya dapat dilakukan melalui kantor cabang. Kini, transaksi dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi dalam hitungan menit, dimanapun Anda berada. M-Jasa (Mobile Jasa) menyediakan layanan transaksi yang meliputi rekening tabungan koperasi, tabungan mikro, dan simpanan harian. Layanan ini bertujuan utama untuk memberikan solusi digital yang efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan nasabah. Penerapan teknologi yang tepat juga dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja serta mempengaruhi peran perbankan dalam proses ekonomi nasional (Rahmawati & Pramanik, 2023).

Evaluasi terhadap standar layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan disebut kualitas pelayanan (*service quality*). Penurunan kepuasan pelanggan terhadap bank mungkin terjadi akibat kurangnya kualitas pelayanan. Kekurangan dalam kualitas pelayanan dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong banyak pelanggan menggunakan aplikasi (Yunus et al., 2023). Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan memenuhi harapan dianggap baik dan memuaskan, sebaliknya jika tidak sesuai dianggap buruk tidak memenuhi ekspektasi (Dapiah, 2021).

Etika dan aturan bisnis dalam Islam sangat penting dalam praktik bisnis Islami. Selain berusaha meraih keuntungan materi, bisnis dalam Islam juga bertujuan untuk memperoleh

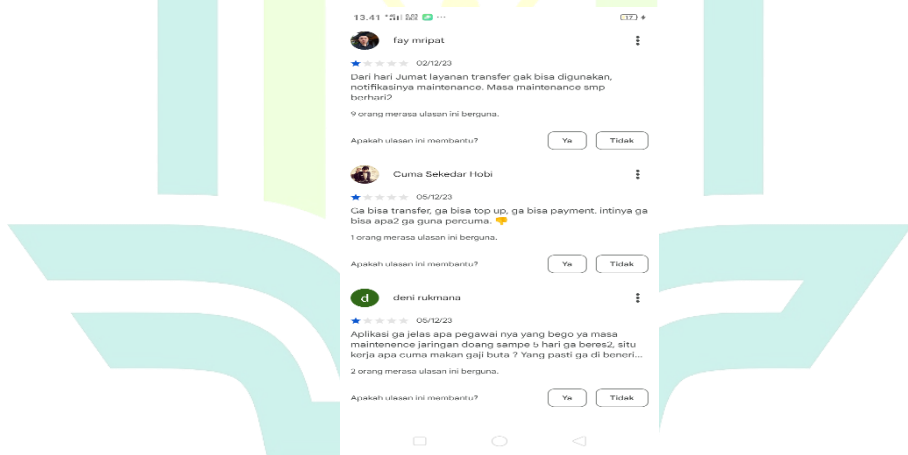
keuntungan immaterial. Dalam konteks ini, ajaran Islam menetapkan jenis-jenis bisnis yang dilarang untuk memastikan tercapainya tujuan dunia dan akhirat. Ajaran ekonomi dalam Islam sangat luas, mencerminkan perhatian besar Islam terhadap ekonomi. Dengan mengajarkan cara berbisnis yang benar dan melarang transaksi yang dapat merugikan banyak orang, yang juga ditegaskan dalam Hadits. Jenis perdagangan yang tidak jelas, seperti riba, gharar, jahalah, dan ihtikar, dilarang oleh Al-Qur'an dan Hadits. Persaingan bisnis, yaitu rivalitas antara pelaku usaha dalam menarik konsumen dengan menawarkan kombinasi harga dan kualitas yang bersaing, diperbolehkan dalam Islam asalkan dilakukan secara sehat; namun, monopoli untuk meraih keuntungan berlebihan dilarang. Masih banyak orang yang belum memahami etika bisnis menurut ajaran Islam, sehingga diperlukan upaya sosialisasi untuk menggunakan prinsip-prinsip etika bisnis yang sejalan dengan syariat. Etika bisnis Islam muncul sebagai tanggapan terhadap beragam penyimpangan di tingkat perusahaan, baik kecil maupun besar, dalam konteks global. Kecurangan dalam praktik bisnis ini mendorong para ahli dari berbagai disiplin untuk mencari cara memperbaiki citra dunia bisnis, dengan menekankan keseimbangan antara keuntungan materi dan aspek etika serta moral (Permata & Ismawati Azmi, 2020).

