

The Effect of The Merger of Three Sharia and Fintech Banks on Customer Satisfaction BSI KCP Muara Bungo M. Yamin

Merger Tiga Bank Syariah dan Fintech Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Muara Bungo M Yamin

Diza Ramalia^{*1}, Khadijah Ath Thahirah²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Universitas Dharma Andalas

*Corresponding author's e-mail: dizaramalia11@gmail.com

Abstract

The merger of the three main sharia banks in Indonesia into Bank Syariah Indonesia (BSI) aims to increase the competitiveness of sharia banking at the national and global level. On the other hand, developments in financial technology (fintech) are increasingly influencing consumer behavior in choosing financial services. The aim of this research is to analyze and determine the impact of the merger of three Islamic banks and integration with financial technology (fintech) on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI). The research method used is a quantitative approach by collecting primary data through questionnaires distributed to active BSI KCP Muara Bungo customers using the Accidental Sampling method. Data analysis was carried out using multiple linear regression with SPSS version 21. The research results show that mergers and fintech significantly influence consumer satisfaction. The merger increases operational efficiency and service quality, while fintech provides easy access and innovation in banking services. Simultaneously these two variables are able to explain variations in consumer satisfaction of 67%. This research is expected to provide useful information for bank management in improving customer service and satisfaction.

Keywords: Merger, Fintech, Customer Satisfaction.

Abstrak

Merger tiga bank syariah utama di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) bertujuan untuk meningkatkan daya saing perbankan syariah di tingkat nasional maupun global. Di sisi lain, perkembangan teknologi finansial (fintech) semakin memengaruhi perilaku nasabah dalam memilih layanan keuangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui dampak dari penggabungan tiga bank syariah serta integrasi dengan teknologi finansial (fintech) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah aktif BSI KCP Muara Bungo dengan metode accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa merger dan fintech secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Penggabungan meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, sedangkan fintech memberikan kemudahan akses dan inovasi dalam layanan perbankan. Secara simultan, kedua variabel ini mampu menjelaskan variasi kepuasan konsumen sebesar 67%. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen bank dalam meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Merger, Fintech, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Bank merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*) serta sebagai lembaga yang

berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran. Sedangkan menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Konsolidasi ketiga bank syariah milik negara (BUMN) merupakan tonggak sejarah di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyetujui penyatuan tiga bank syariah yaitu BRI Syariah Bank Mandiri Syariah, dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Peleburan ini menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut seperti kombinasi produk ketiga bank syariah tersebut, kualitas layanan dan support system yang lebih komprehensif, kapasitas permodalan yang lebih baik, dan cakupan yang lebih luas. Tujuan utama dari *merger* bank syariah adalah untuk mempercepat perkembangan bank syariah, memungkinkan mereka untuk lebih kompetitif di pasar global, serta menjadi pendorong bagi pertumbuhan ekonomi syariah Indonesia. Dengan penggabungan ini, diharapkan sektor perbankan syariah akan terus berkembang dan menjadi sumber pendorong baru bagi perekonomian nasional (Sayekti et al., 2020).

Penggabungan bank syariah yang diresmikan bertepatan dengan adanya pandemi covid-19 mengharuskan masyarakat untuk membatasi kontak fisik atau menjaga jarak. Hal tersebut membuat dunia perbankan berfikir bagaimana solusi agar tetap bisa berjalan, yaitu dengan mengembangkan dan meningkatkan pelayanan digital atau *fintech* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus melakukan kontak fisik secara langsung. Menurut Napitupulu (2007) dalam (Trisantosa et al., 2022) pelayanan berarti serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang. *Merger* tiga bank syariah yang diresmikan di masa pandemi saat ini mendorong dunia perbankan untuk semakin mengembangkan dan meningkatkan layanan digital atau *fintech*. Salah satunya penggunaan mobile banking yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus ke kantor karena adanya pembatasan kontak fisik

Isu-isu terkait perubahan paska penggabungan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BSI seperti perubahan sistem layanan, penambahan produk baru, serta financial technology BSI. Menurut Philip Kotler, penilaian yang diberikan customer kepada perusahaan mengenai kepuasan yang mereka terima setelah menggunakan suatu produk atau jasa merupakan arti dari kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan konsumen untuk melakukan penggunaan ulang jasa (Norhijar & Mardiah, 2024).

