

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dinamika ekonomi nasional yang semakin kompleks, perbankan syariah tampil sebagai penghubung antara prinsip-prinsip Islam dan kebutuhan sistem keuangan modern, menawarkan solusi layanan keuangan yang adil, inklusif, dan bebas dari praktik riba¹. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sektor perbankan syariah mengalami perkembangan pesat dan kini menjadi salah satu pilar penting dalam sistem keuangan nasional. Prinsip-prinsip seperti transparansi, keadilan, serta larangan terhadap unsur gharar dan maysir menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah². Prinsip kepatuhan syariah dalam perbankan Islam didasarkan pada ketentuan syariat yang melarang praktik riba dalam aktivitas keuangan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”

¹ Otoritas Jasa Keuangan, “Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia” (Otoritas Jasa Keuangan, 2023), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/perbankan-syariah/Pages/Laporan-Perkembangan-Perbankan-Syariah.aspx>.

² Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia (Kemenkumham), “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah” (Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, 2008), <https://jdih.kemenkumham.go.id/>.

Dalam konteks dinamika sosial ekonomi yang semakin kompleks, Bank Syariah Indonesia (BSI) terbentuk melalui penggabungan strategis tiga bank syariah milik negara pada Februari 2021. Langkah ini menandai awal era baru bagi inovasi yang lebih terpadu dan responsif terhadap perkembangan digital. Kehadiran BSI tidak hanya memperkuat fondasi perbankan syariah nasional, tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan daya saing industri keuangan syariah, memperluas akses layanan bagi masyarakat, serta menjadi pendorong utama inklusi keuangan berbasis prinsip-prinsip syariah³.

Salah satu produk andalan BSI, yakni Pembiayaan Mitraguna Berkah, hadir sebagai solusi pembiayaan multiguna yang fleksibel. Produk ini ditujukan bagi nasabah individu mulai dari keluarga sederhana hingga pelaku usaha kecil untuk mewujudkan berbagai kebutuhan seperti renovasi rumah, pembiayaan pendidikan, maupun pengembangan modal usaha. Seluruhnya dijalankan melalui akad syariah, seperti murabahah atau mudharabah, yang berlandaskan prinsip kemitraan saling menguntungkan⁴.

Pada level tingkat, seperti di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bangkalan, Jawa Timur, produk ini berperan lebih dari sekadar instrumen keuangan. Itu menjadi sarana pemberdayaan bagi masyarakat Madura yang dikenal dengan semangat gotong royongnya. Melalui dukungan terhadap sektor UMKM dan pertanian

³ Bank Syariah Indonesia (BSI), “Produk Dan Layanan Pembiayaan: Mitraguna Berkah” (Bank Syariah Indonesia, 2023), <https://www.bankbsi.co.id/id/produk-dan-layanan/pembiayaan/mitraguna-berkah>.

⁴ Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), “Fatwa No. 02/DSNMUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan Dengan Akad Murabahah” (DSN-MUI, 2000).

sebagai penopang utama ekonomi lokal, program ini turut memperkuat kohesi sosial yang berlandaskan nilai-nilai Islam yang kuat⁵.

Perkembangan perbankan syariah ini tidak lepas dari meningkatnya kesadaran masyarakat, yang tercermin dari total aset industri yang mencapai Rp780 triliun pada akhir 2022, tumbuh 13,5% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar Rp 645 triliun. Kenaikan ini didorong oleh ekspansi berbagai produk pembiayaan syariah, yang secara nasional mencapai Rp 550 triliun⁶. Namun, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keuangan syariah, dukungan regulasi pemerintah, serta inovasi produk yang ditawarkan, aset tersebut terus bertumbuh hingga mencapai angka ratusan triliun pada tahun 2022⁷.

Dari total aset industri perbankan syariah tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) tercatat sebagai institusi dengan dominasi yang cukup kuat, dengan penguasaan pangsa pasar sekitar 40 persen. Kontribusi yang besar ini menegaskan posisi strategis BSI sebagai hasil penggabungan bank syariah milik negara dalam memperkuat struktur dan stabilitas keuangan syariah di Indonesia. Selain itu, secara agregat, industri perbankan syariah juga memberikan kontribusi sekitar 6,5 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sektor keuangan syariah, yang

⁵ Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bangkalan, “Statistik Daerah Kabupaten Bangkalan 2022” (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangkalan, 2022), <https://bangkalankab.bps.go.id/publication/2022/09/26/statistik-daerah-kabupaten-bangkalan-2022.html>.

⁶ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “Statistik Perbankan Syariah Indonesia 2022” (Otoritas Jasa Keuangan, 2023), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah.aspx>.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Regional Jawa Timur, “Laporan Perbankan Syariah Jawa Timur 2022” (Otoritas Jasa Keuangan Regional Jawa Timur, 2023), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah-Jawa-Timur.aspx>.

menunjukkan bahwa peran perbankan syariah tidak hanya penting bagi perkembangan internal industri, tetapi juga semakin berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi nasional.