Keberhasilan menciptakan kepuasan tergantung pada faktor-faktor tersebut. Nasabah memperoleh jasa perbankan untuk mengatasi masalah, dan mereka menilai kemampuan layanan berdasarkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka. Nilai yang diberikan oleh nasabah menjadi sumber keuntungan bagi lembaga. Membangun loyalitas nasabah menjadi target utama bagi manajemen lembaga keuangan mikro, terutama mengingat persaingan yang semakin ketat pasar usaha kecil menengah. Kospin Jasa terus meningkatkan kualitas layanan bagi anggota dan calon anggotanya. Peningkatan ini mencakup tidak hanya

pemahaman personal dan interaksi antar individu dengan anggota serta calon anggota, tetapi juga perbaikan sarana dan prasarana, terutama dalam hal teknologi operasional.

Penelitian oleh (Sahyu Siregar, 2023) Digitalisasi perbankan berupa automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penggunaan layanan digital bank syariah. Penelitian oleh (Suryani Putri et al., 2023) menunjukkan bahwa service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fransiska, 2021). Penelitian oleh (Karimah, I., 2023) menunjukkan bahwa Etika bisnis islam dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muliati et al., 2021).

Gambar 1.1 Penilaian oleh Pengguna



Sumber: App store M-Jasa

Diperkuat dengan rating dan ulasan pada *google playstore* yang diamati. Menurut hasil observasi yang dilakukan ditemukan bahwa banyak pengguna M-Jasa mengalami masalah serupa pada aplikasi M-Jasa, seperti yang terlihat dari tangkapan layar di kolom komentar produk M-Jasa. Masalah-

masalah ini menyoroti pentingnya kepuasan nasabah dalam menentukan memilih menggunakan aplikasi M-Jasa sebagai bahan pertimbangan. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi elemen krusial yang dapat mempengaruhi digitalisasi, kualitas layanan, dan etika bisnis islam berperan dalam menentukan interaksi berbagai variabel.

Tabel 1.1 Data Nasabah

Tahun	Kospin Jasa Kedungwuni	Nasabah yang menggunakan M-Jasa
2021	2138	138
2022	3272	272
2023	3654	355
2024	4798	510

Sumber: Kospin Jasa Capem Kedungwuni

Dilihat dari hasil observasi yang telah dilakukan jumlah peningkatan jumlah nasabah kospin sangatlah signifikan. Namun dari jumlah nasabah yang memilih menggunakan aplikasi M-Jasa berjumlah 510 nasabah. Dilihat dari data tersebut terdapat peluang untuk dapat meningkatkan atau menarik minat para nasabah lain untuk menggunakan aplikasi M-Jasa untuk memudahkan dalam melakukan transaksi. Sehingga dapat mendorong rasa puas pelanggan dan menjadikannya setia kepada Kospin Jasa. Berdasarkan konteks tersebut judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Digitalisasi Layanan, Service Quality, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Kospin Jasa Capem Kedungwuni Pekalongan)”**

B. Rumusan Masalah

Dengan merinci informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat didefinisikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah etika bisnis islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah digitalisasi layanan, *service quality* dan etika bisnis islam berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini ialah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh atau tidaknya digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh atau tidaknya *service quality* terhadap kepuasan nasabah.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh atau tidaknya etika bisnis islam terhadap kepuasan nasabah.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh atau tidaknya digitalisasi layanan, *service quality* dan etika bisnis islam secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

a. Manfaat akademis (Teoritis)

Secara akademis, diharapkan akan menambah pemahaman teoritis tentang faktor pendukung dalam menciptakan loyalitas nasabah melalui kepuasan

penggunaan aplikasi M-Jasa pada Kospin Jasa, memberikan wawasan akademik dalam konteks perbankan, dan menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat praktis

i. Bagi peneliti

Bagi peneliti sendiri diharapkan peningkatan wawasan dan pengetahuan memungkinkan untuk menjawab permasalahan terkait pengaruh digitalisasi layanan, *service quality*, etika bisnis islam, dan loyalitas nasabah melalui kepuasan menggunakan aplikasi M-Jasa. Serta menjadi Sebagian syarat penyelesaian program studi.

ii. Bagi Lembaga Kospin Jasa

Bagi Lembaga Kospin Jasa, diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas fitur-fitur aplikasi M-Jasa. Dapat berperan sebagai sumber informasi dan masukan memungkinkan Lembaga untuk terus berkembang dalam hal kualitas layanan (*service quality*).

iii. Bagi Masyarakat

Untuk masyarakat diharapkan memperoleh pengetahuan tentang digitalisasi layanan melalui aplikasi M-Jasa, khususnya bagi mereka yang belum akrab dengan digitalisasi layanan pada Kospin Jasa.