Jika layanan, *fintech*, dan produk yang ditawarkan menarik dan bagus, tentunya tingkat kepuasan nasabah akan meningkat karena apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan. Pada penelitian yang dilakukan Hutapea (2018) yang berjudul “*The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)*” menunjukkan bahwa *fintech* mempunyai dampak pada tingkat kepuasan nasabah. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sicillia & Yazid (2020) judul Analisis Dampak Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta, hasil penelitiannya menunjukkan

bahwa digital banking dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank OCBN NISP Tbk. Hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini adalah hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah setelah ketiga bank syariah merger dan perkembangan layanan digital dengan teknologi keuangan yang memudahkan pengguna BSI.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer, dimana dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Dalam penelitian ini respondennya adalah seluruh nasabah aktif BSI KCP Muara Bungo M Yamin yang menggunakan *fintech* perbankan Bank BSI.

Variabel Terikat (*Dependent*) atau variabel Y merupakan variabel yang dapat di pengaruhi adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Variabel Bebas (*Independent*) atau variabel X merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain dalam suatu penelitian. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini ada dua yaitu *merger* dan *fintech*. *Merger* adalah penggabungan dua perusahaan menjadi satu, dimana perusahaan yang melakukan *merger* mengambil atau membeli semua aset dan liabilities perusahaan yang di *merger*. *FinTech* adalah suatu inovasi baru di jasa keuangan yang mengadaptasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pelayanan keuangan dan system keuangan agar lebih efisien dan efektif.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bungo M Yamin. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* yaitu diperolehnya sampel dari populasi yang tidak direncanakan terlebih dahulu sebelumnya, melainkan secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan berjumpa dengan peneliti yang termasuk kriteria sampel yang ditentukan maka akan dijadikan sampel saat peneliti mengumpulkan data dan proses pengambilan sampel tersebut dapat disebut juga sebagai penarikan sampel secara kebetulan dari populasi. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu minimal jadi nasabah 3 tahun dan memiliki *mobile-banking*

Rumus Hair et al., (2019) memberi saran ketika populasi sampel penelitian tidak diketahui, jumlah minimal sampel maka dapat dihitung dengan mengalikan lima dengan variabel yang dianalisis atau indikator pernyataan. Dalam kuesioner penelitian ini terdapat 14 indikator pernyataan. Oleh karena itu, perhitungan sampel yang diperoleh yaitu jumlah sampel = 5 x indikator Variabel = 5 x 14 indikator Variabel = 70 sampel.

Uji kelayakan data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengukur dan mengungkapkan data dari validitas yang diteliti secara tepat. Dalam melakukan uji validitas digunakan nilai signifikan (2-tailed) yaitu dengan mengkorelasikan skor signifikasi tiap item dengan skor batas signifikansi. Pengujian ini menggunakan SPSS untuk menguji validitas dari

suatu pertanyaan atau pernyataan. Dalam pengujian validitas instrument pengumpulan data dengan program SPSS biasanya menggunakan uji validitas Bivariate Pearson (*Produk Momen Perason*) dan *Corrected Item-Total Correlation* dengan tingkat signifikasi 0,05 (%) Hidayat (2021).

Uji reliabilitas merupakan bentuk untuk menguji data yang diperoleh sebagai hasil dari jawaban (kuesioner) yang disebar oleh peneliti. Kuesioner dikatakan reliable apabila jawaban atas pertanyaan atau pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu Ghazali (2011). Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama terhadap seluruh item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliable atau konsisten, jika nilai Cronbach's alpha < 0,60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten.

Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Uji normalitas adalah suatu tahapan yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak dengan menilai signifikannya (1) Jika signifikansinya > 0,05 maka berdistribusi normal. (2) Jika signifikansinya < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas terjadi untuk mengetahui hubungan yang terdapat antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji Heteroskedastisitas merupakan salah satu uji dalam uji asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji dalam model regresi apakah ada ketidaksamaan variance residual satu pengamat ke pengamatan yang lain.

Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Uji Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel X (independent) dan variabel Y (dependen) apakah menunjukkan arah positif atau arah negatif. Rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

X_1 = Variabel Independen (Merger)

X_2 = Variabel Independen (Fintech)

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai positif atau negatif)

Uji hipotesis menggunakan uji parsial (t) dan uji simultan (f). Uji parsial (t) digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan kriteria sebagai berikut: 1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P \text{ value } \alpha = 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan. Artinya H_0 ditolak sehingga variabel independen tidak mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen.

Uji simultan (f) digunakan untuk mengetahui apakah variabel X secara bersama-sama (simultan) dapat mempengaruhi variabel Y. Menurut Ghozali (2016),

adapun ketentuan Uji f adalah jika nilai signifikan $F < 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh atau berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent*. Dan jika nilai signifikan $F > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 di tolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen*.

