

## ABSTRAK

Yaneta Gita Riska

NIM: 1920602061

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang dalam melakukan transfer beda bank tanpa biaya melalui aplikasi. Selain itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami pandangan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam melakukan transfer beda bank tanpa biaya melalui aplikasi DANA. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sampel penelitian ini terdiri dari 60 mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan dompet digital dan 25 mahasiswa yang menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan kegiatan transfer beda bank tanpa biaya, lalu diambil 10 orang dari 25 mahasiswa tersebut untuk diwawancarai. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang selaku konsumen yang menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan kegiatan transfer beda bank tanpa biaya merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diberikan oleh pihak aplikasi DANA kepada penggunaanya. Selain itu, dalam pandangan ekonomi Islam, tingkat kepuasan konsumen dalam melakukan transfer beda bank tanpa biaya melalui aplikasi DANA ini sudah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, yaitu prinsip keadilan dengan memastikan harga dan kualitas yang setimpal sebagai wujud penghargaan terhadap hak-hak konsumen, dan prinsip akhlak seperti *shidiq* (kejujuran), *amanah* (dapat dipercaya), *fathonah* (cerdas, bijaksana).

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, Kualitas Pelayanan, Transfer, Pinsip-Prinsip Ekonomi Islam.

## **ABSTRACT**

Yaneta Gita Riska

NIM: 1920602061

*This research aims to determine the level of satisfaction of students from the Faculty of Economics and Business (FEBI) at UIN Raden Fatah Palembang in conducting interbank transfers without fees through the DANA application. Additionally, the primary objective of this research is to understand the Islamic economic perspective on consumer satisfaction levels when performing interbank transfers without fees through the DANA application. This study employs a qualitative research approach.*

*The population in this research consists of students from the Faculty of Economics and Business (FEBI) at UIN Raden Fatah Palembang. The research sample was obtained using purposive sampling technique, which involves selecting data sources based on specific considerations, such as individuals deemed to have the most knowledge about our expectations. The sample comprises 60 FEBI UIN Raden Fatah Palembang students using digital wallets and 25 students using the DANA application for interbank transfers without fees. From the latter group, 10 students were selected for interviews. The research methodology involves qualitative data collection through interviews and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The findings of this research indicate that students from FEBI UIN Raden Fatah Palembang, who are consumers using the DANA application for interbank transfers without fees, are highly satisfied with the quality of service, ease of use, security, and convenience provided by the DANA application. Furthermore, from an Islamic economic perspective, the level of consumer satisfaction in conducting interbank transfers without fees through the DANA application aligns with Islamic economic principles, including the principle of justice by ensuring fair prices and quality as a manifestation of respect for consumer rights, and moral principles such as shidiq (honesty), amanah (trustworthiness), and fathonah (wisdom, prudence).*

*Keywords: Consumer satisfaction, Service Quality, Transfer, Islamic Economic Principles.*