c. Manfaat Kebijakan

Memberikan panduan untuk keputusan yang cepat dan tepat, berkontribusi pada kemajuan lembaga, dunia akademik, praktik, dan masyarakat secara keseluruhan.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini pembahasan akan diatur secara terstruktur guna mempermudah pemahaman pembaca. Berikut adalah tata cara penyusunan pembahasan yang diterapkan:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini akan menguraikan faktor-faktor yang mendasari penelitian, termasuk latar belakang masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini berisikan dasar teori dan tinjauan pustaka dari studi-studi sebelumnya yang mendukung studi ini. Selain itu, bagian ini juga menyajikan kerangka berpikir dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini mencakup kategori pendekatan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, serta metode analisis data yang diterapkan dalam studi ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan proses analisis dan interpretasi hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian serta implikasi teoritis dan praktis yang diperoleh dari studi ini.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan temuan yang dipaparkan dalam bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Digitalisasi layanan berfungsi sebagai indikator atau tolak ukur bagi responden dalam menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap produk/layanan M-Jasa. Dengan demikian digitalisasi layanan terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna M-Jasa di Kedungwuni Pekalongan.
2. *Service Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Service quality* belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan nasabah.
3. Etika bisnis Islam memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Etika bisnis Islam tidak dianggap sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa Etika Bisnis Islam tidak memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah pengguna M-Jasa di Kedungwuni Pekalongan.
4. Digitalisasi layanan, *service quality*, dan etika bisnis Islam secara simultan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ketiga faktor ini dapat berfungsi sebagai indikator atau ukuran dalam menggunakan produk layanan M-Jasa yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kesimpulannya, digitalisasi layanan memiliki dampak simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna M-Jasa di Kedungwuni Pekalongan.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah responden yang hanya mencapai 84 orang, yang masih dianggap kurang memadai untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya secara menyeluruh.
2. Penelitian ini berfokus secara eksklusif pada M-Jasa, yang merupakan salah satu dari sekian banyak platform mobile banking, yang juga memiliki potensi untuk mendukung percepatan ekonomi di sektor perbankan.
3. Area penelitian dalam studi ini terbatas hanya pada wilayah Pekalongan, sehingga diperlukan perluasan cakupan untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti menyampaikan saran-saran berikut:

1. Untuk Kospin Jasa

Kospin Jasa disarankan untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan M-Jasa berdasarkan indikator digitalisasi layanan dan kualitas layanan, serta memperhatikan etika bisnis Islam. Melakukan sosialisasi dan promosi pengenalan produk M-Jasa kepada Masyarakat lebih luas. Sebagai bentuk peningkatan dan pengembangan dari kospin jasa dalam memelihara nasabah.

2. Untuk Nasabah Pengguna M-Jasa

Nasabah Kospin Jasa, khususnya yang berdomisili di Pekalongan, sebaiknya mempertimbangkan aspek digitalisasi layanan dan kualitas layanan serta etika bisnis Islam dan tingkat kepuasan saat memutuskan untuk menggunakan M-Jasa.

3. Untuk Peneliti

Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan populasi dan sampel yang lebih luas dari berbagai wilayah di Pekalongan atau bahkan seluruh Indonesia, agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan mencerminkan kondisi sebenarnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1* (Vol. 1).
- Alghiffari, A. P., & Matusin, I. O. (2023). Antecedents of Customer Loyalty on AI Chatbot Users in Banking Applications. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18915–18927. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.9380>
- Anggraeni, D., & Arafah, W. (2023). Pengaruh Kualitas Digitalisasi Layanan terhadap Customer Satisfaction dan Customer Retention Intention pada Platform Digital Banking. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1478–1483. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1714>
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 427–434. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4.188>
- Bahas, M. P. R. (2021). *Pengaruh Digitalisasi Terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi Pada PT IGP Internasional Yogyakarta*. Universitas Islam Infonesia Yogyakarta.
- Dapijah. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Bank BNI Syariah KC Cirebon. *Ecobankers : Journal of Economy and Banking*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.47453/ecobankers.v2i1.266>
- Firdaus. (2020). Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Cabang Weleri). *Jurnal Ekonomi Islam*, 2004, 1–15.
- Fransiska, C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 94(2), 459–464.

Herry Setyo Nugroho, Mochamad Edris, & Sutono. (2023). Analysis of the Influence of Product Quality, Service Quality and Company Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable at PT BPR BKK Lasem (Perseroda). *Journal of Finance and Business Digital*, 2(3), 331–346. <https://doi.org/10.55927/jfbd.v2i3.5964>

Huda, H. (2023). Konsep fairness dalam etika bisnis islam: kajian literatur terhadap praktik distribusi dan keadilan ekonomi. *Jurnal Ekonomi Islam, Volume 1 N*, 17–31.