Uji Koefisien determinan digunakan sebagai petunjuk untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel *dependen*. Koefisien determinasi ini mengukur presentase total varian variabel *dependen* Y yang dijelaskan oleh variabel independen di dalam garis regresi. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel *dependen*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji t variabel *merger* (X_1) dan *fintech* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji t Variabel *Merger* (X_1) dan *Fintech* (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.255	1.496		1.507	.136
1 <i>Merger</i>	.498	.143	.454	3.493	.001
<i>Fintech</i>	.383	.125	.399	3.074	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Olahan Data Penelitian.

Hipotesis Pertama : Pengaruh *Merger* (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan uji t untuk pengujian pengaruh *Merger* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menghasilkan nilai nilai Sig. t (X_1) sebesar 0,001 dengan nilai dimana $< 0,05$. Hasil ini menyimpulkan bahwa *Merger* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil ini H_1 yang menduga *Merger* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *merger* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,498. Hal ini berarti bahwa semakin efektif proses *merger* yang dilakukan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Proses *merger* yang baik mencakup integrasi sistem, peningkatan kualitas layanan, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan nasabah. Penggabungan memungkinkan bank untuk menggabungkan keunggulan layanan dari masing-masing institusi, yang berujung pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Nasabah akan merasakan manfaat dari layanan yang lebih baik dan lebih responsive serta bergabungnya bank syariah dapat mengoptimalkan sumber daya dan proses operasional yang dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk memberikan layanan, sehingga nasabah dapat

menikmati layanan yang lebih cepat dan efisien. Merger juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dengan menjadi entitas yang lebih kuat secara finansial dan stabil, dan memberikan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

Hipotesis Kedua : Pengaruh *Fintech* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan uji t untuk pengujian pengaruh *Fintech* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menghasilkan nilai nilai Sig. t (X2) sebesar 0,003 dengan nilai dimana $< 0,05$. Hasil ini menyimpulkan bahwa *Fintech* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil ini H2 yang menduga *Fintech* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, diterima.

Fintech juga menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,383. Ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi finansial yang efektif dapat meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi, memberikan kemudahan akses, serta meningkatkan efisiensi layanan. Pengaruh *fintech* terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dengan munculnya aplikasi baru *mobile banking* yaitu BYOND, yang diresmikan pada 9 November 2024. Aplikasi *mobile banking* BYOND memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini sangat meningkatkan pengalaman nasabah, karena mereka tidak perlu lagi mengunjungi kantor bank untuk melakukan transaksi dasar, seperti transfer atau pengecekan saldo. Aplikasi ini menawarkan berbagai langkah keamanan yang membuat nasabah merasa lebih aman dalam melakukan transaksi digital, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. BYOND juga menyediakan fitur-fitur inovatif yang tidak selalu tersedia di bank tradisional, seperti pengelolaan keuangan pribadi, fitur budgeting, dan notifikasi transaksi real-time. Fitur-fitur ini membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara lebih efisien, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan.

Hasil Uji F

Hasil uji F variabel merger (X1) dan *fintech* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji F Variabel Merger (X1) dan *Fintech* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	629.529	2	314.764	67.939	.000 ^b
	Residual	310.414	67	4.633		
	Total	939.943	69			

Sumber: Olahan Data Penelitian.

Berdasarkan hasil tabel diatas, uji nilai F sebesar 67.939 dengan Sig. F hitung sebesar 0.000 dimana $< 0,05$. Berdasarkan hasil ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Merger dan *Fintech* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil ini H3 yang menduga Merger dan *Fintech* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, **diterima**.

Secara simultan, *merger* dan *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 67%, sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Pengaruh simultan ini menunjukkan bahwa sinergi antara strategi korporasi seperti *merger* dengan inovasi teknologi seperti *fintech* dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah. Integrasi ini meningkatkan efisiensi operasional bank, memperluas akses layanan, dan meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *merger* tiga bank syariah dan perkembangan *fintech* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Muara Bungo M Yamin, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut: *Merger* tiga bank syariah terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa penggabungan yang dilakukan berhasil meningkatkan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan. Adanya teknologi finansial (*fintech*) juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan melalui aplikasi digital terbukti meningkatkan pengalaman nasabah. Integrasi teknologi dalam layanan perbankan syariah mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, baik secara langsung maupun digital. Secara simultan, *merger* dan *fintech* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sinergi antara kedua faktor ini menciptakan layanan yang lebih optimal dan memenuhi harapan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 67%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Dalam penelitian ini masih banyak kendala yang dialami penulis, adapun keterbatasan tersebut adalah penelitian ini hanya dilakukan di BSI KCP Muara Bungo M Yamin saja, sehingga hasilnya menggambarkan pada ruang lingkup obyek penelitian tersebut, keterbatasan penulis dalam membagikan kuesioner langsung pada responden, penulis membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,726 yang variabel independen yaitu *merger* dan *fintech* memberi kontribusi pengaruh sebesar 67,0% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini seperti kualitas layanan, kepercayaan nasabah, fasilitas dan harga.

