

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
FITUR APLIKASI, DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *BYOND BSI***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh:

SINTIA APRILIANI

NPM 22001092053



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2025

RINGKASAN

Sintia Apriliani. 2025. **Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Byond BSI**. Dosen Pembimbing I: Khoiriyah Trianti, S. E., M. S. A. Dosen Pembimbing II: Eny Widayawati, S. AB., M. AB.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking Byond BSI*. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh semakin meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia serta munculnya berbagai tantangan terkait pengalaman pengguna aplikasi *Byond BSI*, seperti gangguan sistem, fitur yang tidak optimal, dan keluhan terhadap layanan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dari pengguna aplikasi *Byond BSI*, dan data dikumpulkan melalui kuesioner *online*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas dan stabilitas layanan aplikasi *Byond BSI* dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di era digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Nasabah

SUMMARY

Sintia Apriliani. 2025. *The Influence of Service Quality, Application Features, and Transaction Convenience on Customer Satisfaction in Using Byond BSI*. Supervisor I: Khoiriyah Trianti, S. E., M. S. A. Supervisor II: Eny Widayawati, S. AB., M. AB.

This study aims to analyze the influence of service quality, application features, and transaction convenience on customer satisfaction in using the Byond BSI mobile banking application. The background of this research is based on the increasing use of digital banking services in Indonesia and the emerging challenges related to the user experience of the Byond BSI application, such as system disruptions, suboptimal features, and customer service complaints. This research employs a quantitative method with a descriptive-associative approach. The sample was obtained using accidental sampling from users of the Byond BSI application, and data were collected through an online questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression with the help of SPSS. The results of the study indicate that both partially and simultaneously, the variables of service quality, application features, and transaction convenience have a positive and significant effect on customer satisfaction. Among the three variables, service quality is the most dominant factor influencing customer satisfaction. These findings highlight the importance of improving the quality and stability of the Byond BSI application to retain and enhance customer loyalty in the digital era.

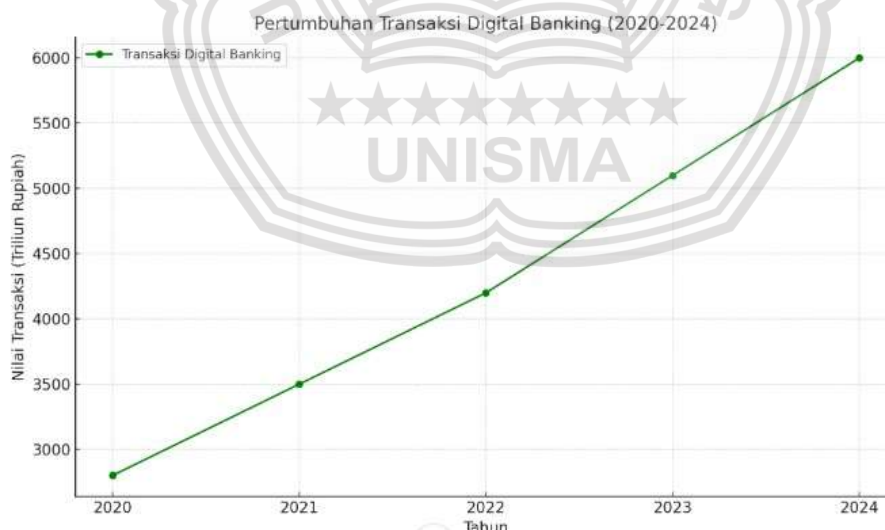
Keywords: Service Quality, Application Features, Transaction Convenience, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan di Indonesia semakin pesat seiring dengan kemajuan teknologi dan inovasi layanan keuangan. Transformasi digital telah mengubah cara layanan perbankan disediakan dan diakses oleh masyarakat, terutama dengan kehadiran *mobile banking* dan *internet banking* yang menawarkan kemudahan serta efisiensi transaksi bagi nasabah (Sihotang *et al.*, 2023). Perkembangan ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan perbankan, tetapi juga mendorong bank untuk terus berinovasi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi.



