

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kepuasan Nasabah Generasi Z Dalam Penggunaan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Ramahtullah Tulungagung)” yang ditulis oleh Dela Arridha Putri Pratama, NIM. 12401183326, dibimbing oleh Dr. Hj. Nur Fadhilah, S.H.I., M.H.

*Mobile banking* syariah adalah salah satu layanan yang diberikan oleh bank syariah untuk memudahkan nasabah di era digitalisasi saat ini. Transaksi dapat dilakukan nasabah tanpa harus pergi ke bank dan menunggu antrian. Kepuasan nasabah generasi Z dalam penggunaan *mobile banking* syariah menjadi isu yang menarik untuk dikaji dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan penggunaan mobile banking syariah oleh generasi z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung. 2) Menganalisis kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking syariah.

Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Triangulasi digunakan untuk pengecekan keabsahan data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Penggunaan mobile banking syariah oleh generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung didasarkan pada aspek kemudahan dan kecepatannya dalam proses transaksi perbankan dengan fitur transfer online, pembelian token listrik dan pulsa serta penarikan tunai di ATM tanpa menggunakan kartu ATM. 2) Kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking Syariah bisa dilihat dari keamanan (Security), Kecepatan (Speed), kepercayaan (Trust), dan keakuratan (Accuracy). Selain itu tanda kepuasan lain adalah pembelian ulang produk dan menggunakan fitur mobile banking secara berulang. Tidak hanya itu kepuasan nasabah ini terlihat dari para nasabah telah merekomendasikan kepada orang lain. Sistem keamanan dan fitur yang ada pada mobile banking juga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehingga nasabah merasa puas.

**Kata kunci:** generasi z, kepuasan nasabah, mobile banking syariah

## ABSTRACT

*Thesis with the title "Customer Satisfaction of Generation Z in the Use of Sharia Mobile Banking (Case Study of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung State Islamic University Students)" written by Dela Arridha Putri Pratama, NIM. 12401183326, supervised by Dr. Hj. Nur Fadhilah, S.H.I., M.H.*

*Islamic mobile banking is one of the services provided by Islamic banks to make it easier for customers in the current digitalization era. Transactions can be made by customers without having to go to the bank and wait in line. Generation Z customer satisfaction in the use of sharia mobile banking is an interesting issue to study in this study.*

*This study aims to: 1) Describe the use of sharia mobile banking by generation Z in UIN SATU Tulungagung students. 2) Analyzing generation Z customer satisfaction in UIN SATU Tulungagung students on the use of sharia mobile banking*

*This research uses a descriptive qualitative research approach. Data collection is done through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques using qualitative data analysis. Triangulation is used to check the validity of the data*

*The results of the study show that: 1) The use of Islamic mobile banking by generation Z in UIN SATU Tulungagung students is based on the aspect of convenience and speed in the banking transaction process with online transfer features, purchasing electricity tokens and pulses and cash withdrawals at ATMs without using an ATM card. 2) Generation Z customer satisfaction for UIN SATU Tulungagung students regarding the use of Sharia mobile banking can be seen from security, speed, trust, and accuracy. In addition, other signs of satisfaction are repurchasing products and using the mobile banking feature repeatedly. Not only that, customer satisfaction can be seen from customers who have recommended it to others. The security system and features in mobile banking also make it easier for customers to carry out banking transactions so that customers feel satisfied.*

**Keywords:** *generation z, customer satisfaction, sharia mobile banking*