REFERENSI

- Bastian, A.A.P. Skripsi. (2020). Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen
- Bank Syariah Indonesia (BSI). Website [www.Bankbsi.Co.Id](http://www.bankbsi.co.id). "Informasi Tentang Kami"

- Egala, S. B., & Mensah, S. A. (2021). *To Leave Or Retain? An Interplay Between Quality Digital Banking Services And Customer Satisfaction*. <https://doi.org/10.1108/ijbm-022021-0072>.
- Faradilla, A. I. Skripsi. (2022). *Pengaruh Merger Bank Syariah Menjadi BSI, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Sesuai Merger*.
- Febrianto, W. Skripsi. (2022). *Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia, Bank Muamalat, Bank Mega Syariah)*.
- Garzaro, D. M., & Pedro, S. D. C. (2021). *Internet And Mobile Banking: The Role Of Engagement And Experience On Satisfaction And Loyalty*. 39(1), 1–23. <https://doi.org/10.1108/ijbm-08-2020-0457>.
- Hartawan, D. Skripsi. (2017). *Pengaruh Internat Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Syariah Cabang Palembang)*. 3(2).
- Hutapea, R. S. (2018). *The Effect Of Financial Technology (Fin-Tech) On Customer Satisfaction Level (A Case Study On Smes)*.
- Ilkhafa, D., & Maknuun, Lu'lu'il. (2023). *Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah Dan Fintech Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi KCP Mojokerto*. *Al-Tsiqoh : Jurnal Ekonomi Dan Dakwah Islam*, 8(1), 52–58. <https://doi.org/10.31538/Altsiq.V8i1.3910>
- Khamidah. Skripsi, (2023). *“Pengaruh Merger Dan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Soetta”*. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
- Ling, G. M., Fern, Y. S., Boon, L. K., & Huat, T. S. (2016). *Understanding Customer Satisfaction Of Internet Banking: A Case Study In Malacca*. *Procedia Economics And Finance*, 37(16), 80– 85. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30096-x](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30096-x).
- Ma'ruf, M. (2021). *Pengaruh Fintech Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah*. *Yudishtira Journal : Indonesian Journal Of Finance And Strategy Inside*, 1(1), 42– 61. <https://doi.org/10.53363/yud.v1i1.53>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510. DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Norhijar, Y. M., & Mardiah, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk , Fitur Produk , Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Automatic Teller Machine (ATM) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangkalan Kerinci*. *Al-manar Journal of Public Administration and Management*, 1(1), 61–72. <https://journal.al-manarpublisher.com/index.php/AJPAM/article/download/45/40>.
- Prastika, Yulia. Skripsi. (2019) *Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, Dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018)*.
- Putra, W. Skripsi. (2023). *Pengaruh Financial Technology Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)*.
- Reta, R. M. Skripsi. (2020). *Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC CURUP Kab Rejang Lebong*.

- Sharma, K. P. (2019). *The Impact Of Merger And Acquisition On Customer Satisfaction In Post- Merger Phase In Banking Sector Of Nepal The Impact Of Merger And Acquisition On Customer Satisfaction In Post- Merger Phase In Banking Sector Of Nepal*. June. <https://doi.org/10.3126/jnbs.v11i1.24202>
- Surya Aznur, Erdiansyah (2023) Pengaruh *Financial Technology (Fintech)* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah). Undergraduate thesis, UIN Mataram.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>
- Uyun, M., Skripsi. (2022) Pengaruh Merger Bank Syariah Indonesia Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Ex-BNI Syariah KC Mataram).
- Vincent, V., & Agustin, I. N. (2024). Pengaruh Fintech Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 21(01), 22-33. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/equilibrium>
- Wardhana, A. Skripsi. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (Mbanking)* Terhadap Kepuasan Nasabah Diindonesia. *Derema Jurnal Manajemen*, 10(2).