Gambar 1. Pertumbuhan transaksi digital *banking* di Indonesia

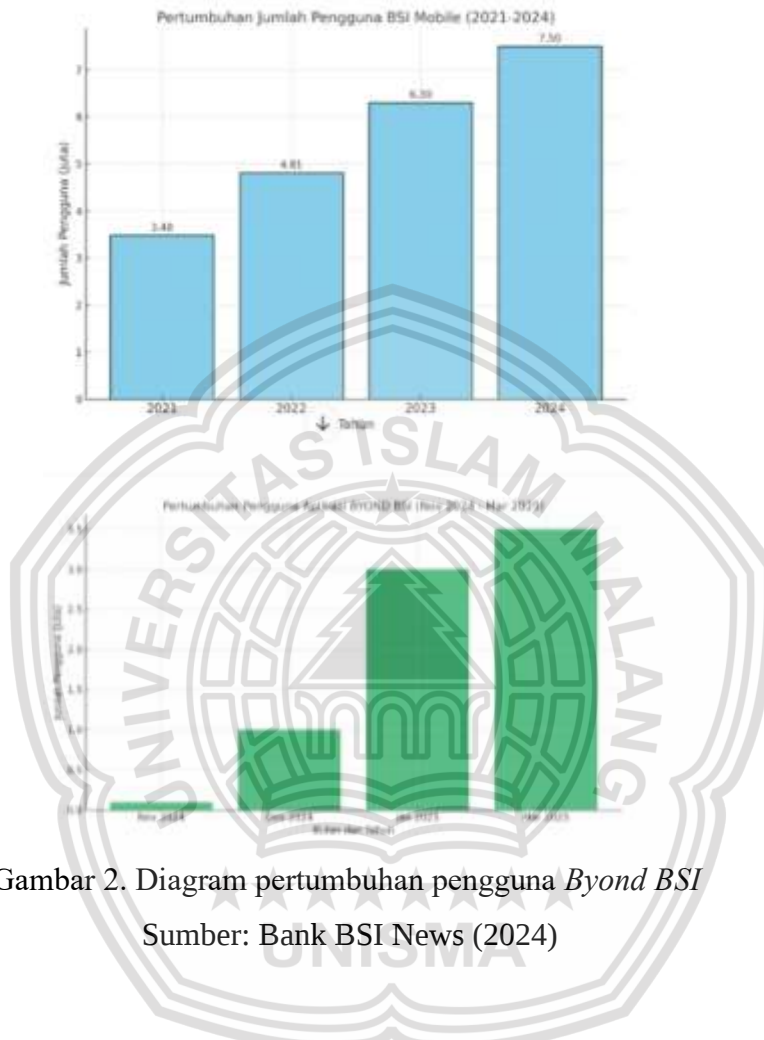
Sumber: Databoks (2024)

Bank Indonesia mencatat lonjakan nilai transaksi *digital banking* dari Rp2.800 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp5.100 triliun pada tahun 2023. Tren ini menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan perbankan digital (Databoks, 2024). Dalam situasi ini, kemudahan akses, inovasi fitur, serta kualitas layanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna layanan *mobile banking*.

Dalam menghadapi era digital, Bank Syariah Indonesia (BSI) terus berupaya menghadirkan layanan *mobile banking* guna memenuhi kebutuhan transaksi digital nasabah. Berbagai aplikasi layanan pembayaran *digital* kini hadir untuk mendukung transaksi non-tunai, yang lebih praktis dibandingkan dengan penggunaan uang tunai, terutama untuk transaksi dengan nominal kecil (Muhammad *et al.*, 2024).

Agar tetap kompetitif di industri perbankan digital, bank harus terus mengembangkan strategi pemasaran serta inovasi layanan yang lebih menarik bagi nasabah (Pangestu, 2022). Keunggulan utama *mobile banking* terletak pada aksesibilitas dan fitur yang mudah digunakan, memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman. Layanan ini memberikan kebebasan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka tanpa harus datang langsung ke bank, menjadikannya solusi praktis bagi masyarakat *modern*. Bagi pengguna rekening *debit*, *mobile banking* telah menjadi alternatif utama dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan meningkatnya persaingan di industri perbankan digital, keandalan sistem, keamanan transaksi, serta pengalaman