Tabel 1.1 Data Pembiayaan Mitraguna BSI 2023-2025

Tahun	Jumlah Pembiayaan Mitraguna	Presentase Pertumbuhan (%)
2023	51,34	20,14%
2024	59,98	16,82%
2025	76,00	26,72%
Total	187,32	63,68%

Sumber: Laporan Keberlanjutan Bank Syariah Indonesia 2025

Pada tahun 2023 pembiayaan Mitraguna di BSI mencapai sebesar Rp 51,34 triliun dengan pertumbuhan sebesar 20,14%. Selanjutnya pada tahun 2024 meningkat menjadi Rp 59,98 triliun atau tumbuh sebesar 16,82%. Adapun pada tahun 2025 realisasi pembiayaan multiguna (termasuk Mitraguna) per Januari tercatat sebesar Rp 76 triliun, mengalami kenaikan sekitar 26,72% dari tahun sebelumnya. Secara keseluruhan total pembiayaan Mitraguna selama periode 2023–2025 mencapai Rp 187,32 triliun.

Peluncuran aplikasi BSI Mobile pada tahun 2021 semakin memperkuat posisi BSI di tengah transformasi digital. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10 juta kali, dengan sekitar 70% transaksi nasabah dilakukan melalui platform tersebut, termasuk layanan simulasi pembiayaan Mitraguna yang terintegrasi. Namun demikian, tantangan aksesibilitas di daerah pedesaan masih menjadi persoalan utama, sebab hanya sekitar 40% nasabah Mitraguna di Bangkalan yang

dapat menikmati layanan digital secara optimal akibat keterbatasan infrastruktur⁸. Data tersebut mengindikasikan adanya peluang pertumbuhan yang lebih besar, dengan perkiraan peningkatan penyaluran Mitraguna secara nasional hingga 25% pada tahun 2024, asalkan optimalisasi integrasi layanan digital berbasis syariah dapat terealisasi dengan baik.

Dalam kondisi persaingan yang semakin intens dengan bank konvensional serta percepatan digitalisasi pasca-pandemi, loyalitas nasabah perbankan syariah menghadapi tantangan besar. Hasil survei nasional menunjukkan bahwa sekitar 45% nasabah syariah mempertimbangkan untuk berpindah karena merasa kurang puas terhadap aspek etika maupun operasional layanan yang diterima⁹. Penelitian oleh Kotler dan Keller dalam *Marketing Management* menekankan bahwa kepuasan nasabah bergantung pada pengalaman holistik yang mencakup nilai etis dan kemudahan akses, bukan sekadar transaksi finansial, dengan nasabah syariah cenderung 30% lebih sensitif terhadap faktor spiritual dibandingkan konvensional¹⁰.

Hasil survei Bank Indonesia mengungkapkan bahwa tingkat churn rate atau perpindahan nasabah di sektor perbankan syariah mencapai 15–20% per tahun, mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 yang masih berada pada level 12%. Faktor utama yang mendorong terjadinya churn tersebut antara

⁸ Bank Syariah Indonesia (BSI) K C P Bangkalan, "*Laporan Internal Penyaluran Pembiayaan Cabang 2022-2023*" (Bangkalan: Bank Syariah Indonesia KCP Bangkalan, 2023).

⁹ Bank Indonesia (BI), "Laporan Survei Perilaku Konsumen Perbankan Syariah 2022," 2022, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/Pages/Laporan-Survei-Perilaku-Konsumen-Perbankan-2022.aspx>.

¹⁰ P Kotler and K L Keller, *Manajemen Pemasaran (Edisi Ke-15)* (Pearson Education, 2016).

lain adalah ketidakpuasan nasabah terhadap penerapan prinsip syariah yang mencapai 35% responden, disusul oleh kualitas pelayanan sebesar 28%, serta kurangnya integrasi teknologi yang menyumbang 22%¹¹. Situasi ini berkaitan erat dengan nasabah pembiayaan Mitraguna di Bank Syariah Indonesia (BSI), yang umumnya memiliki jangka waktu pembiayaan hingga 10 tahun dengan rata-rata angsuran bulanan berkisar antara Rp 2 hingga 5 juta¹². Tingkat kepuasan nasabah Mitraguna merupakan faktor utama dalam keberhasilan bisnis, karena nasabah yang loyal berpotensi meningkatkan aset bank hingga 25% melalui rekomendasi serta penjualan silang (cross-selling) produk-produk syariah lainnya¹³.

