

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. Penelitian ini berjudul "**Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah dan Fintech Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Muara Bungo M Yamin**". 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 disebarakan 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



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. This research is entitled "**The Effect of the Merger of Three Sharia Banks and Fintech on Customer Satisfaction at BSI KCP Muara Bungo M Yamin**". 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