Ilmi, S., Maryam, S., Insani, K. S. R., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah. *AZZAHRA: Scientific Journal of Social and Humanities*, 1(3), 186–194.

Inayah, L. L. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam dan Dampaknya Terhadap Budaya Kerja Karyawan Di BMT UAS Senoti Kabupaten Tuban. *Journal of Islamic Banking*, 2, 1–17.

Jihana, S. A. (2023). *PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI COUNTER DUKASA CELL*.

Karimah, I., et al. (2023). Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pekalongan (Studi Pada Produk Fashion Di Marketplace Shopee). *Business Bounce Back*, 268–285.

Karwanto. (2023). *Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah di Kospin Jasa Layanan Syariah Bulakamba Brebes*. UIN Sultan Agung Semarang.

- Kurniawan, M. A., & Mulyapradana, A. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Koperasi pada Kospin Jasa Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Online. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 51–66. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.5>
- Lafau, E., Lombu, D., & Hiya, N. (2022). Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 286–300. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/874>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Muliati, T., Nurmatias, F., & Azmi, K. (2021). Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/10.57113/his.v2i2.53>
- Nabila A'yun, Q. A., Chusma, N. M., Putri, C. N. A., & Latifah, F. N. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada E-Commerce Popular Di Indonesia. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 1(2), 166–181. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v1i2.998>
- Nasrulloh. (2019). Implementasi Etika Bisnis Islam Dan Transformasi Digital Umkm Madura Dalam Mendukung Ketercapaian Sustainable Development Goals. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 67–76.
- Nurhidayati, M., & Cahyani, N. K. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*,

1(2), 146–157. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3527>

- Permata, S., & Ismawati Azmi. (2020). Tinjauan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pusat Kuliner Di Jalan Tondong Kecamatan Sinjai Utara. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 36–44. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v5i1.302>
- Pratiwi, A. R. (2022). PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta). *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri. *Jurnal Nominal*, VII(1), 1–20. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/19356>
- Rahmawati, M., & Pramanik, N. D. (2023). Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (Digics) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3031–3042.
- Restuningtika, A., Muryati, & Survival. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Roti Papa Cookies Seluruh Area Jawa Timur). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(3), 3188. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.3277>
- Sa'diyah, H., Irawati, S. A., & Faidal. (2019). Pengaruh Employee Retention dan Turnover Intention Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Kospin Jasa Cabang Jawa Timur. *International Human Resource Management*, 128–147. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107445642.009>

- Sahyu Siregar, R. P. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 114–128.
- Samsuri. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi. *Ribhuna: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 39–53. www.bi.go.id/id/statistik/sski/default.aspx
- Sari, L. N. (2023). *Pengaruh Personal Selling Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suminto, A., & Kasanah, N. (2021). Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Islamic Banking - Service Quality (Ib-Sq) Sebagai Upaya Penguatan Brand Image Di Lembaga Perbankan Syariah. *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5(1), 1–33. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i1.3156>
- Suputra, I. G. K. (2022). Analisis Akuntabilitas Kinerja Keuangan Dan Manajemen Pelayanan Koperasi Serta Manfaatnya Bagi Anggota Pada Kospin Jasa Pekalongan I. *Co-Management*, 860–879.
- Suryani Putri, A., C. Widayanti, C., & Hikmah Perkasa, D. (2023). Pengaruh Service Quality, Servicescape, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Drive Thru (Studi Kasus Pada Toko Indomaret Drive Thru Jakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)*, 1(3), 73–81.
- Syaiful, M. (2024). Optimalisasi Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Melalui Digitalisasi Layanan Serta Potensi Pengembangan Bisnisnya. *El-Mal Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(10), 4120–4130.

- Wardani, L. P. A. K., & Masdiantini, P. R. (2022). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial Budaya, Motivasi Hedonis dan Nilai Harga terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humaika*, 12(1), 254–263. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/view/38188> %0A<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/download/38188/22735>
- Wijanarko, A., & Krisnawati, D. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Kospin Jasa. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2), 30–41. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.433>
- Yunus, H., Zulkarnain, & Jahrizal. (2023). Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Digital Banking Service Quality , Kepercayaan dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 112–121.
- Yusuf, M., Sumarno, & Komarudin, P. (2022). Bank Digital Syariah Di Indonesia : Telaah Regulasi Dan Perlindungan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 13(2), 2579–6453.