Berdasarkan survei internal BSI KCP Bangkalan terhadap 200 nasabah Mitraguna, diketahui bahwa sekitar 70% nasabah memanfaatkan *mobile banking* sebagai sarana utama untuk memantau angsuran mereka. Namun, tingkat retensi nasabah mengalami penurunan dari 82% pada tahun 2021 menjadi 75% pada tahun terakhir. Penurunan ini diduga dipengaruhi oleh sejumlah faktor, salah satunya adalah tingkat kepuasan terhadap transparansi penerapan prinsip syariah yang hanya mencapai 80% nasabah, berdasarkan hasil audit tahunan DSN-MUI¹⁴. Dengan waktu pemrosesan pengajuan layanan yang rata-rata memakan waktu 5–7 hari, melebihi target nasional sebesar 3 hari, serta penilaian aplikasi *mobile banking* Byond By BSI yang tergolong rendah, yaitu berada pada kisaran rating

¹¹ Bank Indonesia, “*Laporan Survei Perilaku Konsumen Perbankan Syariah 2022*.” (BI 2022)

¹² Otoritas Jasa Keuangan, “*Laporan Statistik Perbankan Syariah 2023*,” (OJK 2023).

¹³ A W Dusuki, “What Does Islam Say about Corporate Social Responsibility?,” *Review of Islamic Economics* 12, no. 1 (2008): 5–28, <https://www.iiu.edu.my/deed/articles/CMOISLAM.html>.

¹⁴ Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), “*Laporan Audit Syariah Tahunan Perbankan Syariah*” (DSN-MUI, 2022).

3,8–3,9 di Google Play Store berdasarkan hasil akses pada tanggal 8 Oktober 2024 pukul 20.30 WIB, kinerja layanan masih terhambat oleh keterbatasan kualitas internet yang berada pada kisaran 55–60%¹⁵.

Gambar 1.1 Rating dan Ulasan Byond By BSI



Sumber: (Playstore.co.id) Diakses pada tanggal 8 Oktober 2024

Situasi ini semakin diperumit oleh konteks lokal Bangkalan, di mana sekitar 60% nasabah berasal dari kalangan petani dan pedagang kecil dengan pendapatan rata-rata Rp 3–5 juta per bulan, serta didominasi oleh populasi Muslim yang mencapai 99%. Berbagai faktor tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah, dengan perkiraan churn rate mencapai sekitar 18% per tahun. Selain itu, sekitar 55% nasabah mengaku mengalami ketidaksesuaian antara harapan terhadap prinsip syariah dan pengalaman layanan digital yang mereka peroleh¹⁶.

Tabel 1.2 Data Nasabah Aktif Byond by BSI 2025

Periode	Keterangan	Jumlah Pengguna
Januari 2025	Jumlah pengguna aktif setelah beberapa bulan peluncuran	± 3 juta pengguna aktif
Maret 2025	Jumlah Pengguna Byond tercatat sementara	3,5 juta pengguna tercatat

¹⁵ Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo), “*Laporan Statistik Infrastruktur Dan Kualitas Internet Di Indonesia*” (Kominfo, 2022).

¹⁶ Badan Pusat Statistik (BPS) Bangkalan, “*Statistik Daerah Kabupaten Bangkalan 2022*.” (BPS 2022)

Mei 2025	Total pengguna <i>mobile banking</i> BSI (Byond & BSI Mobile)	7,8 juta pengguna
Target akhir 2025	Target penggunaan Byond by BSI	10 juta pengguna

Sumber: Bank Syariah *Annual Report* 2025

Kepuasan nasabah sendiri merupakan faktor krusial dalam keberhasilan dan keinginan bank syariah. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan teknologi, tetapi juga oleh kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang menjadi fondasi utama produk dan layanan¹⁷. Kepatuhan syariah memberikan nilai spiritual yang meningkatkan kepercayaan dan retensi nasabah, sebagaimana ditemukan oleh Dusuki yang menunjukkan pengaruh positif signifikan kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah di Malaysia¹⁸.

Selain itu, kualitas pelayanan yang baik, terutama yang diukur melalui model SERVQUAL, terbukti meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah¹⁹. Dalam era digital saat ini, kemudahan dan efisiensi layanan *mobile banking* menjadi aspek penting yang memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan produk bank syariah. Seperti dijelaskan oleh Davis, persepsi terhadap

¹⁷ Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), “*Pedoman Prinsip-Prinsip Syariah Dalam Perbankan Syariah*” (DSN-MUI, 2000).

¹⁸ A W Dusuki, “Memahami Tujuan Perbankan Islam: Sebuah Survei Perspektif Pemangku Kepentingan,” *Jurnal Internasional Keuangan Dan Manajemen Islam Dan Timur Tengah* 1, no. 2 (2008): 132–48.