pengguna yang optimal menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

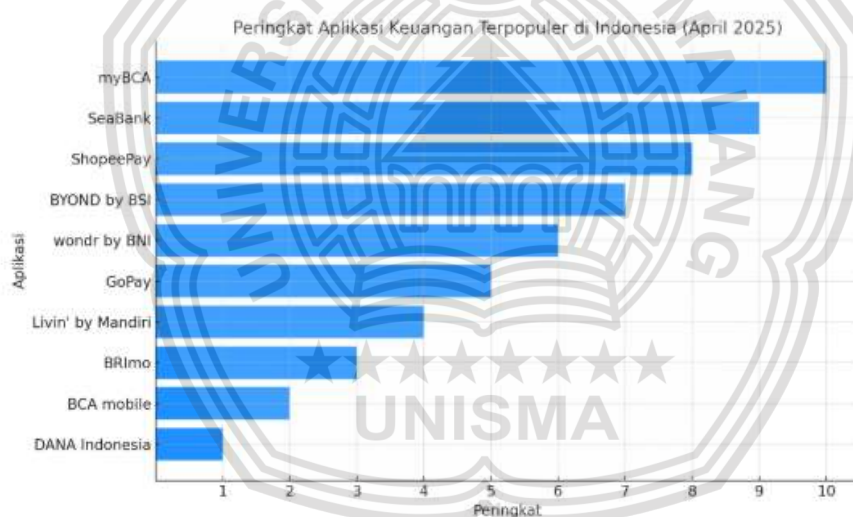


Gambar 2. Diagram pertumbuhan pengguna *Byond BSI*
Sumber: Bank BSI News (2024)

Sebagai bentuk inovasi digital, BSI meluncurkan aplikasi *Byond BSI* sebagai pengganti *BSI Mobile*, dengan berbagai fitur baru yang diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam bertransaksi. Namun, meskipun telah menghadirkan layanan *mobile banking* yang lebih *modern*, aplikasi ini masih menghadapi tantangan dalam menarik minat nasabah BSI.

Keunggulan *Byond BSI* dibandingkan aplikasi *mobile banking* dari bank lain terletak pada integrasi penuh layanan perbankan syariah dengan teknologi digital

terkini. Selain menyediakan fitur umum seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, *Byond BSI* memiliki fitur khas yang tidak dimiliki bank konvensional, seperti pembukaan rekening tabungan syariah secara *online*, pembiayaan syariah berbasis digital, serta investasi emas sesuai prinsip syariah. Keunggulan ini memperkuat citra BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang mampu menggabungkan prinsip keuangan Islami dengan kenyamanan layanan digital (Lupiyoadi, 2018). Fitur keamanan yang dilengkapi dengan autentikasi biometrik, *one-time password* (OTP), serta notifikasi *real-time* juga menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.



Gambar 3. Aplikasi yang banyak diminati masyarakat

Sumber: Bank BSI *official news* (2025)

Berdasarkan survei Bank BSI *official news* tahun 2025, *Byond BSI* menempati peringkat ketujuh dalam daftar aplikasi perbankan digital yang paling diminati, berada di bawah *BCA Mobile*, *BRImo*, *Livin by Mandiri* (Bank BSI *official news*, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa *Byond BSI* masih perlu meningkatkan

daya tarik dan kepuasan pengguna agar dapat bersaing dengan aplikasi *mobile banking* lainnya.

Selain kemudahan akses dan inovasi fitur, keamanan transaksi digital menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Keamanan yang tidak optimal dapat menimbulkan berbagai risiko, seperti kebocoran data pribadi dan penipuan berbasis digital. Salah satu ancaman yang sering terjadi dalam layanan perbankan digital adalah *smishing*, yaitu modus penipuan melalui pesan singkat yang mengatasnamakan bank untuk memperoleh informasi sensitif dari nasabah. Kamarudin et al. (2022) menemukan bahwa banyak pengguna *mobile banking* menjadi korban *smishing*, di mana mereka secara tidak sadar memberikan data pribadi kepada pelaku kejahatan.

Ancaman serupa juga dihadapi oleh pengguna *Byond BSI*, yang menjadi sasaran modus penipuan melalui media sosial dan pesan elektronik. Beberapa pelaku kejahatan memanfaatkan logo serta format surat yang menyerupai dokumen resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menyebarkan informasi palsu mengenai perubahan tarif transaksi. Dengan mencantumkan tautan ke situs *web* palsu, pelaku berusaha mengelabui nasabah agar memasukkan data pribadi dan informasi akun perbankan mereka.

Keamanan dalam layanan *mobile banking* tidak hanya berkaitan dengan perlindungan data pribadi, tetapi juga dengan keandalan sistem dalam menangani ancaman digital. Sistem keamanan yang lemah dapat dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber untuk melakukan berbagai modus penipuan, mulai dari *phishing*, *malware*, hingga *social engineering* yang menargetkan pengguna aplikasi

perbankan. Kelemahan dalam sistem autentikasi dan proteksi akun dapat membuka celah bagi pelaku untuk mengakses informasi sensitif nasabah. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan, edukasi pengguna, serta penerapan teknologi keamanan berbasis enkripsi dan autentikasi ganda menjadi langkah yang perlu dioptimalkan dalam layanan *mobile banking*.



Gambar 4. Penipuan pada media sosial

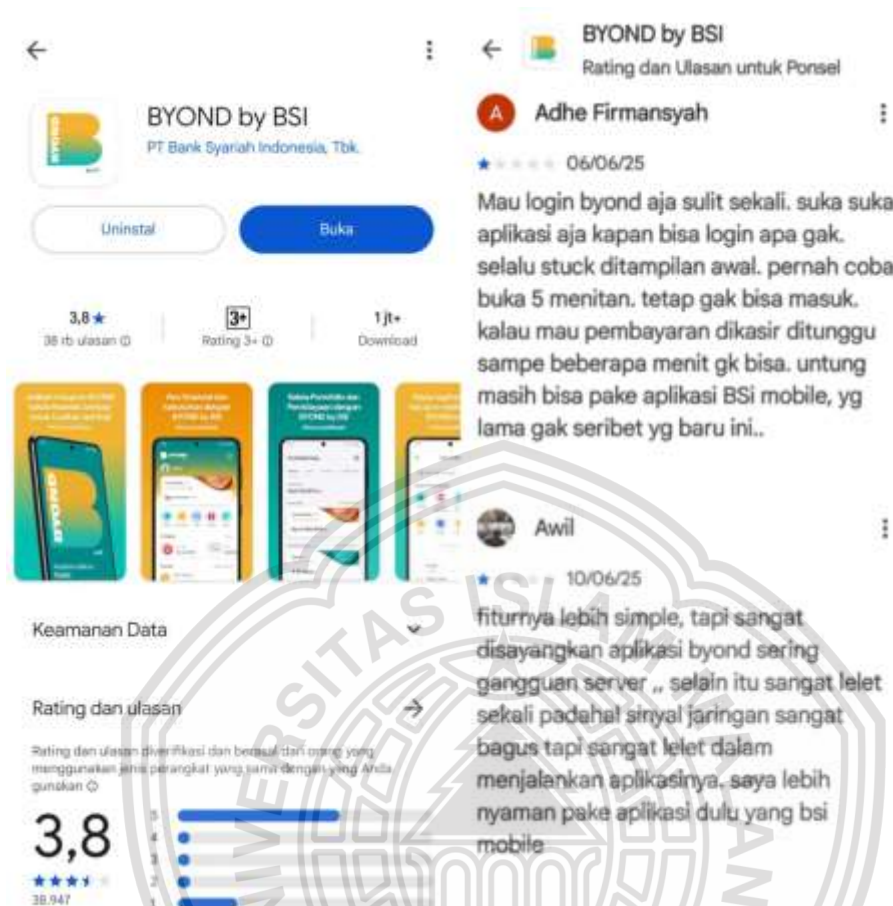
Sumber: Turnbackhoax.id (2024)

Penting bagi nasabah untuk lebih waspada terhadap bentuk penipuan ini. Beberapa tanda yang dapat dikenali dari modus kejahatan ini adalah alamat situs *web* yang tidak resmi, nomor kontak yang bukan dari layanan resmi BSI, serta format surat yang tampak tidak profesional. Oleh karena itu, mengakses informasi hanya melalui web resmi bank serta menghindari tautan mencurigakan menjadi

langkah utama dalam mengurangi risiko penipuan dan melindungi keamanan data nasabah.

Tidak hanya masalah keamanan, ulasan negatif dari pengguna juga menjadi faktor lain yang dapat memengaruhi reputasi sebuah aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan ulasan di *Google Play Store*, beberapa pengguna *Byond BSI* mengeluhkan berbagai permasalahan teknis, seperti banyak pengguna aplikasi *Byond BSI* mengeluhkan gangguan serius pada layanan mobile banking ini sejak awal Februari 2025. Pengguna melaporkan kesulitan dalam melakukan transaksi seperti transfer dan penarikan uang, yang berlangsung hingga beberapa hari. Beberapa nasabah terpaksa beralih ke aplikasi bank lain karena ketidaknyamanan ini. BSI menyatakan bahwa gangguan disebabkan oleh pemeliharaan sistem, namun masalah ini berlangsung lebih lama dari yang dijanjikan. BSI juga menjamin keamanan data dan dana nasabah selama pemeliharaan. Sebagai alternatif, nasabah disarankan menggunakan *BSI Net Banking* atau mengunjungi cabang BSI terdekat untuk melakukan transaksi. Meski begitu, banyak pengguna berharap sistem *Byond BSI* segera diperbaiki agar layanan bisa lebih lancar.

Menurut Kotler & Keller (2018), kualitas layanan digital tidak hanya mencakup kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga konsistensi performa sistem serta kemampuan merespons keluhan pengguna secara efektif. Pada *mobile banking*, stabilitas sistem menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas pengguna.



Gambar 5. Rating dan keluhan pengguna *Byond BSI* di *Playstore*

Sumber: *Google Playstore* (2025)

Keluhan yang sering muncul terkait kesulitan mengakses aplikasi di malam hari, kegagalan transaksi tanpa kejelasan, serta kurangnya respons layanan pelanggan dalam menangani masalah teknis. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa selain meningkatkan keamanan sistem, *Byond BSI* juga perlu mengoptimalkan stabilitas layanan agar nasabah tetap merasa nyaman dalam bertransaksi secara digital.

Dalam era digitalisasi perbankan, kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam menentukan keberlanjutan suatu aplikasi *mobile banking*. Terdapat tiga

faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Byond BSI*. Pertama, berdasarkan Teori *SERVQUAL* (Parasuraman *et al.*, 1988, dalam Kurniati *et al.*, 2025), kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan yang diberikan tinggi, seperti keandalan sistem, daya tanggap *customer service*, keamanan transaksi, serta kenyamanan dalam penggunaan aplikasi, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan buruk misalnya adanya gangguan sistem, respon lambat dari *customer service*, atau layanan yang kurang ramah maka kepuasan nasabah akan menurun. Masykur *et al.* (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989 dalam Santi dan Erdani, 2021), pengguna akan lebih puas dengan suatu aplikasi jika fitur yang disediakan memberikan manfaat nyata dan mudah digunakan. Aplikasi *Byond BSI* menawarkan berbagai fitur, seperti *transfer* dana, pembayaran tagihan, *top-up e-wallet*, investasi emas digital, serta fitur berbasis syariah. Namun, Mazaya & Khoiriawati (2023) menemukan bahwa meskipun fitur aplikasi tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, fitur yang inovatif dan relevan tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

TAM (Davis, 1989 dalam Santi dan Erdani, 2021) juga menjelaskan bahwa jika suatu teknologi mudah digunakan (*Perceived Ease of Use*), maka pengguna akan lebih cenderung menggunakannya dan merasa puas. Jika transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa hambatan, nasabah akan merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi. Sebaliknya, jika sering terjadi gangguan, seperti saldo

terpotong tanpa transaksi berhasil atau sistem *error*, maka nasabah dapat merasa kecewa dan beralih ke aplikasi *mobile banking* lain. Hal ini ditegaskan oleh Amalia & Hastriana (2022), bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, mendukung konsep *Technology Acceptance Model* (TAM).

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi dengan kepuasan nasabah *Byond BSI*. Pertama, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Kedua, fitur aplikasi yang inovatif dan relevan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dalam bertransaksi. Ketiga, kemudahan transaksi yang tinggi dapat membuat nasabah lebih nyaman dalam menggunakan layanan digital perbankan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat utama bagi akademisi maupun praktisi perbankan. Bagi akademisi, penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan teori terkait kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi dalam konteks perbankan digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama yang membahas pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, bagi praktisi perbankan, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan *mobile banking*, khususnya dalam aspek yang masih mengalami kendala. Selain itu, penelitian ini dapat membantu Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan fitur *Byond BSI* dibandingkan dengan kompetitor seperti *BCA Mobile*, *BRImo*, *Livin by Mandiri*.

Dengan demikian, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dapat lebih ditingkatkan serta diterapkan dalam strategi pengembangan layanan digital yang lebih optimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan serta ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *Byond BSI*. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi BSI dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*, sehingga mampu bersaing lebih kompetitif di era digital serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang mengombinasikan tiga variabel utama yaitu kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks *mobile banking* berbasis syariah. Penelitian sebelumnya umumnya membahas pengaruh masing-masing variabel secara terpisah atau pada bank konvensional, sedangkan studi ini menitikberatkan pada aplikasi *Byond BSI* yang memiliki karakteristik unik karena mengintegrasikan prinsip syariah dengan teknologi digital. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan data terbaru tahun 2025, sehingga mampu menggambarkan kondisi terkini dari pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan *Byond BSI*. Maka, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul, **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diidentifikasi ialah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*?
2. Apakah fitur aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*?
3. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*?
4. Apakah kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah *Byond BSI*?
5. Apa variabel yang memiliki pengaruh signifikan terbesar terhadap tingkat kepuasan nasabah *Byond BSI*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI* sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*.
2. Menganalisis pengaruh signifikan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*.

3. Menganalisis pengaruh signifikan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Byond BSI*.
4. Menganalisis pengaruh signifikan kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi secara simultan terhadap kepuasan nasabah *Byond BSI*.
5. Mengetahui dan menganalisis variabel variabel yang memiliki pengaruh signifikan terbesar terhadap tingkat kepuasan nasabah *Byond BSI*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur akademis di bidang pemasaran digital, khususnya dalam konteks perbankan digital. Studi ini menyoroti hubungan antara kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah *mobile banking*, sehingga dapat memperkaya kajian akademis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan adopsi layanan digital perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai kebutuhan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Byond BSI*, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas fitur dan layanan digital bank. Hasil penelitian ini juga membantu manajemen dalam mengambil keputusan strategis

terkait pengembangan aplikasi yang lebih inovatif dan aman, guna memperkuat daya saing dan loyalitas nasabah.

b. Bagi Pengguna Aplikasi *Byond BSI*

Pengguna aplikasi akan memperoleh pengalaman layanan *digital* yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka, karena hasil penelitian ini menjadi dasar perbaikan fitur dan layanan. Dengan demikian, pengguna dapat menikmati transaksi perbankan yang lebih mudah, cepat, dan aman sesuai prinsip syariah, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai layanan digital perbankan syariah dan pengalaman pengguna aplikasi. Selain itu, hasil penelitian ini memberikan dasar teori dan data empiris untuk pengembangan variabel penelitian dan metode yang lebih komprehensif di masa depan.

E. Sistematika Penulisan

Struktur penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang ringkas, sistematis, dan jelas mengenai isi proposal penelitian dengan membagi hubungan antarbagian ke dalam beberapa bab yang terpisah. Secara keseluruhan, sistematika penulisan ini mencakup:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan, serta sistematika penulisan. Bagian ini juga berfungsi sebagai kerangka dasar dalam penyusunan proposal penelitian agar lebih terstruktur dan mudah dipahami.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian serta telaah pustaka yang mencakup penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian yang menjadi dasar dalam pembahasan lebih lanjut.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan. Sub-bab dalam metode penelitian mencakup jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan pengolahan data dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Bab ini juga menyajikan pembahasan secara sistematis terhadap hasil analisis yang dilakukan guna menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis yang telah ditetapkan. Sub-bab dalam bab ini mencakup gambaran umum responden, hasil uji instrumen, hasil uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, serta interpretasi dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diajukan berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Bagian ini bertujuan untuk merangkum hasil penelitian secara menyeluruh dan memberikan rekomendasi praktis maupun akademis yang dapat dijadikan acuan oleh pihak terkait dan peneliti selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *Byond BSI*, di mana peningkatan satu satuan kualitas layanan mampu menaikkan kepuasan sebesar 0,245 satuan. Faktor keandalan sistem, keamanan data, dan kecepatan respons layanan menjadi penentu utama persepsi nasabah, khususnya generasi produktif usia 26–35 tahun yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan digital. Hasil ini menguatkan teori *SERVQUAL* dan temuan penelitian sebelumnya bahwa kualitas layanan yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan jangka pendek, tetapi juga membangun loyalitas dan daya saing bank di industri keuangan digital.

2. Pengaruh Fitur Aplikasi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa fitur aplikasi *Byond BSI* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana peningkatan satu satuan fitur mampu menaikkan kepuasan sebesar 0,221 satuan. Kelengkapan fitur transaksi, integrasi layanan keuangan dan spiritual, serta keamanan teknologi menjadi daya tarik utama, meskipun masih ada ruang perbaikan pada kemudahan akses informasi dan kontinuitas inovasi. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance*

Model (TAM) bahwa kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna, sehingga pengembangan fitur yang inovatif, stabil, dan berorientasi pada pengalaman pengguna menjadi kunci daya saing *Byond BSI* di era perbankan digital.

3. Pengaruh Kemudahan Transaksi (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji *t* menunjukkan bahwa kemudahan transaksi terbukti sebagai variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah *Byond BSI*, dengan koefisien regresi 0,277 dan pengaruh positif signifikan. Aspek kecepatan, navigasi yang jelas, dan minimnya gangguan teknis menjadi kunci kenyamanan pengguna, sejalan dengan konsep *Perceived Ease of Use* pada TAM. Meskipun mayoritas responden menilai transaksi cepat dan efisien, keluhan terkait keterlambatan atau kegagalan transaksi menunjukkan perlunya peningkatan stabilitas sistem. Optimalisasi kecepatan, fleksibilitas akses, dan penanganan keluhan secara responsif menjadi strategi penting untuk memperkuat loyalitas dan kepercayaan nasabah di era perbankan digital yang kompetitif.

4. Pengaruh Kualitas Layanan (X1), Fitur Aplikasi (X2), dan Kemudahan Transaksi (X3) secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji *F* menunjukkan bahwa kepuasan nasabah *Byond BSI* dipengaruhi secara signifikan oleh kombinasi kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi, dengan kontribusi penjelasan

sebesar 32,6% terhadap variasi kepuasan. Mayoritas responden berpenghasilan menengah menilai layanan cepat, aman, dan fungsional, meski sebagian masih ragu menunjukkan loyalitas jangka panjang. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan terintegrasi pada kualitas layanan, kelengkapan dan relevansi fitur, serta stabilitas dan efisiensi transaksi, agar kepuasan nasabah dapat berujung pada loyalitas dan memperkuat daya saing *Byond BSI* di industri perbankan digital.

5. Pengaruh Variabel Dominan

Berdasarkan hasil penelitian, Kemudahan Transaksi (X3) menjadi faktor dominan yang memengaruhi Kepuasan Nasabah aplikasi *Byond BSI*, di mana kemudahan dalam proses transaksi yang cepat, sederhana, dan andal terbukti meningkatkan pengalaman serta persepsi positif nasabah, sehingga pengembangan aplikasi sebaiknya difokuskan pada optimalisasi aspek ini demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu penelitian yang sempurna dan bebas dari keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan penelitian maupun praktik di masa mendatang. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian

manajemen pemasaran digital dan perilaku konsumen dalam perbankan syariah. Penelitian ini menyoroti hubungan antara kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *Byond BSI*.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,326, diketahui bahwa ketiga variabel hanya mampu menjelaskan 32,6% variasi kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 67,4% pengaruh lainnya yang berasal dari variabel-variabel di luar model. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang relevan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Beberapa variabel tambahan yang dapat dipertimbangkan antara lain loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah, persepsi keamanan digital, promosi digital, atau kemudahan informasi.

2. Saran Praktis

a. Bagi Manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap aplikasi *Byond BSI*. Oleh karena itu, BSI perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan digital, memperbaiki keandalan sistem, serta meningkatkan responsivitas dan empati *customer service*. Selain itu, pengembangan fitur aplikasi yang inovatif dan *user-friendly* perlu diutamakan agar nasabah mendapatkan pengalaman transaksi yang mudah, cepat, dan aman.

Mengacu pada hasil koefisien determinasi, yang menunjukkan bahwa terdapat faktor lain di luar model yang turut memengaruhi kepuasan nasabah, BSI disarankan untuk juga memperhatikan aspek eksternal dan emosional nasabah, seperti kepercayaan terhadap sistem, persepsi risiko digital, serta efektivitas komunikasi promosi. Penguatan edukasi digital dan pengamanan transaksi juga menjadi prioritas untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah dalam jangka panjang.

- 1) **Peningkatan Kualitas Layanan:** Nilai terendah terdapat pada pernyataan X1.5: “Petugas memberikan pelayanan secara konsisten kepada seluruh nasabah”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,75. BSI perlu memperkuat standar pelayanan yang seragam melalui pelatihan petugas layanan dan sistem *monitoring* kualitas pelayanan secara berkala.
- 2) **Pengembangan Fitur Aplikasi:** Nilai terendah terdapat pada pernyataan X2.3: “Fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan saya”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,77. Perlu dilakukan pendekatan berbasis *user feedback* dalam setiap pengembangan fitur, termasuk survei rutin dan pelibatan nasabah aktif dalam uji coba.
- 3) **Keandalan Transaksi Digital:** Nilai terendah terdapat pada pernyataan X3.2: “Aplikasi ini jarang mengalami gangguan saat digunakan”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,68. Saran

praktisnya adalah dengan meningkatkan kapasitas *server*, mengoptimalkan sistem *backend* aplikasi, dan menyediakan notifikasi sistem jika terjadi gangguan agar nasabah tetap merasa terinformasikan dan dihargai.

- 4) **Peningkatan Kepuasan Nasabah:** Nilai terendah terdapat pada pernyataan Y4: “Saya puas terhadap pelayanan digital yang diberikan”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,76. Upaya peningkatan dapat dilakukan dengan mengintegrasikan media digital (*mobile app*, *web*, *chatbot*), mempercepat respons *customer service digital*, dan mempermudah proses transaksi yang intuitif agar nasabah memperoleh pengalaman layanan yang menyenangkan dan efisien.

b. Bagi Pengguna Aplikasi *Byond BSI*

Pengguna diharapkan untuk meningkatkan literasi digital, berhati-hati dalam mengakses tautan yang mencurigakan, serta hanya bertransaksi melalui platform resmi guna menjaga keamanan data pribadi dan dana. Edukasi mengenai fitur keamanan seperti verifikasi dua langkah (*two-factor authentication*), serta pemahaman mengenai fitur-fitur utama aplikasi juga penting untuk memaksimalkan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). *Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot*. Jurnal Sosial Sains, 2(9), 1060–1069.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). *Pengaruh kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur M-Banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)*. Islamic Sciences, 1, 70–89.
- Arrizki, F., Lubis, A. Y., & Lestari, D. (2023). *Pengaruh BSI Mobile dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus mahasiswa Perbankan Syariah-UINSU)*. Eksya Jurnal Ekonomi Syariah, 4(1), 2746–8925.
- Ayuningtyas, M., & Sufina, L. (2023). *Pengaruh penggunaan mobile banking, internet banking, dan ATM terhadap kinerja keuangan perbankan (Studi kasus sektor bank konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2017–2021)*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 19(2), 119–130.
- Badan Riset dan Inovasi Nasional. (2023, 2 November). *Karakteristik Khas Generasi Milenial dan Z sebagai Digital Native*.
- Badaruddin, R., & Risma, F. (2021). *Analisis Fitur Aplikasi dan Kepuasan Pengguna Digital Platform*. Jurnal Sistem Informasi Bisnis.
- DataReportal. (2024). *Digital 2024: Indonesia. We Are Social & Meltwater*. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjadi, D., & Fitriani, L. K. (2024). *Marketing (Teori dan Konsep)*. Cirebon: Arr Rad Pratama. Available from: Google Books.
- Hayat, N., & Busman, S. A. (2023). *Pengaruh kemudahan, kualitas layanan, dan fitur produk terhadap kepuasan penggunaan mobile banking Livin By Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar)*. Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis, 6(1), 1–16.
- Husni, M. F., Ramlah, R., Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna, M. (2023). *Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Regional Office X Makassar*. Jursima, 11(2), 242–256.

- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). *Pengaruh persepsi manfaat, keamanan, dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang*. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian: Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson Education. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen pemasaran (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga. Available from: Google Books.
- Kurniati, R. R., et al. (2024). *Optimising operational excellence in the digital age: A study of digital banking service transformation in Indonesian Islamic banks*. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 13(11), 91–97. <https://doi.org/10.35629/8028-13119197>
- Kurniati, R. R., et al. (2025). *Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi)*. Malang: UNISMA Press.
- Kurniati, R. R., et al. (2025). *Pemasaran Jasa dan Model E-Commerce (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Konsumen Berbelanja)*. Malang: AE Publishing.
- Manupassa, D. F. et al. (2025). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan E-Trust terhadap Keputusan Pembelian Ulang Tiket Bioskop pada Pengguna Aplikasi Tix Id di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*, 13(1), 134-145.
- Masykur, N. A. T. P., Fathurrahman, F., & Muslihati, M. (2024). *Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar*. *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah*, 2 (3), 231–243.
- Mazaya, K., & Khoiriawati, N. (2023). *Pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan efisiensi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN: Studi nasabah*. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5, 2749–2766.
- Monica, I., & Franky, L. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2).

- Muhammad, T., Busyra, R., Tamanni, L., & Suryonurtisuryonurti, W. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan mobile banking perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di Aceh (Studi kasus Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal Perbankan Syariah, 6(1).
- Pangestu, D. (2022). *Analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile*. Jurnal Muamalat Indonesia (JMI), 2(2), 72–86.
- Pasolong, H. (2020). *Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riphat, Singgih. (2022). *Pajak E-Commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Available from: Google Books.
- Risnawati. et al. (2023). *Manajemen Ritel*. Pasaman Barat: Azka Pustaka.
- Santi, I. H., & Erdani, B. (2021). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Pekalongan: NEM. Available from: Google Books.
- Schmitt, B. (2011). *Experience Marketing: Concepts, Frameworks and Consumer Insights. Foundations and Trend in Marketing*, 5(2), 55-112.
- Schouten, F. S. et al. (2025). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Padang: Gita Lentera.
- Setyadi, H. J., Dewi Milasari, L., & Irsyad, A. (2023). *Pengaruh integritas fitur dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda*. JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi, 4(3), 122–128.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: PT Alfabet.
- Sudaryanto, D., Subagio, N. A., Hanim, A., & Utami, C. W. (2024). *Consumer behavior Gen Z*. Surabaya: Universitas Ciputra. Available from: Google Books.
- Surahmah. (2024). *Strategi pengembangan kualitas layanan digital dalam membentuk kepuasan nasabah BSI Sidoarjo*. Jurnal Manajemen dan Inovasi Bisnis, 1(2).
- Tjiptono, F. (2014). *Service quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. Available from: Google Books.