¹⁹ M Amin et al., “Service Quality and Customer Satisfaction in Malaysian Islamic Banks,” *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management* 4, no. 3 (2011): 220–38, <https://doi.org/10.1108/17538391111155303>.

kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah hingga 40%²⁰.

Sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat umum dan berfokus pada tingkat nasional, sehingga belum menelaah secara mendalam konteks lokal dengan karakteristik khas, seperti nasabah Mitraguna di BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bangkalan, Madura. Kesenjangan penelitian inilah yang menjadi dasar utama bagi studi ini untuk mengisi kekosongan literatur, dengan memberikan fokus khusus pada nasabah Mitraguna di BSI KCP Bangkalan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan konsep nasabah hybrid yang menggabungkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dengan pemanfaatan teknologi digital, didukung oleh data empiris yang berasal dari konteks lokal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan teknologi terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Mitraguna di Bank Syariah Indonesia KCP Bangkalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) karena metode ini mampu menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel laten serta sesuai digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel terbatas dan distribusi data yang tidak normal. Dengan menggunakan SEM-PLS, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Bangkalan. Berdasarkan

²⁰ FD Davis, *Kegunaan Yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan, Dan Penerimaan Pengguna Terhadap Informasi Teknologi* (Amerika Serikat: MIS Triwulanan, 1989).

pemaparan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Ulasan Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Mitraguna Di BSI KCP Bangkalan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai bahan berikut:

1. Penurunan tingkat retensi nasabah Mitraguna di BSI KCP Bangkalan dari 82% (2021) menjadi 75% (terakhir), yang mengindikasikan adanya masalah loyalitas nasabah.
2. Ulasan aplikasi mobile banking BSI yang relatif rendah (3.8-3.9) berdasarkan hasil akses di Google Playstore pada tanggal 8 Oktober 2024 pukul 20.30 WIB dan keterbatasan infrastruktur internet di wilayah Bangkalan (akses penuh hanya 40% nasabah).
3. Karakteristik konsumen lokal yang mayoritas adalah petani dan pedagang kecil dengan pendapatan terbatas, yang berpotensi mempengaruhi loyalitas dan penggunaan layanan digital.

C. Pembatasan Masalah

Merujuk pada latar belakang serta identifikasi masalah yang telah disampaikan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar penelitian ini pembahasannya tidak melebar dan hanya berfokus pada 3 hal utama yaitu kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, penggunaan teknologi digital terhadap pengaruh pada kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP bangkalan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP Bangkalan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP Bangkalan?
3. Bagaimana pengaruh ulasan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP Bangkalan?
4. Apakah ketiga faktor tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP Bangkalan
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP Bangkalan
- c. Menganalisis pengaruh ulasan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna di BSI KCP Bangkalan
- d. Menganalisis pengaruh kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan ulasan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:

a. Pihak BSI

Memberikan masukan strategi untuk meningkatkan kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan pengembangan teknologi digital guna meningkatkan kepuasan nasabah pembiayaan mitraguna sekaligus membantu BSI dalam merancang program peningkatan kepuasan nasabah yang sesuai dengan karakteristik lokal Bangkalan.

b. Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian dalam bidang manajemen perbankan syariah, khususnya terkait loyalitas nasabah serta integrasi teknologi digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan contoh penerapan metode SEMP-PLS dalam menganalisis pengaruh antar variabel yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Pemerintah

Menambah kontribusi dalam penelitian serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah dan manajemen perbankan, sekaligus mendorong terjalinnya kolaborasi antara akademisi dan industri perbankan untuk menciptakan model bisnis yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d. Perguruan Tinggi

Menambah kontribusi dalam penelitian serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah dan manajemen perbankan,

sekaligus mendorong terjalannya kolaborasi antara akademisi dan industri perbankan untuk menciptakan model bisnis yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam pembahasan skripsi ini penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN: Pendahuluan berisi sebagai pengantar dari penulisan skripsi secara keseluruhan. Terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan Penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II KERANGKA TEORITIK: Penelitian ini memuat teori-teori yang menjadi dasar pembahasan mengenai kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan rating aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Bangkalan.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini memaparkan metode penelitian yang digunakan oleh penulis, meliputi jenis dan sifat penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, serta teknik analisis data yang dipakai untuk memperoleh hasil penelitian secara sistematis dan terukur.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN: Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, deskripsi data responden, serta hasil analisis mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan rating aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Bangkalan. Selain itu, bab ini juga membahas temuan penelitian dengan

mengaitkannya pada teori-teori yang relevan dan penelitian terdahulu, serta implikasinya bagi pengembangan layanan perbankan syariah.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, serta saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait. Kesimpulan disusun berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, dan rating aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Bangkalan. Sementara itu, saran diberikan sebagai masukan yang konstruktif baik bagi BSI, akademisi, maupun peneliti selanjutnya agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis.