

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR PRODUK DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BYOND
BY BSI**

(Studi kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Semarang)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
S1 dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

DEVI FITRIANI

NIM: 2105036002

**JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7606454 Semarang 50185
Website: febi.walisongo.ac.id – Email : febi@walisongo.ac.id

Lamp :
Hal : Persetujuan Pembimbing
A.n Devi Fitriani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan melakukan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing menyatakan bahwa naskah skripsi saudara:

Nama : Devi Fitriani
NIM : 2105036002
Fakultas/Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI (Studi kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota semarang)**

Dengan ini kami mohon kiranya agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqoyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 23 Mei 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Khoirul Anwar, M.Ag.
NIP. 196904201996031002


Dr. Farah Amalia, S.E., MM.
NIP. 199401182019032011

PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan
Telp. (024)7608454 Semarang 50185

Website : febi.walisongo.ac.id – Email : febi@walisongo.ac.id

PENGESAHAN

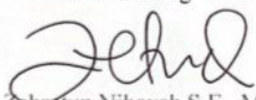
Nama : Devi Fitriani
NIM : 2105036002
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas layanan, Fitur produk dan keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Byond By Bsi (Std Kasus nasabah BSI Kota Semarang.**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS pada hari, tanggal: Kamis, 12 Juni 2025, dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Semarang, 12 Juni 2025

DEWAN PENGUJI

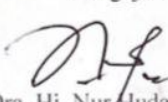
Ketua Sidang


Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.Si.
NIP. 198910092019032018

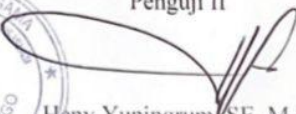
Sekretaris Sidang


Dr. H. Khoirul Anwar M.Ag.
NIP. 196904201996031002

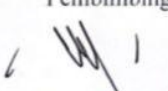
Penguji I


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag.
NIP. 19690301994032003

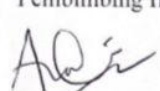
Penguji II


Heny Yuningrum, SE, M.Si
NIP. 198106092007102005

Pembimbing I


Dr. H. Khoirul Anwar M.Ag.
NIP. 196904201996031002

Pembimbing II


Dr. Farah Amalia, S.E., M.M.
NIP. 199401182019032017



MOTTO

Sebenarnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan, Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah. Tapi, dua kali Allah berjanji bahwa:

“Fa inna ma ‘al ‘usri yusroo, inna ma ‘al ‘usri yusroo” (Q.S. Al- Insyirah:5-6)

“Don ‘t say you can ‘t before you try”

Jangan katakan tidak bisa sebelum mencoba, jatuh itu biasa berani bangkit itu Luar biasa.

*“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!*

-Nadin Amizah-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT.yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dengan baik. Tak lupa pula Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur dan Bahagia atas terselesaikannya karya ilmiah skripsi ini, maka penulis ingin mempersembahkan kepada:

1. Cinta pertama saya, bapak ku tercinta Alm. Zainal Efendi,S.E. terimakasih sudah menemani penulis dalam perjalanan semester akhir ini sebelum akhirnya berpulang kepangkuan allah swt. Banyak hal yang menyakitkan penulis lalui tanpa sosok bapak, babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tak sejalan. Kepergianmu membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada. Ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Pak, alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap menyelesaikan tugas akhir ini. semoga bisa membuat bapak bangga dan bahagia di surganya allah amin. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang sudah diberikan semasa hidupmu.
2. Ibu saya tersayang Musneli S.Ag. terimakasih sebesar besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih untuk selalu mengusahakan kemauan penulis. Ibu menjadi salah satu alasan terkuat penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, semoga ibu diberikan kesehatan dan umur yang panjang amin
3. Kakak dan adikku, Putri ulandari, Deva fitriana,yoana syifa nabila, alvis Hafizar terimakasih karena selalu memberikan support yang tiada hentinya baik secara materi maupun non materi, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini
4. Bapak Dr. Khoirul anwar, M.Ag. Selaku dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dr. Farah Amalia, S.e., M.M. Selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan petunjuk serta arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga mereka diberikan Kesehatan dan Keberkahan dalam hidupnya.
5. Sahabat seperjuangan ku Dwi rifatul fidiya, Reza putri maharani, Farah Nafiuz zahra, tata witanda ayu dan reni lestina. Terimakasih Sudah kebersamai penulis dari Maba hingga semester akhir ini, Terimakasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah dalam

proses penelitian ini, terimakasih karna selalu Menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang. Terimakasih sudah Memberikan dukungan semangat serta motivasi dikala mental penulis sedang down dan memberikan doa setiap langkah yang penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

6. Dwi rifatul fidiya dan Nourma puspa hayati, Terimakasih Sudah membantu menemani Penulis dalam Proses penelitian, Terimakasih selalu support dan selalu ada, memberikan semangat dan saling menguatkan satu sama lain.
7. Anak Kkn posko 69. Terimakasih sudah membersamai penulis di semester akhir ini, terimakasih atas kenangan yang diberikan. Semoga terus menjalin Silaturahmi.
8. Dhea alfina, Maulia widiasti, kamelia, thoby Febrian, Rafly Ardiansyah Terimakasih sudah membersamai penulis sejak smp sampai sekarang. Terimakasih sudah berprogres bersama, terimakasih sudah menjadi wadah berkeluh v kesah dalam hal apapun dan terimakasih untuk support dan semangat kalian.
9. Ridhatul hidayah, Rifka Meidatun, Ika Husnayati dan Qotrun nada zuhaida dan teman teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih Sudah Membersamai Penulis sejak Sma, Terimakasih selalu berbagi cerita dalam hal apapun, terimakasih selalu menemani penulis dari suka maupun duka, terimakasih selalu mau diajak kemanapun saat ketemu, dan terimakasih untuk dukungan semangat dari kalian.
10. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terimakasi kepada diri sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik baik saja. Terimakasih sudah sekuat ini dan bertahan sejauh ini. Terimakasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terimakasih untuk tetap berusaha dan tidak menyerah. Apresiasi sebesar – besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

DEKLARASI

DEKLARASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Fitriani

Nim : 2105036002

Program Studi: SI Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan bisnis islam/ UIN Walisongo Semarang

Menyatakan, Penulis dengan Jujur dan penuh tanggung menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BYON BY BSI DI KOTA SEMARANG (Studi kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota semarang)”** Murni merupakan hasil karya Sendiri dan tidak memuat materi yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain. Segala pemikiran orang lain yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan secara jelas dalam daftar referensi.

Semarang, 23 Mei 2025

Penulis



Devi Fitriani

NIM: 2105036002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang digunakan dalam penulisan tesis ini berpedoman pada “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tahun 1987. Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

ا = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Qa
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Tsa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = A
ج = Ja	ز = Za	ظ = Zha	ل = La	
ح = Ha	س = Sa	ع = ‘	م = Ma	

B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
َ	Kasrah	I
ُ	Dhammah	U

C. Diftong\

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
اِيْ	fathah dan ya	Ai
اُوْ	fathah dan wau	Au

D. Maddah

Maddah atau vokal panjang, yang dilambangkan dengan harakat dan huruf dalam tulisan Arab, ditransliterasikan ke dalam huruf Latin menggunakan kombinasi huruf dan tanda tertentu yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
------------	------	-------------

أ...إ...أ...أ	Fathah dan alif atau ya	Ā
ي	Kasrah dan ya	Ī
و	Dhammah dan wau	Ū

E. Syaddah (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ').

F. Kata Sandang (ال...)

Kata sandang (ال...) ditulis dengan al misalnya لصناعة = al-shina'ah. Al ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

G. Ta'Marbuthah (ة)

Setiap ta' marbuthah ditulis dengan "h" misalnya لمعيشة الطبيعية = al-ma'isyah al-thabi'iyyah.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada zaman serba canggih dunia perbankan menjadi lebih mudah dengan adanya Mobile Banking. BYOND hadir dengan teknologi yang lebih baik. Dengan user interface (UI) dan user experience (UE) yang lebih canggih dan lebih fresh, sehingga kami dapat terus memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih sophisticated, yang semakin hari terus semakin dinamis sesuai dengan perkembangan zaman sekarang ini dan ke depannya. Namun disamping kemudahan dan kecanggihan Aplikasi BYOND masih banyak keluhan keluhan terkait dengan aplikasi byond, hal ini diperkuat dengan ulasan -ulasan yang berada di play store/ app store dan komenan komenan di flatform instagram BSI. Hal ini menunjukkan Ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan Byond By BSI yang terdapat Pada playstore dan instagram. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI, yaitu faktor kualitas layanan, fitur produk, dan keamanan.

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Byond By BSI yang berdomisili di Kota Semarang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan melalui serangkaian uji, meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis yang mencakup uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t, dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI. Sedangkan fitur produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI. Dan Kualitas layanan, fitur Porduk dan keamanan secara bersama – sama (Simultan) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah

Kata kunci: Kualitas layanan, Fitur produk, Keamanan

ABSTRAK

The development of technology in this sophisticated banking era is getting easier with the presence of Mobile Banking. BYOND comes with better technology. With a more sophisticated and fresh user interface (UI) and user experience (UE), so that it can continue to meet the increasingly sophisticated needs of customers, which are increasingly dynamic in accordance with current and future developments. However, besides the ease and sophistication of the BYOND Application, there are still many complaints regarding the byond application, this is reinforced by the existence of reviews on the play store/app store and comments on the BSI Instagram platform. This shows customer dissatisfaction in using Byond By BSI on Playstore and Instagram. This study aims to determine the factors that can influence customer satisfaction in using the Byond By BSI application, namely service quality factors, product features, and security.

This study uses a quantitative research method with a sampling technique, namely purposive sampling. The type of data used in this study is primary data in the form of a questionnaire. In this study, the researcher used the population used in this study were users of the Byond By BSI application in Semarang City by taking a sample of 100 respondents. The data was then analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, hypothesis testing (determinant coefficient test, f test, t test) with the help of SPSS software.

The results of this study indicate that service quality and security have a positive and significant effect on customer satisfaction in using the Byond By BSI application. While product features have no effect and are not significant on customer satisfaction in using the Byond By BSI application.

Keywords: Service quality, Product features, Security

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur produk, keamanan terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi Byond By Bsi di kota semarang”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dengan demikian, penulis yakin bahwa skripsi ini dapat diselesaikan sepenuhnya hanya dengan bantuan dan doa dari semua orang. Dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Arif Afendi, S.E., M.Sc., selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan izin penelitian.
4. Ibu Mardhiyaturrositaningsih, M.E., selaku Sekretaris Jurusan Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
5. Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag., selaku wali dosen yang selalu memberikan arahan dan semangat selama masa studi
6. Bapak Dr. H. Khoirul Anwar, M. Ag, selaku dosen pembimbing I dan ibu Dr. Farah Amalia, SE., MM, sebagai dosen pembimbing II skripsi, terima kasih sudah sabar memberikan pengarahan dan bimbingannya selama penyusunan skripsi. Semoga mereka diberikan Kesehatan dan Keberkahan dalam hidupnya.
7. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang yang telah banyak menyumbangkan ilmunya sebagai bekal untuk masa depan.

Semoga Allah SWT mencatat semua amal baik mereka dan memberikan balasannya yang terbaik. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu,

kritik dan saran yang bermanfaat sangat diperlukan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap temuan penelitian ini bermanfaat bagi semua orang.

Semarang, 19 Desember 2024

Penulis,

Devi fitriani

2105036002

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat penelitian.....	11
1.5 Sitematika penulisan	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Theory	13
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)	13
2.1.2 Kualitas Layanan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	14
2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan	15
2.1.3 Fitur Produk.....	15
2.1.3.1 Pengertian Fitur Produk.....	15
2.1.3.2 Indikator Fitur Produk	16
2.1.4 Keamanan.....	16
2.1.4.1 Pengertian Keamanan	16
2.1.4.2 Model keamanan data Online Mobile Banking.....	17
2.1.4.3 Indikator Keamanan	19
2.1.5 Kepuasan Nasabah	19
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19

2.1.5.2 Kepuasan Menurut perspektif islam	20
2.1.5.3 Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	23
2.1.5.4 Indikator Kepuasan Nasabah	24
2.1.6 Mobile Banking.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian dan sumber data.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian	34
3.1.2 Sumber data Penelitian	34
3.2 Populasi dan sampel Penelitian	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	36
3.3 Teknik pengumpulan data	37
3.4 Variabel penelitian.....	38
3.5 Definisi Operasional.....	36
3.6 Teknik analisis data	38
3.6.1 Uji statistik deskriptif	38
3.6.2 Uji instrumen Data.....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4 Uji Regresi Linear berganda	43
3.6.5 Uji Hipotesis	41
BAB IV	46
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.2 Uji Pilot- test.....	47
4.3 Karakteristik Responden.....	49
4.4 Metode Analisis Data.....	52
4.5 Uji Statistik Deskriptif.....	54
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.8 Pembahasan Hasil penelitian	63
BAB V	67
KESIMPULAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67

5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Komplen aplikasi BYOND By BSI dan Instagram BSI dari Nasabah	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Pilot-test.....	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4. 3 Identitas Responden (Jenis Kelamin).....	49
Tabel 4. 4 Identitas Responden (Usia)	50
Tabel 4. 5 Identitas Responden (Pendidikan Terakhir)	50
Tabel 4. 6 Identitas Responden (Pekerjaan).....	51
Tabel 4. 7 Identitas Responden (Penghasilan)	51
Tabel 4. 8 Identitas Responden (Domisili)	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Histogram	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji K-S.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji multikolineritas.....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji glejser	59
Tabel 4. 18 Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji T-test (parsial).....	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji koefisiensi determinan R^2	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kepuasan nasabah adalah salah satu perhatian utama bagi semua pihak, baik penyelenggara jasa maupun konsumen, karena meningkatnya pemahaman mengenai konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk bersaing di dunia usaha. Kepuasan nasabah Merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan di bidang jasa perbankan. karena ketika nasabah merasa puas, mereka cenderung menyebarkan pengalaman positif tersebut kepada calon nasabah, yang akan meningkatkan reputasi penyelenggara jasa.¹

Kepuasan merupakan faktor krusial dalam berbagai aktivitas bisnis, dan dapat diartikan sebagai respons konsumen terhadap perbandingan antara harapan yang ada dan kinerja produk yang dirasakan. Ketika keinginan dan kebutuhan nasabah terpenuhi, hal ini membawa dampak positif bagi bank. Jika nasabah puas dengan suatu produk, mereka akan terus menggunakannya. Dengan demikian, produk bank tersebut akan diminati di pasar, memungkinkannya bank untuk meraih keuntungan dan bertahan, bahkan berkembang di industri.²

Perkembangan teknologi di era digital membawa kemudahan besar dalam berbagai bidang, termasuk perbankan. Salah satu inovasi yang memudahkan transaksi keuangan adalah Mobile Banking, yang merupakan pengembangan dari layanan SMS Banking dan Internet Banking. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, dan cek saldo langsung melalui aplikasi di smartphone berbasis Android, iOS, atau Windows. Mobile Banking berbasis internet, sehingga transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu ke ATM atau kantor bank. Kepraktisan dan efisiensinya menjadikan layanan ini semakin diminati oleh masyarakat. Selain itu, Kemajuan teknologi memberikan banyak manfaat, terutama dalam bidang perdagangan, seperti bisnis jual beli online yang proses transaksinya bisa dilakukan dengan cepat secara digital. Dalam dunia perbankan, teknologi ini diwujudkan melalui layanan Mobile Banking, yang memudahkan nasabah mengakses laporan keuangan dan melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank.

¹ tjiptono dan Diana, "Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An-Nisbah* 03, no. 01 (2016): 145–68.

² Risa Arsita Sari, Nurul Fadilah Aswar, and Annisa Paramaswary Aslam, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar," *Jurnal Manajemen* 2, no. 2 (2023): 119, <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>.

Layanan ini juga memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi jual beli barang dan jasa, sehingga sangat mendukung aktivitas ekonomi masyarakat di era digital.³

Di Indonesia, tanggal 1 Februari 2021 menandai momen bersejarah dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah, yaitu PT Bank BRI Syariah, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank Syariah Mandiri. Penyatuan ketiga bank ini membawa berbagai keunggulan, seperti layanan yang lebih lengkap, cakupan yang lebih luas, serta modal yang lebih kuat. Kehadiran BSI berperan penting sebagai fasilitator dalam mendukung kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal sekaligus menjadi wujud upaya mewujudkan cita-cita bangsa.

Menurut data OJK, Bank Syariah Indonesia (BSI) berhasil menjadi bank syariah terbaik di Indonesia sejak tahun 2021. Produk tabungan syariah BSI yang diluncurkan pada 2022 juga menduduki peringkat pertama dan berhasil mempertahankannya hingga 2023. Bank BCA Syariah menempati posisi kedua dengan persentase tabungan syariah 16,30%, setelah sebelumnya pernah meraih peringkat pertama pada 2020. Sedangkan Bank Muamalat berada di posisi ketiga dengan persentase tabungan syariah sebesar 9,70%. Peringkat ini menunjukkan persaingan ketat dalam industri perbankan syariah di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan aplikasi BSI Mobile yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja. Fitur aplikasi ini meliputi isi ulang uang elektronik, pembayaran tagihan listrik, pengisian pulsa, belanja di pasar digital, dan pembayaran SPP untuk lembaga pendidikan mitra BSI. Menurut Direktur Utama BSI, Hery Gunardi, pengguna BSI Mobile mencapai 6,3 juta pada akhir 2023, sementara total nasabah BSI mencapai 19,65 juta. Hal ini menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan digital BSI.

Pada bulan Mei 2023, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi masalah operasional besar yang berdampak signifikan terhadap layanan digital mereka, khususnya aplikasi BSI Mobile. Masalah ini terjadi selama empat hari, yakni dari tanggal 8 hingga 11 Mei 2023, di mana seluruh layanan tidak dapat diakses oleh pengguna. Ketidaknyamanan tersebut menimbulkan spekulasi dari masyarakat, termasuk dugaan adanya serangan siber. Pada tanggal 13 Mei 2023, pihak manajemen BSI secara resmi mengonfirmasi bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh serangan

³ H. Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik - Muammar Arafat Yusmad - Google Buku, CV Budi Utama, 2018*, [https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian mobile banking&f=false](https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian%20mobile%20banking&f=false).

ransomware, yang menyebabkan sistem operasional mereka tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Besar data yang tercuri sebesar 1,5TB data yang didalamnya terdapat 9 database yang memuat 15 juta data nasabah serta karyawan Bank BSI Termasuk nomer telpon, alamat, nama, jumlah saldo, nomor rekening, dan Riwayat transaksi. Sehingga menyebabkan kartu debit dan aplikasi BSI mobile tidak bisa dipakai beberapa hari

Oleh sebab itu BSI terus melakukan Inovasi dan transformasi tanpa Henti, Pada tanggal 9 november 2024. PT Bank syariah Indonesia Tbk Resmi meluncurkan SuperApp BYOND by BSI sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital.

Pada tahun 2025 jumlah pengguna wondr bni mencapai 6,8 juta pengguna, BCA mobile mencapai 33,4 juta pengguna, Livin' by mandiri mencapai 30,7 juta pengguna, BRImo mencapai 40,28 juta pengguna dan Byond By bsi berjumlah 3,5 juta pengguna. Hal ini dapat dilihat bahwasannya jumlah pengguna Byond By bsi masih tergolong rendah daripada bank konvensional.

BYOND by BSI Merupakan SuperApp layanan finansial, sosial, dan spiritual komprehensif yang lebih mudah dan nyaman diakses dengan keamanan yang semakin maksimal. Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan perseroan sangat bangga dapat menghadirkan produk ini ke tengah-tengah masyarakat. Pasalnya, kehadiran BYOND by BSI bukan sekadar SuperApp layanan perbankan. Kehadirannya merupakan hasil transformasi berkelanjutan BSI dalam menjawab berbagai tantangan di era digitalisasi. "BSI akan selalu agile dalam mengembangkan produk baru sejalan dengan digitalisasi. Transformasi ini juga sejalan program pemerintah baru yang ingin mendorong infrastruktur digital," kata dia.

Hery menjelaskan DNA yang tertanam pada BYOND, merupakan inovasi yang akan terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat yang dinamis dan terus meningkat, seperti kemudahan, kecepatan, kenyamanan tapi juga berfokus pada keamanan transaksi. "Sesuai tagline-nya #SemuaJadiMudah, dengan BYOND by BSI semua urusan jadi mudah, bagi siapa pun, kapan pun, dan di mana pun," kata Hery dalam acara monumental BYOND by BSI Launching di Parkir Timur Senayan, Jakarta. Dan Hery mengungkapkan BYOND by BSI hadir didukung teknologi dan infrastruktur IT yang mumpuni karena mencakup pengembangan teknologi baru, peningkatan keamanan siber, dan infrastruktur.

Sebagai aplikasi super yang beyond banking, BYOND hadir dengan teknologi yang lebih baik. Dengan user interface (UI) dan user experience (UE) yang lebih canggih dan lebih fresh, sehingga kami dapat terus memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih sophisticated, yang semakin hari terus semakin dinamis sesuai dengan perkembangan zaman sekarang ini dan ke depannya. Namun disamping kemudahan dan kecanggihannya Aplikasi BYOND masih banyak keluhan keluhan terkait dengan aplikasi byond, hal ini diperkuat dengan ulasan -ulasan yang berada di play store/ app store dan komenan komenan di flatform instagram BSI

Gambar 1. 1 Review Komplen aplikasi BYOND By BSI dan Instagram BSI dari Nasabah

LAMBAT
★★★★☆
Rab
dhiaulhaqqq17

mbanking paling lambat se indonesia 🙏🙏

Uang setor tunai di atm tidak tercatat
★★★★☆
Sel
lee_na82

Pada tanggal 11 januari setor tunai di atm jl palagan mirota palagan sekitar jam 14.38 wib. Uang setor tunai sudah tertelan tapi tidak tercatat di mutasi dan tabungan. Mana hari sabtu pula 😞. Mesin atm yang tidak ok

Respons Pengembang
Kam
Assalamualaikum Bapak/Ibu lee_na82, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mengenai keluhan [lainnya](#)

Gangguan teros
★★★★☆
Rab
Vidy muhammad

Sering banget kendala sistem ini itu lah, jadi susah mau transfer pas lagi buru2, mana sering banget lagi, cobalah jangan keseringan kayak gitu, nyusahin nasabah tau

Respons Pengembang
15j lalu
Assalamualaikum Bapak Vidy, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Untuk menindaklanjuti [lainnya](#)

Gagal Transaksi
★★★★☆
1 Jan
mvans11

Saya transfer uang sudah terdebet tapi gagal dan uang tidak kembali payah ini gimana dong?

Respons Pengembang
3 Jan
Assalamualaikum Bapak/Ibu Mvans11, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mengenai keluhan dan kendala yang dialami mohon berkenan untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi BSI di contactus@bankbsi.co.id. Terima kasih, Wassalamualaikum - Naura

GAK BISA
★★★★☆
7 Jan
maulana fazri

gak bisa buat top up dana dan e-wallet lainnya, gak bisa bayar e-commerce juga. masih mending BSI mobile

Respons Pengembang
9 Jan
Assalamualaikum Bapak Maulana, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Layanan Top Up [lainnya](#)

Aplikasi dana
★★★★☆
7 Jan
apitmalay

Kok gabisa topup ke Dana

Respons Pengembang
8 Jan
Assalamualaikum Bapak/Ibu Apitmalay, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informas [lainnya](#)

Gatel
★★★★☆
6 Jan
usertidakada

Dana di hilangkan konsepnya bagaimana

Respons Pengembang
8 Jan
Assalamualaikum Bapak/Ibu Usertidakada, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informas [lainnya](#)

21bluemoon_ 16 jam

Assalamu'alaikum admin BSI, sampai sekarang saya masih terkendala dengan aktivasi BYOND BY BSI.. semua data yg dimasukkan telah betul tetapi tetap gagal dengan pesan "sedang terjadi kesalahan, anda belum dapat mengakses halaman ini". Bahkan salah satu CS sudah mencoba aktivasi dg hp saya tetapi tetap sama hasilnya. Berikut langkah yg telah dicoba : (1) menginstal ulang aplikasi (2) mengganti jaringan (3) mencoba dg 4 perangkat berbeda (5) mencoba dilokasi berbeda. Tetapi tetap tidak membuahkan hasil. Disamping itu setiap hari selalu ada CS yg berbeda menghubungi saya menyarankan hal yg sama.. sepertibya mereka sesama CS tidak berkomunikasi. Sekian unek2 saya admin 🙏

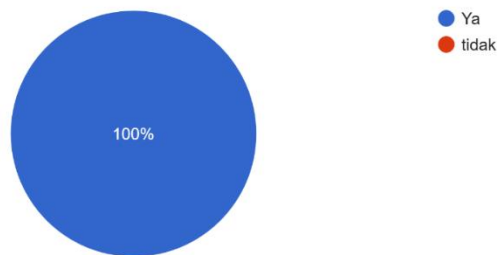
Balas



Dari Gambar 2.1. Bahwa Aplikasi BYOND By BSI dan Aplikasi instagram BSI Menunjukkan Ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan Byond By BSI yang terdapat Pada playstore dan instagram. Beberapa nasabah mengeluh terkait aplikasi BYOND, Keluhan yang sering muncul adalah fitur E-wallet Dana yang menghilang, aplikasi yang lambat saat dibuka, gangguan saat menggunakan aplikasi, serta kesulitan dalam aktivasi dan verifikasi wajah. Selain itu, ada juga keluhan tentang transfer yang gagal meskipun saldo sudah terpotong. Banyak nasabah merasa kecewa dan tidak puas dengan inovasi aplikasi BYOND dari BSI. Salah satu pengguna di komentar Instagram menyatakan, "Lebih mudah menggunakan BSI Mobile daripada BYOND, yang juga tidak bisa diakses lagi."

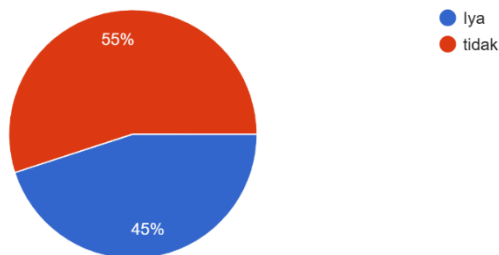
Fenomena yang terdapat pada tanggapan Aplikasi Pengguna BYOND By BSI Peneliti melakukan Pra riset yang bertujuan untuk Melihat Apakah fenomena ketidakpuasan dalam tanggapan Play store juga sama yang dialami dengan Para Nasabah yang berada Kota Semarang. Berikut tanggapan responden nasabah Bsi Kota Semarang sebagai Berikut.

Apakah anda pengguna aplikasi Byond by bsi?
20 jawaban



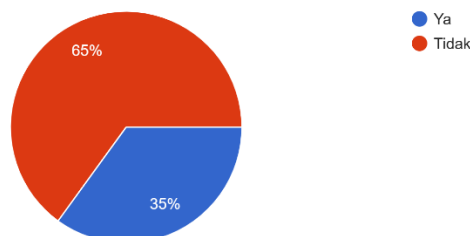
Dari diagram diatas dapat diketahui dari 20 responden Semua menggunakan BYOND By BSI, Maka dapat disimpulkan Semua menggunakan Byond By BSI.

apakah anda Merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond By BSI dalam menangani keluhan atau pertanyaan nasabah?
20 jawaban



Dari diagram diatas dapat dilihat 45% yang menyatakan Bahwa Nasabah puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond By BSI dalam menangani keluhan atau pertanyaan nasabah. Sedangkan 55% Mengatakan Kurang Puas dalam penggunaan nya diantara lain adanya kendala saat aplikasi ngebug tidak mau dibuka sudah melapor melalui Aisyah CS Byond maupun di instagram tidak Cepat menemukan solusi dalam menangani keluhan atau pertanyaan nasabah.

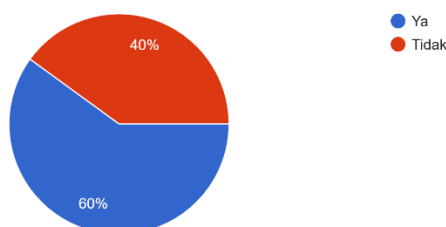
Apakah Anda Merasa puas dengan Fitur Produk BYOND By BSI?
20 jawaban



Dari table diatas dapat dilihat 35% menyatakan Bahwa Nasabah puas dengan Fitur produk BYOND By BSI. Sedangkan 65% Mengatakan Kurang Puas dengan fitur

BYOND By BSI dikarenakan tidak adanya fitur Ewallet DANA dan tata letak fitur membuat beberapa nasabah kebingungan mencari.

Apakah Anda merasa Fitur Transaksi di aplikasi Byond Memberikan tingkat keamanan yang memadai?
20 jawaban



Dari table diatas dapat dilihat 60% menyatakan Bahwa tingkat keamanan aplikasi BYOND By BSI sudah memadai. Sedangkan Responden Lainnya yang berjumlah 40% responden masi meragukan keamanan aplikasi byond.

Apakah anda Pernah mengalami Kendala selama anda menggunakan Aplikasi BYOND By BSI	
1. Ada kendala saat verifikasi wajah aktivasi byond selalu gagal, padahal sudah mengikuti s & k	5. sering trouble dan ngebug aplikasi nya
2. Ada kendala saat transaksi Qris notifikasi sudah berhasil tetapi saldo belum terpotong	6. tidak ada fitur ewallet DANA jadi gabisa top up DANA
3. Ada kendala saat transfer ke rek lain, notifikasi sudah berhasil dan saldo sudah terpotong tetapi belum masuk ke rek penerima	7. salah pin 2x langsung keblokir biasanya batas maksimal kan 3 kali, mau hubungin cs aisyah ribet gabisa, harus dateng kebank
4. Pernah gunain promo casback Byond tapi dana casback nya ga masuk	8. mau bayar shopee tpi VA nya gabisa digunain

Dari table diatas terdapat beberapa fenomena dari nasabah kota semarang yang menunjukkan ketidakpuasan nasabah/pengguna dalam menggunakan BYOND By BSI. Kepuasan nasabah sangat penting karena jika terjadi banyak keluhan, hal tersebut dapat

mengakibatkan hilangnya kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, yang pada akhirnya tidak hanya mempengaruhi reputasi dan citra perusahaan di mata publik, tetapi juga dapat berdampak negatif pada loyalitas nasabah, mengurangi potensi pertumbuhan bisnis, dan menghambat upaya perusahaan untuk menarik pelanggan baru dalam lingkungan pasar yang semakin kompetitif.⁴ Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan, mereka cenderung akan kembali untuk melakukan pembelian ulang atau menggunakan layanan tersebut lagi. Ini menjadi salah satu indikator terjadinya loyalitas pelanggan. Jika konsumen puas dengan layanan yang diterima, tingkat kesetiaan mereka dapat dianggap tinggi. Sebaliknya, jika konsumen tidak terlalu puas dan lebih memilih layanan yang berbeda-beda, maka tingkat kesetiaan mereka terhadap produk tersebut menjadi rendah.⁵

Dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan nasabah diduga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya faktor yang dimaksud adalah faktor kualitas layanan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dibandingkan dengan harapan nasabah. Kualitas layanan mencakup penyajian produk atau jasa yang memenuhi standar perusahaan, dengan tujuan agar penyampaian produk dan jasa tersebut sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Husain dan Sani, kualitas pelayanan berarti penyampaian jasa yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.⁶

Selain Faktor Kualitas Layanan, yaitu faktor Fitur Produk. Fitur merupakan alat bersaing yang membedakan produk suatu perusahaan dari perusahaan lain. Fitur produk berkaitan dengan sifat-sifat yang unik, khas, dan istimewa yang tidak dimiliki oleh produk lainnya. Karakteristik yang ada pada suatu produk biasanya merupakan hasil dari pengembangan dan penyempurnaan yang dilakukan secara berkelanjutan. Sebuah produk dapat ditawarkan dengan berbagai macam fitur. Perusahaan dapat menciptakan model yang lebih tinggi dengan menambahkan beberapa fitur pada produk tersebut.⁷

⁴ Ecca Yolanda Octavia and Sasa Ani Arnomo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam," *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)* 9, no. 6 (2023), <https://doi.org/10.33884/comasiejournal.v9i6.7869>.

⁵ Agung Dwi Hermawan Agung Dwi Hermawan, Ageng Pratiwi Ageng Pratiwi, and Yudhitia Dian Putra Yudhitia dian Putra, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Cabang Jember," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5, no. 4 (2021): 1657–61, <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2609>.

⁶ Palupi Permata Rahmi, Asti Nur Aryanti, and Dadan Abdul Aziz, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA," *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 3, no. 3 (2023): 710–22, <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>.

⁷ Ahmad Sefrian Ali and Yateno Yateno, "Pengaruh Kualitas Produk, Fitur, Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mebel Jati Ukir Hi. Slamet Di Metro," *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI* 2, no. 2 (2022): 420–27, <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i2.1125>.

Selanjutnya Faktor keamanan. Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi pribadi dan data bisnis nasabah dari ancaman seperti pencurian dan sabotase di dunia maya. Semakin kuat sistem keamanan pada mobile banking, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Saat ini, layanan mobile banking dilengkapi dengan fitur validasi data untuk memastikan keamanan saat nasabah melakukan verifikasi transaksi, sehingga informasi pribadi tetap terlindungi.⁸

Penelitian yang dilakukan arham dan sulma pada tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang “ dalam penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian mixed methods dengan desain explanatory sequential. Hasil penelitian kualitas sistem dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan, meskipun masih terkendala dengan sistem dan pelayanan yang masih ada kekurangan. Kualitas sistem berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 17,28% dengan derajat rendah. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,19% dengan derajat tinggi. Kemudian kualitas sistem dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,5% dengan derajat tinggi.⁹

Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh krisna dan arna pada tahun 2021 yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening” Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan dan citra perusahaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh ita dkk pada tahun 2022 yang berjudul “Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang” hasil penelitian nya E-banking tidak

⁸ Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang,” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 1, no. 2 (2023): 62–74, <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.

⁹ Arham Sulma and Arya Zacky W, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP Di Kabupaten Sidenreng Rappang,” *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 3, no. 2 (2023): 155–75, <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3673>.

¹⁰ Krisna Issri Kuswandarini and Arna Asna Annisa, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2021): 37–51, <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>.

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Fitur Produk berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah.¹¹

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhaqu Febriansyah tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Livin By Mandiri di Kota Semarang”. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan persepsi terhadap manfaat memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, variabel fitur produk menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks penggunaan aplikasi mobile banking Livin’ by Mandiri di wilayah Kota Semarang¹²

Penelitian yang dilakukan oleh aulia, aris dkk yang berjudul “pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang”. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa keamanan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo, namun kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRIMO¹³

Berdasarkan Hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan Penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR PRODUK MOBILE BANKING DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI (Std nasabah Pengguna BYOND By BSI di Kota semarang)**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI di kota semarang?
2. Apakah ada pengaruh Fitur Produk Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI di kota semarang?
3. Apakah ada pengaruh Keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI di kota semarang?

¹¹ Ita Rahmawati, Lailatus Sa, and Elva Ningrum, “Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang,” *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* 6, no. 2 (2022): 406–19, <https://doi.org/10.29408/jpek.v6i2.6976>.

¹² Nurhaqu Febriansyah, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin’By Mandiri Di Kota Semarang,” *Jurnal Ekonomi*, 2023, 1–17.

¹³ Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang.”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa Berpengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI di kota semarang
2. Untuk mengetahui seberapa Berpengaruh Fitur Produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI di kota semarang
3. Untuk Mengetahui Seberapa Berpengaruh Keamanan terhadap terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI di kota semarang

1.4 Manfaat penelitian

1. Secara Akademis

Diharapkan Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai Referensi dan masukkan untuk penelitian selanjutnya serta dapat menjadi tambahan wawasan bagi pembaca

2. Secara Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pada sektor perbankan syariah untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kepuasan pengguna mobile banking dan dapat memberikan masukan yang berguna dalam menentukan langkah yang tepat dalam mengembangkan perbankan syariah ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank syariah selama ini dalam menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan nasional.

3. Secara Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan penulis tentang sistem dan metode pembayaran digital yang diharapkan dapat berguna di kemudia hari serta menjadi kesempatan bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang didapatkan dari bangku perkuliahan

1.5 Sitematika penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab yang masing-masing dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini dapat dijadikan sebagai tumpuan pembahasan bab-bab selanjutnya, secara umum bab ini memuat tentang latar belakang masalah, merumuskan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis mendeskripsikan semua teori yang berhubungan dengan judul penelitian ini dengan tujuan untuk menjelaskan permasalahan yang ada pada penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian memuat tentang jenis dan sumber penelitian, populasi dan sampel, metode Pengumpulan data, definisi operasional, dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan terkait gambaran umum suatu objek penelitian, deskripsi data penelitian, dan responden, uji validitas dan reliabilitas, deskripsi variabel penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari penutup, memuat kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Theory

2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model sistem teknologi informasi yang dapat diakses oleh publik. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis dan merupakan pengembangan dari Theory of Rational Action (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein. TAM adalah salah satu teori yang paling umum digunakan untuk mengukur penerimaan dan pemahaman pelanggan terhadap layanan yang baru diluncurkan (Hartono, 2008). Model ini berasal dari teori psikologi yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna layanan teknologi informasi dipengaruhi oleh keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna.¹⁴

TAM menjelaskan hubungan sebab-akibat antara suatu keyakinan (manfaat sistem informasi dan kegunaannya) dengan perilaku, kebutuhan, dan pengguna sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menggunakan TRA karena berfungsi sebagai dasar untuk memahami hubungan antara manfaat yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan di kalangan pengguna TI (teknologi informasi).¹⁵

Model TAM ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:¹⁶

1. Faktor Manfaat (Perceived usefulness) adalah ukuran dimana orang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membawa manfaat bagi mereka yang menggunakannya.
2. Kemudahan, penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

¹⁴ Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): 70–89.

¹⁵ Mainatul Ilmi et al., "Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia," *Relasi : Jurnal Ekonomi* 16, no. 2 (2020): 436–58, <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371.e>

¹⁶ Andika Pratama, Siti Zulaikha Wulandari, and Devani Laksmi Indyastuti, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal)," *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 5, no. 3 (2022): 355–68, <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>.

3. Keamanan adalah kemampuan perusahaan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data.

2.1.2 Kualitas Layanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kotler & Keller (2016), yang dikutip oleh Imelda Aprileny, Windha Trisetia Wati, dan Jayanti Apri Emarawati, kualitas layanan merujuk pada keseluruhan kualitas produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan berarti bahwa produk dan jasa yang dicari oleh konsumen disediakan oleh penjual sesuai dengan keinginan mereka.¹⁷ Kualitas pelayanan juga merupakan evaluasi total terhadap tingkat pelayanan yang baik. Penerapan kualitas mencakup sifat dan tampilan produk serta kinerja, yang merupakan bagian penting dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan.¹⁸

Kualitas layanan elektronik yang tinggi adalah cara untuk memaksimalkan manfaat dari internet dan kemajuan teknologi. Kualitas layanan merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau nasabah. Pelayanan adalah kinerja yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah, dengan tujuan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen atau nasabah.¹⁹

Layanan elektronik adalah penyediaan layanan melalui internet, yang biasanya bersifat non-komersial dan umumnya disediakan oleh pemerintah. Terdapat dua pendekatan utama dalam mempelajari layanan elektronik: yang pertama berfokus pada antarmuka teknologi, dan yang kedua menekankan generasi baru layanan berbasis teknologi yang dapat digunakan secara mandiri.

¹⁷ Imelda Aprileny, Windha Trisetia Wati, and Jayanti Apri Emarawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta," *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47, <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>.

¹⁸ Deddy Wahyudi, Yaumul Khair Afif, and Khairunnisa, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah," *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2023): 143–60.

¹⁹ Agung Fadjriansyah, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Jember," *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023): 149, <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2665>.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan

Adapun indikator yang dipilih dalam penelitian ini, menurut Kotler & Keller adalah sebagai berikut :²⁰

1. Keandalan (Reliability) : Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (Responsiveness) : Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
3. Jaminan (assurance) : mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan
4. Empati (Empathy) : memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami Keinginan Konsumen
5. Berwujud (tangibles) : penampilan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen

2.1.3 Fitur Produk

2.1.3.1 Pengertian Fitur Produk

Kotler dan Keller dalam jurnal ermalina menyatakan bahwa fitur adalah salah satu dari delapan dimensi kualitas produk. Fitur dianggap sebagai aspek sekunder dari suatu produk dan mencerminkan sesuatu yang unik, khas, dan istimewa yang tidak dimiliki oleh produk lain, sehingga berfungsi sebagai alat untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing.²¹ Senada dengan itu, Kotler dan Armstrong dalam terjemahan Bob Sabran dalam jurnal ermalina menyebutkan bahwa fitur adalah alat bersaing yang membedakan produk suatu perusahaan dari perusahaan lain. Fitur produk mencerminkan karakteristik unik yang tidak dimiliki oleh produk lain, biasanya merupakan hasil dari pengembangan dan penyempurnaan berkelanjutan. Sebuah produk dapat ditawarkan dengan berbagai fitur, dan perusahaan dapat menciptakan model yang lebih unggul dengan menambahkan beberapa fitur. Dari penjelasan para ahli, dapat disimpulkan bahwa konsumen selalu menginginkan produk berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar,

²⁰ Injilia Mangare, Rudy S. Wenas, and Mirah Rogi, "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023): 244–53, <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49659>.

²¹ Ermalina Ermalina, "Pengaruh Harga Dan Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Pintar," *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2020): 11–20, <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.115>.

meskipun sebagian orang beranggapan bahwa produk mahal adalah produk berkualitas. Jika perusahaan dapat memenuhi harapan tersebut, mereka akan mampu memuaskan konsumen dan menarik lebih banyak pelanggan.²²

2.1.3.2 Indikator Fitur Produk

Indikator fitur produk menurut Phoon dalam jurnal risma & dewi yaitu:²³

1. Akses mudah terhadap informasi produk atau jasa, di mana fitur layanan harus memudahkan konsumen dalam mengakses informasi yang diperlukan.
2. Variasi dalam layanan transaksi, di mana layanan yang ditawarkan harus memiliki beragam opsi untuk proses transaksi nasabah.
3. Variasi fitur, di mana bank perlu menyediakan layanan fitur yang memudahkan dan memberikan informasi kepada nasabah.
4. Inovasi produk, di mana fitur tambahan dapat menarik minat nasabah terhadap e-banking

2.1.4 Keamanan

2.1.4.1 Pengertian Keamanan

Keamanan adalah kemampuan sistem untuk mencegah penggunaan data yang ilegal atau tidak tepat, serta untuk melindungi dari kejahatan siber dan peretasan. Dalam melakukan transaksi perbankan, keamanan menjadi faktor utama yang diperhatikan oleh nasabah ketika mempercayakan penyimpanan dananya. Jika sebuah aplikasi mobile banking dapat menjamin keamanan data dan transaksi perbankan, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Rasa aman ini dapat diartikan sebagai perasaan nyaman yang dimiliki nasabah saat menggunakan Mobile Banking, terutama terkait dengan potensi kebocoran user ID dan password pengguna.²⁴

Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi pribadi maupun data bisnis nasabah dari ancaman dunia maya, pencurian online, dan sabotase data. Semakin kuat sistem keamanan pada mobile banking, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Saat ini, mobile banking menyediakan layanan

²² Ermalina.

²³ Risma Weti Aprilia and Dewi Noor Susanti, "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)* 4, no. 3 (2022): 399–409, <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>.

²⁴ Aprilia and Susanti.

validasi data untuk menjaga keamanan informasi pribadi, sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat melakukan transaksi.²⁵

Menurut Mahardika, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi internet banking dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Rahardjo menyatakan bahwa keamanan adalah suatu hal yang dapat mencegah penipuan atau minimal mendeteksi adanya penipuan dalam sistem berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Ahmad dan Pambudi mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan untuk melindungi informasi atau data nasabah dari penipuan dan pencurian dalam internet banking. Yousafzai menambahkan bahwa dalam konteks internet banking, ancaman keamanan mencakup serangan atau penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi dan transmisi data, dengan akses yang tidak sah ke rekening menggunakan otentikasi palsu.²⁶

2.1.4.2 Model keamanan data Online Mobile Banking

Model yang saat ini diperkenalkan dalam sistem perbankan online dirancang dengan beberapa lapisan keamanan informasi yang mencakup berbagai solusi dan mekanisme yang berjalan secara paralel. Tujuannya adalah untuk melindungi aplikasi perbankan dan data pelanggan, serta menyediakan identifikasi, otentikasi, dan otorisasi. Keamanan informasi dalam perbankan online melibatkan:²⁷

1. Sertifikat Digital

Sertifikat digital digunakan untuk memverifikasi atau mengakui keabsahan antara pengguna dan sistem perbankan terkait. Keabsahan otentikasi ini bergantung pada PKI dan CA yang dipercaya untuk menerbitkan sertifikat digital.

2. Kartu Kata Sandi Satu Kali

Kartu kata sandi satu kali adalah alternatif yang lebih ekonomis untuk menghasilkan kata sandi dinamis dan juga menyediakan lapisan verifikasi tambahan. Dalam beberapa sistem perbankan, kata sandi yang dihasilkan

²⁵ Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang."

²⁶ Mukhtisar Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56, <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.

²⁷ Rohid Akbar, Muhammad Irwan, and Padli Nasution, "Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES) Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)" 2, no. 2 (2024): 79–83.

oleh kartu OTP (One Time Password) dapat digunakan beberapa kali sebelum dibatalkan, sehingga dapat rentan terhadap serangan keamanan sementara.

3. Perlindungan Browser

Pengguna browser dilindungi dari malware dengan memantau ruang memori yang digunakan oleh browser untuk mendeteksi dan mencegah malware, serta melindungi informasi sensitif seperti nama pengguna dan kata sandi.

4. Keyboard Virtual

Keyboard virtual dirancang untuk mencegah penggunaan keyboard yang dapat merekam data yang dimasukkan. Alat ini biasanya berupa perangkat lunak berbasis Java yang kompatibel dengan berbagai browser web.

5. Pendaftaran Perangkat

Metode ini mencegah perangkat yang belum terdaftar dalam sistem untuk mengakses layanan perbankan. Perangkat ini memanfaatkan pemindai sidik jari untuk mengenali pengguna.

6. CAPTCHA

CAPTCHA (Fully Automated Public Turing Test To Tell Computers and Humans Apart) adalah mekanisme untuk memastikan bahwa individu yang mengakses situs web adalah manusia, bukan program komputer. Sistem ini menampilkan gambar atau teks yang terdistorsi, sehingga sulit bagi program komputer untuk mengenalinya, sementara manusia dapat membedakannya. Pengguna harus mengenali teks atau gambar yang ditampilkan untuk membuktikan bahwa mereka adalah orang yang sah.

7. Layanan Pesan Singkat (SMS)

Layanan pesan singkat (SMS) adalah metode yang digunakan oleh bank Internet untuk memberi tahu nasabah tentang transaksi yang akan dilakukan melalui pesan teks. Pesan ini menyediakan saluran verifikasi tambahan untuk transaksi bank, di mana sistem perbankan online mengirimkan serangkaian karakter dalam pesan teks kepada pengguna, yang harus dikirimkan ke otoritas verifikasi selama proses transaksi.

8. Identifikasi Perangkat

Identifikasi perangkat biasanya diterapkan bersamaan dengan pendaftaran perangkat, tetapi juga dapat berfungsi sebagai solusi mandiri dalam sistem

perbankan online, dengan tujuan mempermudah akses bagi nasabah. Model ini mengidentifikasi asal dan keaslian nasabah berdasarkan karakteristik fisik perangkat yang digunakan.

9. Riwayat Data Perangkat

2.1.4.3 Indikator Keamanan

Menurut Raman, Arasu, dan Viswanathan dalam jurnal Rohid & Irwan, indikator keamanan terdiri dari tiga aspek utama:²⁸

1. Kerahasiaan Data

Kerahasiaan data merujuk pada praktik menjaga informasi pribadi agar tidak diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Ini termasuk perlindungan terhadap data yang diberikan oleh konsumen dalam konteks transaksi online, sehingga hanya pihak tertentu yang dapat mengakses informasi tersebut.

2. Pengelolaan Data

Pengelolaan data mencakup cara data pribadi dikumpulkan, disimpan, dan digunakan oleh organisasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa data dikelola dengan baik dan tidak disalahgunakan, serta memberikan kejelasan kepada konsumen mengenai bagaimana informasi mereka akan digunakan.

3. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan adalah komitmen untuk melindungi data dan transaksi konsumen dari ancaman atau penyalahgunaan. Ini mencakup langkah-langkah teknis dan prosedural yang diambil untuk mencegah akses tidak sah dan memastikan bahwa sistem keamanan berfungsi dengan baik.

2.1.5 Kepuasan Nasabah

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil layanan yang diterima dengan hasil yang diharapkan. Kepuasan nasabah menjadi tujuan sekaligus alat pemasaran yang dapat dimanfaatkan oleh bank yang berfokus pada kepuasan nasabah.²⁹

²⁸ Akbar, Irwan, and Nasution.

²⁹ Ananda, Nova Adhitya Rizqi, and Reza Muhammad, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2019): 17–27.

Kepuasan nasabah, menurut beberapa ahli, dapat didefinisikan sebagai berikut: kepuasan nasabah adalah proses penilaian terhadap penggunaan jasa yang telah dilakukan. Proses penilaian ini akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan. Jika nasabah merasakan kepuasan, mereka cenderung akan melakukan pembelian ulang atau menggunakan jasa yang sama. Di sisi lain, jika mereka merasa tidak puas, nasabah mungkin akan berhenti menggunakan layanan tersebut dan beralih ke penyedia layanan lain, atau menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli yang merasakan kinerja suatu perusahaan sesuai dengan harapannya. Pelanggan akan merasa puas apabila harapan nya terlampaui. Pelanggan cenderung loyal terhadap produk yang disediakan perusahaan dan akan menguntungkan perusahaan³⁰

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep penting dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan utama dalam aktivitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada berbagai aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan reputasi perusahaan, penurunan elastisitas harga, pengurangan biaya transaksi di masa depan, serta peningkatan efisiensi dan produktivitas karyawan.³¹

Beberapa pengukuran kepuasan nasabah memiliki tiga bentuk yang berbeda, yaitu:

- a. Positif disconfirmation, di mana kinerja melebihi harapan.
- b. Simple confirmation, di mana kinerja sesuai dengan harapan.
- c. Negatif disconfirmation, di mana kinerja lebih buruk dari harapan.³²

2.1.5.2 Kepuasan Menurut perspektif islam

Dalam perspektif islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuuasan yang dirasakan

³⁰ Heny Yuningrum, Muyassarrah Muyassarrah, and Risma Dewi Astuti, "Effect of Service Quality, Product Quality, and Trust In Customer Satisfaction (Case Study at Bank BRI Syariah KCP Kendal)," *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking* 2, no. 2 (2020): 139–56, <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2020.2.2.7425>.

³¹ Ananda, Rizqi, and Muhammad, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)." Hal.22

³² Agung Dwi Hermawan, Ageng Pratiwi, and Yudhitia dian Putra, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Cabang Jember," hal.3.

oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaan nya yang berkaitan sebagai berikut :

a. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh anggota yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan hadist Nabi saw sebagai berikut :

لِمُسْلِمٍ أَخُو الْمُسْلِمِ، وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ أَنْ يَبِيعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

Artinya: muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya. (HR. Ahmad dan Thobrani)

Hadis di atas menjelaskan tentang kejujuran dan tanggung jawab moral dalam transaksi jual beli, khususnya antara sesama Muslim. Hadis ini menunjukkan bahwa kegiatan ekonomi dalam Islam tidak hanya mencari keuntungan, tetapi juga harus dilandasi oleh etika, amanah, dan keadilan. Prinsip ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan keberkahan dalam muamalah (interaksi sosial dan bisnis).³³

Dalam konteks perbankan, khususnya pelayanan terhadap nasabah, hadis ini mengajarkan bahwa nasabah bukan sekadar klien, melainkan mitra yang harus diperlakukan dengan adil dan jujur. Petugas bank wajib menjelaskan secara transparan semua informasi terkait produk, termasuk risiko, biaya, dan ketentuan yang berlaku. Menyembunyikan kekurangan atau memberi informasi yang menyesatkan tidak hanya merusak kepercayaan nasabah, tetapi juga bertentangan dengan prinsip syariah yang mengharamkan penipuan. Pelayanan yang jujur dan terbuka akan menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta mendatangkan keberkahan dalam usaha. Maka, nilai-nilai hadis ini sejalan dengan prinsip utama kepuasan nasabah: kepercayaan, keadilan, dan kejelasan informasi.

b. Sifat amanah

Amanah mencakup tindakan mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya, menghindari pengambilan sesuatu diluar batas kewenangan, serta menjaga agar tidak terjadi pengurangan hak orang lain, baik dalam bentuk pemberian

³³ Ibrahim Hasballah, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli," *Jurnal Al-Mizan* 10, no. 2 (2023): 204–14, <https://doi.org/10.54621/jiam.v10i2.658>.

atau lainnya. Sejalan dengan prinsip ini, perusahaan menunjukkan komitmen profesional dengan memberikan layanan optimal kepada pelanggan, termasuk merespons secara tepat setiap pertanyaan terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini Berdasarkan Qs. An-Nisa Ayat 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat." (QS. An-Nisa: 58)³⁴

Ayat QS. An-Nisa: 58 menekankan pentingnya menunaikan amanah dan berlaku adil dalam setiap urusan. Dalam konteks perbankan, ayat ini mengajarkan bahwa bank wajib menjaga amanah nasabah, seperti mengelola dana dengan jujur, memberikan informasi produk secara transparan, serta melayani tanpa diskriminasi. Kejujuran dalam menyampaikan risiko, biaya, dan ketentuan produk merupakan bentuk keadilan yang akan membangun kepercayaan nasabah. Ketika amanah dan keadilan ditegakkan, kepuasan nasabah meningkat karena mereka merasa diperlakukan secara profesional dan bertanggung jawab sesuai nilai-nilai Islam.

c. Benar

Penipuan dalam perdagangan sangat dilarang dalam Islam, terutama jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah, seperti yang dijelaskan dalam hadis Hakim bin Hazm "mutafaq" yaitu:

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا

Sampai keputusan tentang transaksi dibuat, penjual dan pembeli memiliki pilihan bebas. Jika keduanya melakukan hal yang benar dan

³⁴ Rosyidah Ainur, "Penafsiran Amanah Dalam Kitab Tafsir Almunir" 3, no. 2 (2020): 212–34.

menunjukkan kelemahan dari barang yang mereka jual, maka keduanya akan diberkati dengan penjualan tersebut. Namun, ketika dua orang menyembunyikan bisnis mereka dan berbohong dan mendapat untung, berkah jual beli menghilang.

Hadis ini menjelaskan bahwa penjual dan pembeli memiliki hak untuk memilih atau membatalkan transaksi selama mereka belum berpisah (dikenal sebagai *khiyar*). Jika kedua belah pihak jujur—menjelaskan kondisi barang termasuk kekurangannya—maka Allah akan memberkahi transaksi tersebut. Sebaliknya, jika mereka berdusta atau menyembunyikan informasi penting demi keuntungan, maka keberkahan dari transaksi itu akan dihapus, meskipun secara hukum tetap sah.³⁵

Dalam konteks layanan perbankan, khususnya pada produk-produk keuangan seperti tabungan, pembiayaan, atau investasi, hadis ini mengajarkan bahwa transparansi, kejujuran, dan etika pelayanan adalah kunci utama. Ketika petugas bank menyampaikan informasi produk secara jelas dan jujur—termasuk risiko, biaya tersembunyi, dan syarat-syarat yang berlaku—nasabah akan merasa dihargai dan dilindungi, sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas. Sebaliknya, jika informasi disembunyikan, dilebih-lebihkan, atau menyesatkan, meskipun bank mendapatkan keuntungan, maka kepercayaan nasabah akan hilang dan berkah bisnis ikut lenyap.

2.1.5.3 Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Ratnasari dan Aksa, terdapat lima aspek utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:³⁶

1. Kualitas Produk

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila persepsi mereka terhadap produk menunjukkan bahwa produk tersebut memiliki mutu yang tinggi, sesuai dengan ekspektasi penggunaannya.

2. Kualitas Pelayanan.

³⁵ Muhammad pebiola, suhar, Ismail, “Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangan Terhadap Kepuasan Nasabah” 2, no. 3 (2023): 154–70.

³⁶ Rizka Putri Rumastari, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT NGESREP SEMARANG),” *Keunis Journal* 7, no. 2302 (2019): 5–29.

Dalam industri layanan, pelayanan yang diberikan secara profesional dan sesuai harapan menjadi kunci penting dalam membentuk pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka.

3. Emosional

Kepuasan tidak hanya bersumber dari manfaat fungsional produk, tetapi juga nilai emosional yang melekat. Pelanggan merasa bangga dan lebih percaya diri ketika menggunakan produk dari merek tertentu yang memberikan citra positif di mata sosial.

4. Harga

Ketika sebuah produk menawarkan kualitas yang setara dengan competitor namun dijual dengan harga yang lebih kompetitif, pelanggan akan merasakan nilai lebih, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

5. Biaya

Pelanggan yang dapat memperoleh produk atau layanan tanpa perlu mengeluarkan biaya tambahan, tenaga, atau waktu yang berlebihan akan cenderung lebih puas. Semakin kecil pengorbanan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan, semakin besar kemungkinan terciptanya kepuasan.

2.1.5.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah meliputi:³⁷

1. Perasaan puas (terhadap produk dan kualitas pelayanan), yaitu ekspresi rasa puas atau tidak puas setelah menerima pelayanan yang baik
2. Konsistensi dalam membeli produk, di mana nasabah akan terus menggunakan layanan jika sesuai dengan harapan mereka
3. Rekomendasi kepada orang lain, di mana nasabah yang merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain dan dapat berbagi pengalaman dengan nasabah lainnya;
4. Terpenuhinya harapan nasabah setelah pembelian yang berkaitan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian kualitas produk atau jasa setelah dibeli dengan harapan yang diinginkan.

³⁷ Slamet Bambang Riono, "Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86, <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>.

2.1.6 Mobile Banking

Mobile banking merupakan inovasi strategis dari industri perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga transaksi investasi kapan saja dan dimana saja, tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Keunggulan mobile banking terletak pada kemudahan akses 24 jam sehari, fitur lengkap, dan penghematan waktu serta biaya, yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah di era digital.

Kelebihan Mobile banking adalah memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa batasan waktu seperti cek saldo, transfer, bayar tagihan semua bisa dilakukan dengan menggunakan Hp.³⁸

Byond by BSI merupakan aplikasi perbankan digital terbaru dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih modern, aman, dan praktis. Aplikasi ini menggantikan BSI Mobile dan menawarkan lebih dari 130 fitur, termasuk transaksi keuangan, investasi, dan layanan sosial serta spiritual.

Fitur Utama Byond by BSI menurut Hery Gunardi selaku Direktur Utama Byond yaitu³⁹:

1. Keamanan Tinggi

Byond dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, termasuk deteksi penipuan, modul keamanan perangkat keras (HSM), dan perlindungan firewall.

2. Kemudahan Transaksi

Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan, transfer antar bank, dan pembelian produk digital dengan mudah.

3. Fitur Islami

Aplikasi ini juga menyediakan fitur untuk mempermudah ibadah, seperti pengingat waktu shalat dan donasi.

4. Investasi

³⁸ AMATUN NUR MAKMURIYAH and KARTIKA MARELLA VANNI, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)," *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 37, <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>.

³⁹ "Bank Syariah Indonesia," n.d., ir.bankbsi.co.id.

Byond menawarkan berbagai opsi investasi syariah, termasuk emas dan deposito

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan tahun Publikasi	Judul penelitian	Objek dan Priode penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1	Yopi Handrianto, Nurul Robiatul Latifa (2023) ⁴⁰	“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual”	Objek penelitian: Nasabah pengguna aplikasi TOOS periode penelitian tahun 2023	X1 = kualitas layanan Y2 = kepuasan nasabah	Dengan persentase 33,7%, temuan studi menunjukkan hasil bahwa dimensi dari variabel kualitas layanan, memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi TOOS memang memiliki efek yang positif, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima
2	Krisna Issri Kuswandarini, Arna Asna Annisa (2021) ⁴¹	“Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer	Objek penelitian: nasabah yang ada di BankSyariah Indonesia	X1= kualitas layanan X2= corporate image	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, manajemen hubungan pelanggan, dan kualitas layanan semuanya berdampak

⁴⁰ Yopi Handrianto and Nurul Robiatul Latifa, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual,” *Jurnal Infortech* 5, no. 2 (2023): 151–60, <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17502>.

⁴¹ Kuswandarini and Annisa, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.”

		relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening”	(BSI)KC Semarang. Periode Penelitian: 2021	X3= customer relationship management Y1= loyalitas nasabah Y2= kepuasan nasabah	positif terhadap loyalitas. Namun, loyalitas tidak terpengaruh oleh reputasi perusahaan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh manajemen hubungan pelanggan, tetapi dipengaruhi secara negatif oleh kualitas layanan dan reputasi perusahaan. Di cabang bank BSI di Semarang, pengujian analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kepuasan berperan sebagai mediator antara pengaruh loyalitas pelanggan, manajemen hubungan pelanggan, dan kualitas layanan.
3	Oniansyah, Novia Adhitya Ananda, Reza Muhammad Rizqi (2019) ⁴²	“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas	Objek penelitian: Nasabah PT. Pegadaian Unit Seketeng,	XI = Kualitas layanan X2= fasilitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas

⁴² Ananda, Rizqi, and Muhammad, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa).”

		Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)”	Kecamatan Sumbawa Periode penelitian: 2019	Y1 = kepuasan nasabah	layanan tetapi tidak dipengaruhi oleh variabel fasilitas. Secara keseluruhan, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas layanan.
4	Ita Rahmawati, Lailatus Sa’adah, Elva fitria Ningrum (2022) ⁴³	“Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang”	Objek penelitian: Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang Priode penelitian : 2022	XI = Penggunaan E-Banking X 2 = Fitur produk Y = kepuasan nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak terpengaruh secara signifikan oleh E-banking. Namun, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh fitur produk.
5	Nurhaqu Febriansyah (2023) ⁴⁴	“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan	Objek penelitian: nasabah yang menggunakan aplikasi Livin’ BY Mandiri Di Kota Semarang	XI = Persepsi Kemudahan X2 = Persepsi Manfaat X3 = Fitur Produk	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kemudahan dan manfaat. Sementara

⁴³ Rahmawati, Sa, and Ningrum, “Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang.”

⁴⁴ Febriansyah, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin’By Mandiri Di Kota Semarang.”

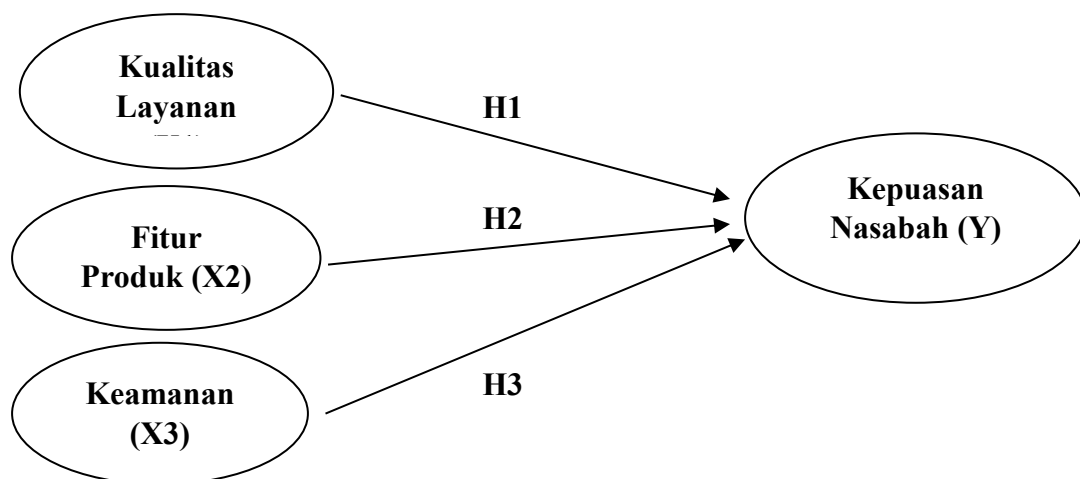
		Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin'By Mandiri Di Kota Semarang”	Periode penelitian: 2022	Y1 = kepuasan nasabah	itu, kepuasan nasabah terhadap aplikasi mobile banking livin' by Mandiri di Kota Semarang berpengaruh negatif dan tidak signifikan oleh fitur produk.
6	Angga Lawang Sani, Muhajirin Muhajirin, Ovriadin Ovriadin (2024) ⁴⁵	“Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking”	Objek penelitian : Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking Periode penelitian : 2024	XI= Keamanan X2= Kenyamanan X3= Kualitas dan Fitur Aplikasi Y = Kepuasan nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh fitur aplikasi, keamanan, kenyamanan, dan kualitas. Bank dapat menggunakan informasi ini untuk menentukan faktor- faktor yang harus dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking.

⁴⁵ Ovriadin Ovriadin Angga Lawang Sani, Muhajirin Muhajirin, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking,” *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 2, no. 02 (2024), <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>.

	Shafira, Aris Sunindyo, Septian Yudha Kusuma (2023) ⁴⁶	“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang”	Objek Penelitian: Nasabah Pengguna Aplikasi BRIMO di Kota Semarang Periode penelitian: 2023	X1 = Kemudahan X2= keamanan X3= Manfaat X4 = Kepercayaan Y= Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dengan BRImo sangat dipengaruhi oleh keamanan, manfaat, dan kepercayaan. Namun, kemudahan memiliki dampak kecil terhadap seberapa puas nasabah dengan penggunaan BRImo.
--	---	---	---	--	---

2.3 Kerangka Berpikir

Gambar 2. 1
Kerangka Berfikir



⁴⁶ Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang.”

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan dugaan awal yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Dugaan ini disusun berdasarkan teori yang relevan dan pemikiran rasional, meskipun pada tahap awal belum didukung oleh bukti empiris. Hipotesis berperan dalam memprediksi hubungan antar variabel yang diteliti dan dapat diuji secara ilmiah melalui pengumpulan dan analisis data. Dengan demikian, hipotesis membantu mengarahkan fokus penelitian secara lebih terstruktur dan sistematis, sehingga mempermudah peneliti dalam menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan. Oleh karena itu, perumusan hipotesis harus dilakukan secara cermat dengan mengacu pada kajian pustaka yang komprehensif, serta idealnya diperkuat oleh bukti-bukti empiris guna meningkatkan validitas dugaan awal yang dikembangkan.⁴⁷

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

Menurut Kotler, pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu objek. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi elemen sangat penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan muncul ketika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dianggap tinggi apabila mampu merespons kebutuhan serta keinginan pelanggan secara efektif dan konsisten. Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan, karena tingkan kepuasan pelanggan mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bernilai.⁴⁸ Dalam penelitian nopi & nurul yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual” Memiliki Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan klaim pada aplikasi TOOS terhadap kepuasan nasabah.⁴⁹ Berdasarkan uraian diatas maka dapat di rumuskan penelitian adalah sebagai Berikut:

⁴⁷ S.Pd. Dr. Karimuddin Abdullah S.HI. M.A. CIQnR Misbahul Jannah M.Pd. Ph.D. Ummul Aiman et al., Metodologi Penelitian Kuantitatif, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022, Hal.49.

⁴⁸ Ananda, Rizqi, and Muhammad, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa).”

⁴⁹ Handrianto and Latifa, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual.”

H0 = Kualitas Layanan tidak Berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

H1 = Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

2. Pengaruh Fitur Produk terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI

Fitur adalah fungsi atau karakteristik khusus dari suatu produk yang memberikan nilai kepada pengguna dan berkaitan dengan kemampuan tertentu yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau mengatasi masalah tertentu. Sementara itu, layanan dari suatu usaha mencakup pelayanan secara online yang ditujukan untuk nasabah bank agar mereka tetap menerima layanan terbaik. Dalam Penelitian Ita Rahmawati, Lailatus Sa'adah, Elva fitria Ningrum yang berjudul "Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang" Memiliki Hasil Penelitian Penggunaan electronic banking tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, Fitur Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, pengaruh online banking dan atribut produk hanya 43,4% dan sisanya 56,6% disebabkan oleh faktor lain. Berdasarkan uraian diatas maka dapat di rumuskan penelitian adalah sebagai Berikut:

H0 = Fitur produk Berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

H2 = Fitur Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

3. Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI

Keamanan dalam konteks layanan digital seperti mobile banking merujuk pada kemampuan sistem untuk melindungi atau mengelola informasi pribadi serta data transaksi nasabah dari berbagai ancaman, seperti serangan siber, pencurian identitas, maupun tindakan sabotase digital. Tingkat kepuasan nasabah cenderung meningkat seiring dengan keandalan sistem keamanan yang diterapkan. Saat ini, aplikasi mobile banking telah dilengkapi dengan fitur validasi data dan verifikasi berlapis guna memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan benar-benar sah dan

dilakukan oleh pihak yang berwenang. Dalam Penelitian Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, Septian Yudha Kusuma yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Brimo Dikota Semarang”. Memiliki Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa keamanan, manfaat, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo. Namun, kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo. Berdasarkan uraian diatas maka dapat di rumuskan penelitian adalah sebagai Berikut:

H0= Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

H3= Keamanan Berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan sumber data

3.1.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi apa adanya, bukan berdasarkan asumsi atau harapan, dengan tujuan dan manfaat tertentu.⁵⁰ Metode penelitian adalah asumsi dasar mengenai suatu hal yang menjadi landasan dalam berpikir dan bertindak selama pelaksanaan penelitian⁵¹. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu suatu metode yang berfokus pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan data berbasis angka serta analisis yang dilakukan menggunakan statistik.⁵² Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai hubungan antar variabel berdasarkan data aktual dari lapangan melalui penyebaran kuesioner, bukan data simulasi atau buatan. Penelitian dengan metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk membangun hubungan antar variabel, menguji hipotesis, serta mengembangkan generalisasi dan teori secara valid dan menyeluruh. Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai “pengaruh kualitas layanan, fitur produk mobile banking dan keamanan terhadap kepuasan nasabah”. Peneliti ingin mengetahui sejauh manakah tingkat Kepuasan nasabah yakni difokuskan pada nasabah Pengguna Byond By BSI Se-kota Semarang

3.1.2 Sumber data Penelitian

Menurut Edi Riadi dalam Jurnal Meita & Zefri, sumber data Merupakan segala Sesuatu yang dapat memberikan informasi terkait data. Sumber data dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu:

1. Data primer : informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, tanpa melalui perantara. Data ini merupakan bentuk data yang paling asli dan tidak mengalami analisis statistik sebelumnya. Untuk mengumpulkan data

⁵⁰ M.s. Prof.Dr. H.M. Sidik priadana and CHt. Denok Sunarsi S.Pd., M.M., *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Tangerang: Pascal books, 2021).

⁵¹ M.M. Dr. Noor, Juliansyah, S.E., *Metode Penelietian Skripsi,Tesi Disertai Karya Ilmiah* (jakarta: K E N C A N A, 2017), https://books.google.co.id/books?id=yai6AQAACAAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.

⁵² M.M. ratna wijayanti daniar paramita, S.e., CFra. Noviansyah rizal, S.E., M.M., AK, CA, and M.M. Riza bahtiar sulistyan, S.E., *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2014.

primer, peneliti perlu melakukan pengumpulan secara langsung menggunakan teknik seperti observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner.

2. Data sekunder : informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini dapat diambil dari situs internet atau referensi yang relevan dengan topik yang sedang diteliti oleh penulis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer yang diperoleh melalui angket (kuesioner).⁵³ Kuesioner yaitu alat pengumpulan data yang terdiri dari sejumlah pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden. Metode ini digunakan untuk mengungkap persepsi, sikap, atau penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, peneliti membagikan angket kepada responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi Byond di kota Semarang. Setiap responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman dan penilaian pribadi mereka terhadap aspek-aspek layanan mobile banking yang diteliti.

3.2 Populasi dan sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Karakteristik tersebut ditetapkan oleh peneliti sebagai dasar untuk melakukan analisis dan menarik kesimpulan. Populasi tidak terbatas pada individu saja, melainkan juga dapat mencakup objek-objek non manusia seperti benda alam, peristiwa atau dokumen selama memiliki konsep yang sesuai dengan tujuan penelitian.⁵⁴

Adapun yang Menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Pengguna aplikasi BYOND Se-kota semarang yang jumlah nya tidak diketahui.

⁵³ Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.

⁵⁴ Ph.D. Ummul Aiman et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Hal. 79

3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dipilih untuk menjadi sumber data dalam suatu penelitian. Sampel digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dari sampel tersebut dapat digeneralisasikan. dapat diartikan sebagai bagian dari kapasitas atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terdiri dari Nasabah yang berdomisili di kota semarang dan menggunakan aplikasi BYOND By BSI dalam penelitian ini, digunakan teknik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria untuk pengambilan sampel ini adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai Rekening BSI
2. Berdomisili di Kota Semarang
3. Menggunakan Apk BSI Mobile/BYOND

Sampel dalam penelitian ini yaitu Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terdiri dari Nasabah yang berdomisili di kota semarang dan menggunakan aplikasi BYOND By BSI. Dengan pengambilan keputusan dengan Rumus dari lemeshow karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus dari lemeshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1-\alpha/2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel Minimal

Z = Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang aka digunakan adalah :

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1-\alpha/2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut Maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini mengambil data dari sampel sekurang kurang nya sejumlah 100 orang.

3.3 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dalam bentuk angket (kuesioner).

Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang menggunakan serangkaian pertanyaan yang disusun secara teratur. Responden diminta untuk memberikan jawaban yang dapat diukur melalui pilihan yang telah ditentukan atau dengan mengisi ruang yang disediakan.⁵⁵ Jika para peneliti memiliki pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang akan diukur dan harapan dari responden, metode pengumpulan data yang menggunakan kuesioner akan lebih efektif.⁵⁶ Dalam penyebaran angket (kuesioner), dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti pos, email, WhatsApp, Google Form, atau secara tatap muka. Metode ini dianggap efisien karena mampu menjangkau sejumlah besar responden dalam satu kali distribusi. ecara umum, terdapat tiga bentuk pertanyaan yang biasa digunakan dalam angket, yaitu pertanyaan terbuka, terstruktur, dan pertanyaan tertutup. Dalam penelitian ini, jenis angket yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, di mana setiap item telah disertai dengan pilihan jawaban yang harus dipilih oleh responden. Responden tidak diperkenankan memberikan jawaban di luar alternatif yang telah ditentukan.⁵⁷

Teknik pengumpulan penelitian ini menggunakan kuesinoer dengan cara Peneliti mengunjungi BSI yang berada Wilayah semarang tengah BSI KCP MT haryono, Wilayah Semarang timur BSI KCP Semarang timur, wilayah Semarang selatan yaitu BSI KCP Semarang tentara pelajar dan Wilayah Semarang Barat Yaitu BSI KCP Kampus 3 uin walisongo Dengan ketentuan responden Pengguna Aplikasi BYOND By BSI.

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono, skala Likert adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Skala ini biasanya diterapkan dalam angket, sehingga teknik pengukuran ini sangat sesuai untuk

⁵⁵ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017).

⁵⁶ And Manurung, Fauziah, Wahyuni Desiana, Rahmaniatal Fithriyah, Rifka Anna Miratul Faidah and Jefri Faizal, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Jenis, Karakteristik Dan Implementasi)* (Yogyakarta: K-media, 2019).

⁵⁷ Abigail Soesana et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2023.

mendukung pengumpulan data. Biasanya, skala Likert terdiri dari lima pilihan, di mana setiap pilihan memiliki skor dari 1 hingga 5.

Berikut adalah tabel skala penilaian Likert:

Simbol	Skala Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

3.4 Variabel penelitian

Variabel adalah hal yang menjadi fokus pengamatan dalam penelitian, atau aspek yang menarik perhatian penelitian, yang kemudian akan digunakan sebagai dasar dalam menentukan tujuan penelitian.⁵⁸ Variabel penelitian merujuk pada atribut atau karakteristik dari individu, objek, atau aktivitas yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis, sehingga dapat diperoleh informasi mengenai hal tersebut dan diambil kesimpulan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, fitur produk mobile banking, dan keamanan. Variabel independen adalah variabel yang dapat memengaruhi variabel dependen. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Kepuasan nasabah yang diteliti berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, fitur produk mobile banking, dan keamanan, khususnya pada nasabah BSI di Kota Semarang yang menggunakan aplikasi BYOND.

3.5 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
Kualitas layanan	kualitas layanan adalah layanan yang merujuk pada keseluruhan kualitas produk	- Tangible (bukti Fisik) - Reliability (kehandalan)	Likert

⁵⁸ ratna wijayanti daniar paramita, S.e., Noviansyah rizal, S.E., M.M., AK, CA, and Riza bahtiar sulistyan, S.E., *Metode Penelitian Kuantitatif*. Hal.36

	atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan berarti bahwa produk dan jasa yang dicari oleh konsumen disediakan oleh penjual sesuai dengan keinginan mereka. ⁵⁹	- Responsiveness (daya tanggap) - Assurance (jaminan) - Empathy	
Fitur Produk Mobile Banking	Fitur adalah salah satu dari delapan karakteristik kualitas produk. Fitur dianggap sebagai aspek sekunder dari sebuah produk dan mencerminkan sesuatu yang unik, khas, dan istimewa yang tidak dimiliki produk lain, sehingga berfungsi sebagai alat untuk membedakan produk perusahaan dari para pesaing. ⁶⁰	- Akses mudah terhadap informasi produk atau jasa - Variasi dalam layanan transaksi. - Variasi fitur - Inovasi produk	Likert
Keamanan	Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi pribadi dan data bisnis nasabah dari ancaman dunia maya, pencurian online, dan sabotase data. Semakin kuat sistem keamanan pada mobile	- Kerahasiaan Data - Pengelolaan Data - Jaminan Keamanan	Likert

⁵⁹ Aprileny, Wati, and Emarawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta."

⁶⁰ Ermalina, "Pengaruh Harga Dan Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Pintar."

	banking, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. ⁶¹		
Kepuasan Nasabah	kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan hasil layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan nasabah menjadi tujuan sekaligus alat pemasaran yang dapat dimanfaatkan oleh bank yang berfokus pada kepuasan nasabah ⁶²	- perasaan puas (terhadap produk dan kualitas pelayanan - konsistensi dalam membeli produk - rekomendasi kepada orang lain - terpenuhinya harapan nasabah setelah pembelian	Likert

3.6 Teknik analisis data

3.6.1 Uji statistik deskriptif

Analisis data deskriptif merupakan teknik analisis yang memanfaatkan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mengolah dan menyajikan data dengan menggambarkan kondisi data yang telah diperoleh secara apa adanya. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dimanfaatkan untuk meninjau karakteristik responden serta digunakan dalam mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna BSI Mobile Banking.⁶³

3.6.2 Uji instrumen Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan proses pengumpulan informasi dari seluruh responden atau sumber data lainnya yang relevan. Proses ini mencakup pengelompokkan berdasarkan variabel serta karakteristik responden, penyusunan data menurut masing-masing variabel dari seluruh responden, dan penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti. Selain itu, analisis data juga

⁶¹ Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang."

⁶² Ananda, Rizqi, and Muhammad, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)."

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*, ed. MT Dr.Ir. Sutopo.S.Pd (Bandung: ALFABETA,CV, 2019).

melibatkan perumusan masalah secara sistematis dan perhitungan etimasi guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.2.1 Uji validitas

Uji Validitas merupakan proses pengujian terhadap instrumen tunggal yang digunakan untuk mengukur suatu variabel dalam penelitian. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengungkapkan data yang merepresentasikan variabel tersebut secara tepat dan dapat dipercaya. Kriteria untuk penelitian ini menetapkan uji validitas dengan tingkat signifikan (α) = 0,05; jika r hitung > r tabel, maka kuesioner dianggap valid, menunjukkan adanya korelasi antara dua variabel. Dalam penelitian ini, penulis melakukan Uji Validitas menggunakan software IBM SPSS Statistics 25. Item-item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid jika r hitung > r tabel (dengan sig. 0,05), sedangkan jika r hitung < r tabel, item tersebut dianggap tidak valid.⁶⁴

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat diandalkan sebagai indikator dalam mengukur variabel atau konstruksi. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila respons yang diberikan terhadap item pertanyaan menunjukkan konsistensi atau kestabilan hasil dari waktu ke waktu. Penilaian reliabilitas dilakukan dengan melakukan satu kali pengukuran dan membandingkan hasilnya dengan pertanyaan lain atau korelasi antara pernyataan yang ada. SPSS menyediakan fasilitas untuk menilai reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahapan analisis yang digunakan untuk memastikan bahwa model regresi linier berganda telah memenuhi syarat-syarat dasar yang diperlukan. Pengujian ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji normalitas

Agar interpretasi dari Uji Normalitas memberikan hasil yang akurat, pemilihan metode analisis dan rumus yang digunakan harus disesuaikan secara

⁶⁴ Sugiyono.

tepat. Uji normalitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah data dalam penelitian memiliki sebaran yang mengikuti distribusi normal, karena data yang ideal untuk analisis statistik parametrik adalah data yang terdistribusi normal. Pengujian ini dapat dilakukan melalui beberapa metode, termasuk menggunakan P-plot chart, histogram, dan Uji Kolmogorov-Smirnov.

Keputusan dari uji P-plot menyatakan bahwa jika data atau titik terdistribusi mengikuti garis diagonal, maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis atau tidak mengikuti diagonal, maka data tidak berdistribusi normal. Untuk uji histogram, jika grafik berbentuk lonceng yang memenuhi kurva lonceng, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Namun, jika hasil data tidak mengikuti pola tersebut atau histogram tidak berbentuk lonceng, maka data tidak dapat dianggap normal.⁶⁵ Keputusan pada Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dapat dianggap normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, data dikatakan tidak normal.

3.6.3.2 Uji Multikorelasi

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan korelatif antar variabel independen dalam suatu model regresi. Pengujian ini penting dilakukan agar peneliti dapat memahami sejauh mana variabel bebas saling memengaruhi satu sama lain, yang pada akhirnya berdampak pada ketepatan dalam mengukur pengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk melihat model regresi mengenai ada atau tidaknya multikolinieritas, maka peneliti bisa melihat dari beberapa hal antara lain:

- Apabila nilai VIF < 10 , Maka dikatakan bahwa model regresi terhindar multikolinearitas.
- Apabila nilai tolerance > 0.1 maka dikatakan bahwa model regresi bebas multikolinieritas.

3.6.3.3 Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Apabila

⁶⁵ Agha De Aghna Setya Budi, Lulu Septiana, and Brampubu Elok Panji Mahendra, "Memahami Asumsi Klasik Dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam Tentang Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Dan Autokorelasi Dalam Penelitian," *Jurnal Multidisiplin West Science* 3, no. 01 (2024): 01–11, <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>.

varians residual bersifat konstan, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah model yang memenuhi asumsi homoskedastisitas. Salah satu cara mendeteksi adanya gejala tersebut adalah dengan mengamati pola penyebaran titik pada scatterplot. Jika titik-titik tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Menurut Ghozali, model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas jika signifikansi variabel bebas $> 0,05$.

3.6.4 Uji Regresi Linear berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel bebas, yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Fitur Produk Mobile Banking (X2), terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan menggunakan persamaan umum untuk regresi linier berganda sebagai berikut:

Dimana :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Variable dependent (kepuasan menggunakan aplikasi Byond By BSI)
a	= Konstanta
b1, b2, b3	= Koefisien regresi
X1	= Variable independen 1 (kualitas layanan)
X2	= Variable independen 2 (fitur produk mobile banking)
X3	= variable independen 3 (keamanan)
e	= Error.

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji-t digunakan untuk mengidentifikasi reliabilitas dan signifikansi nilai koefisien regresi, yang dapat digunakan untuk menyimpulkan pengaruh Kualitas Layanan (X1), Fitur Produk (X2), dan Keamanan (X3) terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Nasabah (Y), apakah signifikan atau tidak.

Pengujian ini dilakukan dengan uji dua arah, di mana H_0 diterima jika t hitung $< t$ tabel atau probabilitas $> 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh. Sebaliknya, H_0 ditolak jika t hitung $> t$ tabel atau probabilitas $\leq 0,05$, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Karakteristik dosis yang digunakan adalah:

- a. Jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima, disimpulkan masing-masing variabel Kualitas layanan (X1), fitur produk (X2), keamanan (X3) tidak memberi pengaruh signifikan pada kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Y).
- b. Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, disimpulkan masing-masing variabel Kualitas layanan (X1), fitur produk (X2), keamanan (X3) memberi pengaruh signifikan pada terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Y).

3.6.5.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel dan signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh simultan.

3.6.5.3 Uji koefisien determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan indikator yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Tujuan dari pengukuran ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, nilai R^2 menunjukkan tingkat kedekatan antara nilai prediksi dari model regresi dengan data aktual yang diamati. Semakin mendekati angka 1, maka semakin baik model dalam menjelaskan variabel yang diamati; sebaliknya, nilai mendekati 0 menunjukkan bahwa kemampuan model menjelaskan variabel dependen sangat lemah.

Perumusannya:

Dimana : $- R^2$ = Koefisien determinasi

- r = koefisien korelasi

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah memegang peran penting sebagai fasilitator dalam mendukung berbagai aktivitas ekonomi di dalam ekosistem industri halal. Selama tiga dekade terakhir, industri perbankan Syariah di Indonesia telah menunjukkan pengembangan yang signifikan, baik dari sisi pertumbuhan maupun inovasi. Kemajuan ini tercermin melalui peningkatan kualitas layanan, pengembangan produk keuangan berbasis syariah serta perluasan jaringan distribusi. Tren pertumbuhan positif tersebut juga diperkuat oleh semangat transformasi dan percepatan ekspansi yang ditunjukkan melalui berbagai aksi korporasi.. Ini termasuk Bank Syariah yang dimiliki oleh Bank BUMN, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021, sebagai hasil merger antara tiga bank syariah milik negara, yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah, yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. Proses merger ini dimulai dengan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memperkuat industri perbankan syariah di Indonesia. Dengan komposisi pemegang saham yang terdiri dari PT Bank Mandiri (50,83%), PT Bank Negara Indonesia (24,85%), dan PT Bank Rakyat Indonesia (17,25%), BSI bertujuan menjadi bank syariah terbesar dan terdepan di Asia. Kehadiran BSI tidak hanya menjawab tantangan pengembangan keuangan syariah yang telah direncanakan OJK sejak 2016, tetapi juga berkomitmen untuk menjadi lokomotif kemajuan industri halal di Indonesia. Dalam menjalankan operasionalnya, BSI menerapkan prinsip-prinsip syariah tanpa bunga dan mengedepankan sistem bagi hasil, yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat Muslim akan layanan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam. Dengan lebih dari 1.200 cabang dan berbagai inovasi layanan digital, BSI berupaya meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah dan

berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas serta pertumbuhan ekonomi nasional.⁶⁶

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Tiga bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah bergabung membentuk Visi dan Misi bank Bank Syariah Indonesia (BSI):

a. Visi Bank BSI

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

b. Misi Bank BSI

1. “Memberikan akses solusi Keuangan syariah di indonesia”.
2. “Melayani nasabah dengan produk dan layanan keuangan syariah yang lengkap dengan mengedepankan keunikan produk syariah yang berdaya saing tinggi”.
3. “Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham”.
4. “Menjadi Top 5 Bank dengan tingkat profitabilitas, Valuasi, dan kapitalisasi pasar yang tinggi”.
5. “Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di indonesia”.
6. “Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan yang memiliki budaya berbasis kinerja”.⁶⁷

4.2 Uji Pilot- test

Sebelum peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden, peneliti melakukan uji coba terlebih dahulu dengan 30 responden untuk mengetahui Apakah pertanyaan peneliti akurat dan mudah dipahami. Uji Pilot test data dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Kriteria pengujian menyatakan bahwa jika r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha = 0,05$, maka data dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel, data dianggap tidak valid. Untuk uji Pilot test dengan 30 responden, nilai r tabelnya adalah 0,3494. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas menggunakan SPSS versi 25.

⁶⁶ “Bank Syariah Indonesia.”

⁶⁷ “Bank Syariah Indonesia.”

Tabel 4. 1 Hasil Uji Pilot-test

Variabel penelitian	Indikator	Nilai signifikan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas layanan (X1)	X1. 1	0,000	0,773	0,3494	Valid
	X1. 2	0,000	0,606	0,3494	Valid
	X1. 3	0,000	0,761	0,3494	Valid
	X1. 4	0,000	0,653	0,3494	Valid
	X1.5	0,000	0,850	0,3494	Valid
Fitur produk (X2)	X2. 1	0,000	0,736	0,3494	Valid
	X2. 2	0,000	0,877	0,3494	Valid
	X2. 3	0,000	0,829	0,3494	Valid
	X2. 4	0,000	0,844	0,3494	Valid
Keamanan (X3)	X3. 1	0,000	0,776	0,3494	Valid
	X3. 2	0,000	0,931	0,3494	Valid
	X3. 3	0,000	0,838	0,3494	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	Y.1	0,000	0,697	0,3494	Valid
	Y.2	0,000	0,761	0,3494	Valid
	Y.3	0,000	0,778	0,3494	Valid
	Y.4	0,000	0,693	0,3494	Valid
	Y.5	0,000	0,83	0,3494	Valid

(Sumber: Data diolah, 2025)

Berdasarkan Uji Pilot test yang dilakukan dengan 17 item pertanyaan, seperti yang terlihat pada tabel 4.1, nilai r hitung $>$ r tabel (0,3494), sehingga hasil uji validitas dapat dinyatakan valid.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,757	Realibel
Fitur produk (X2)	0,836	Realibel
Keamanan (X3)	0,805	Realibel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,807	Realibel

(Sumber: Data diolah, 2025)

Uji reliabilitas adalah indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi hasil pengukuran jika pengukuran dilakukan berulang kali. metode alpha cronbach's digunakan dalam pengujian reliabilitas dalam program spss pada pengujian ini dapat dikatakan reliable apabila cronbach alpha $> 0,60$. Pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, fitur produk, keamanan dan kepuasan nasabah dapat memiliki nilai cronbach alpha maka bisa dikatakan reliabel. Dan bisa melanjutkan pengambilan 100 sampel.

4.3 Karakteristik Responden

Pengguna Aplikasi BYOND By BSI yang berada di Kota Semarang dijadikan sebagai objek penelitian ini. Namun, peneliti hanya mengambil 100 nasabah secara purposive sampling sebagai responden. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner berupa Google Form melalui jejaring media sosial kepada para responden. Berikut adalah tabel pembagian responden berdasarkan:

1. Jenis Kelamin

Tabel 4. 3 Identitas Responden (Jenis Kelamin)

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki- laki	20	20.0	20.0	20.0
	Perempuan	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Jenis Kelamin dalam tabel 4.3 dapat dilihat jika penelitian ini didominasi oleh perempuan sebesar 80 responden atau (80%). Dan 20 responden (20%) berjenis kelamin laki- laki.

2. Usia

Tabel 4. 4 Identitas Responden (Usia)

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25th	71	71.0	71.0	71.0
	26-35th	17	17.0	17.0	88.0
	36-45th	9	9.0	9.0	97.0
	45-55thn	2	2.0	2.0	99.0
	60	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada usia, dalam tabel 4.4 dapat dilihat jika penelitian ini terdapat beberapa tingkat usia. Usia 17-25 th sebanyak 71 responden atau 71%, Usia 26-35th sebanyak 17 responden atau 17%, Usia 36-45 th sebanyak 9 responden atau 9%, Usia 45-55th sebanyak 2 atau 2%, dan usia 60 sebanyak 1 atau 1%.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 5 Identitas Responden (Pendidikan Terakhir)

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	2	2.0	2.0	2.0
	S1	36	36.0	36.0	38.0
	S2	2	2.0	2.0	40.0
	SMA/K	59	59.0	59.0	99.0
	SMP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pada Pendidikan terakhir, dalam tabel 4.5 dapat dilihat jika penelitian ini terdapat beberapa tingkatan pendidikan. Pendidikan diploma sebanyak 2 responden atau 2%, pendidikan S1 sebanyak 36 responden atau 36%, pendidikan S2 sebanyak 2 responden atau 2%, pendidikan SMA sebanyak 59 responden atau 59%, dan SMP sebanyak 1 responden atau 1%.

4. Pekerjaan

Tabel 4. 6 Identitas Responden (Pekerjaan)

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/pelajar	65	65.0	65.0	65.0
	Pegawai Bank	1	1.0	1.0	66.0
	Pegawai swasta	17	17.0	17.0	83.0
	Pegawai toko	1	1.0	1.0	84.0
	Pensiunan kemenag	1	1.0	1.0	85.0
	PNS	2	2.0	2.0	87.0
	Wiraswasta	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan pekerjaan, dalam tabel 4.6 dapat dilihat jika penelitian ini terdapat beberapa pekerjaan. Mahasiswa/ pelajar sebanyak 65 atau 65%, pegawai bank sebanyak 1 atau 1%, pegawai toko sebanyak 1 atau 1%, pensiunan kemenag sebanyak 1 atau 1 %, PNS sebanyak 2 atau 2%, Wiraswasta sebanyak 13 responden atau 13%

5. Penghasilan

Tabel 4. 7 Identitas Responden (Penghasilan)

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 juta	44	44.0	44.0	44.0
	>5jt	9	9.0	9.0	53.0
	1 - 3 juta	25	25.0	25.0	78.0
	3-5jt	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan penghasilan dalam tabel 4.7 dapat dilihat jika penelitian ini terdapat beberapa penghasilan. Penghasilan < 1 juta sebanyak 44 responden atau 44%, penghasilan > 5 jt sebanyak 9 responden atau 9%, penghasilan 1-3 jt sebanyak 25 responden atau 25%, penghasilan 3-5 jt sebanyak 22 responden atau 22%.

6. Domisili

Tabel 4. 8 Identitas Responden (Domisili)

		Domisili			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semarang Barat	48	48.0	48.0	48.0
	semarang selatan	18	18.0	18.0	66.0
	Semarang tengah	15	15.0	15.0	81.0
	Semarang timur	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan domisili dalam tabel 4.8 dapat dilihat jika penelitian ini terdapat beberapa wilayah domisili. Domisili semarang barat sebanyak 48 responden atau 48%, semarang selatan sebanyak 18 responden atau 18%, semarang tengah sebanyak 15 responden atau 15%, semarang timur sebanyak 19 responden atau 19%

4.4 Metode Analisis Data

4.4.1 Uji instrumen Penelitian

4.4.1.1 Uji Validitas

Validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Kriteria pengujian menyatakan bahwa jika r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha = 0,05$, maka data dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel, data dianggap tidak valid. Untuk uji validitas dengan 100 responden, nilai r tabelnya adalah 0,1985. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas

Variabel penelitian	Indikator	Nilai signifikan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas layanan (XI)	X1. 1	0,000	0,778	0,196	Valid
	X1. 2	0,000	0,682	0,196	Valid
	X1. 3	0,000	0,777	0,196	Valid
	X1. 4	0,000	0,709	0,196	Valid
	X1.5	0,000	0,759	0,196	Valid

Fitur produk (X2)	X2. 1	0,000	0,794	0,196	Valid
	X2. 2	0,000	0,801	0,196	Valid
	X2. 3	0,000	0,747	0,196	Valid
	X2. 4	0,000	0,811	0,196	Valid
Keamanan (X3)	X3. 1	0,000	0,766	0,196	Valid
	X3. 2	0,000	0,820	0,196	Valid
	X3. 3	0,000	0,793	0,196	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	Y.1	0,000	0,733	0,196	Valid
	Y.2	0,000	0,736	0,196	Valid
	Y.3	0,000	0,805	0,196	Valid
	Y.4	0,000	0,724	0,196	Valid
	Y.5	0,000	0,806	0,196	Valid

(Sumber: Data diolah, 2025)

Berdasarkan Uji Validitas yang dilakukan dengan 17 item pertanyaan, seperti yang terlihat pada tabel 4.9, nilai r hitung $>$ r tabel (0,196), sehingga hasil uji validitas dapat dinyatakan valid.

4.4.1.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan secara berulang. Metode Cronbach's Alpha diterapkan dalam pengujian reliabilitas menggunakan program SPSS, dan dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (XI)	0,792	Realibel
Fitur produk (X2)	0,797	Realibel
Keamanan (X3)	0,694	Realibel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,818	Realibel

(Sumber: Data diolah, 2025)

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, fitur produk, keamanan dan kepuasan nasabah dapat memiliki nilai cronbach alpha maka bisa dikatakan reliabel.

4.5 Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif terhadap variabel penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data yang digunakan. Pengukuran ini mencakup nilai rata-rata (Mean), nilai tertinggi (Max), nilai terendah (Min), serta standar deviasi dari masing-masing variabel, yaitu Penanganan Keluhan (X1), Kecepatan Layanan (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Nasabah (Y). Hasil uji statistik deskriptif tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik

N		Minimum	Maximum	mean	Std. Deviation
Kualitas layanan	100	7	25	20,00	3.556
fitur produk	100	4	20	16,39	3,171
keamanan	100	4	15	12,27	2,223
Kepuasan nasabah	100	6	25	20,05	3,630
Valid N (Listwise)	100				

(Sumber: Data diolah, 2025)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dapat disimpulkan bahwa distribusi data dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Kualitas layanan (X1), variabel kualitas layanan menunjukkan nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 25. Rata-rata nilai yang diperoleh dari responden adalah 20,00 dengan standar deviasi sebesar 3,556.
2. Fitur produk (X2), variabel fitur produk, nilai terendah yang diperoleh adalah 4 dan nilai yang tertinggi adalah 20. Nilai rata-rata tercatat sebesar 16,39, dengan standar deviasi sebesar 3,171.

3. Keamanan (X3), Dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 4 sedangkan nilai tertinggi 15, nilai rata rata variabel keamanan adalah 15,27 dan stanadar deviasi sebesar 3,630.

4.6 Uji Asumsi Klasik

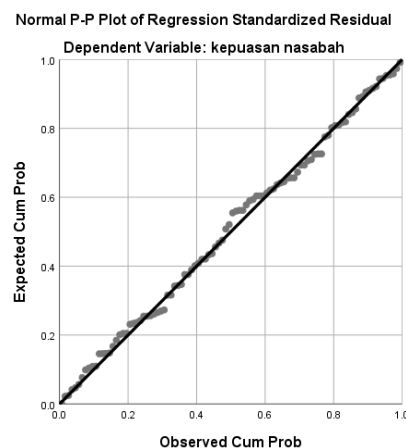
Uji asumsi klasik merupakan langkah awal yang perlu dilakukan sebelum melanjutkan ke tahap analisis regresi. Dalam penelitian ini, terdapat tiga jenis uji asumsi klasik yang diterapkan, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data dalam model regresi, baik pada variabel independen maupun dependen, mengikuti pola distribusi normal. Tujuan utama dari pengujian ini adalah memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis memenuhi asumsi distribusi normal, yang merupakan syarat dalam analisis statistik parametrik. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan metode P-P Plot, histogram, dan untuk validitas lebih lanjut, juga menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov ($> 0,05$).

Metode Metode P-Plot, atau yang juga dikenal sebagai probability plot, adalah uji normalitas yang menunjukkan bahwa nilai residual terdistribusi normal jika titik data mengikuti garis diagonal. Sebaliknya, jika titik tidak mengikuti garis diagonal dan bergerak menjauh, maka nilai residual tidak terdistribusi normal.

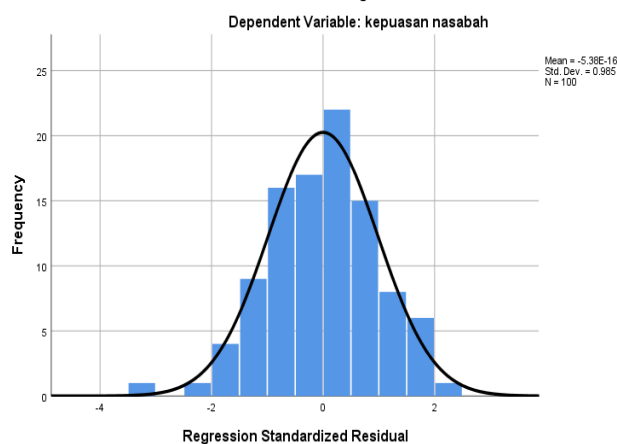
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas



(Sumber: Data diolah, 2025)

Pada tabel 4.12, terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Histogram



Dapat Pada tabel 4.13, terlihat bahwa grafik yang berbentuk lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng menunjukkan bahwa data dapat dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan gambar P-Plot dan grafik histogram, dapat disimpulkan bahwa uji normalitas nilai residual menunjukkan distribusi normal. Hal ini karena titik-titik pada P-Plot mengikuti garis diagonal, sementara grafik histogram berbentuk lonceng terbalik yang sesuai dengan garis lonceng. Untuk memastikan kembali apakah data terdistribusi normal, juga dilakukan uji Kolmogorov-Smirnov. Berikut adalah hasil dari uji Kolmogorov Smirnov.

Tabel 4. 14 Hasil Uji K-S

One- sample Kolmogorov- Smirnov test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. deviation	1.82453987
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	positive	.041
	negative	.055

Test statistic		.055
Asymp Sig. (2- tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction d. This is a lower bound of the true significance		

(Sumber: Data diolah, 2025)

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov, data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$. Nilai residual pada tabel K-S menunjukkan 0,200, yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi uji normalitas.

4.6.2 Uji Multikolineritas

Pengujian multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda terjadi korelasi yang tinggi antar variabel independen. Untuk menentukan ada atau tidaknya multikolineritas, digunakan dua indikator utama, yaitu nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Jika nilai VIF > 10 menunjukkan tidak terjadi multikolineritas antar variabel.
2. Nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$ menunjukkan tidak terjadi multikolineritas antar variabel

Tabel 4. 15 Hasil Uji multikolineritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Colinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	sig	tolerance	VIF
1	(Constant)	1,475	1.130		1,306	.195		
	Kualitas Layanan	.591	.083	0.579	7,086	.000	.394	2,540
	Fitur produk	-.100	0.104	-.087	-,954	.343	.316	3,160

	keamanan	0.683	0.149	420	4,577	000	.312	3,202
a. Dependent Variable Kepuasan nasabah								

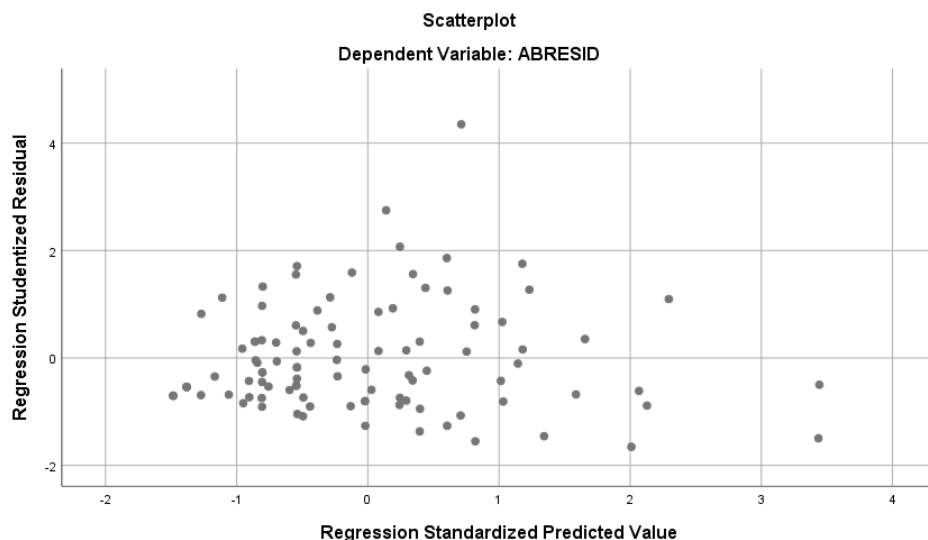
(Sumber: Data diolah, 2025)

Tabel 4.15 menunjukkan hasil uji multikolinearitas dari SPSS, di mana variabel X1 menghasilkan nilai VIF 2,540 dan nilai tolerance 0,394. Variabel X2 memiliki nilai VIF 3,160 dan nilai tolerance 0,316. Sementara itu, variabel X3 menunjukkan nilai VIF 3,202 dan nilai tolerance 0,312. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa nilai VIF untuk ketiga variabel kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1, sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians pada nilai residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Dalam pengujian ini, seharusnya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hasil uji dapat dilihat melalui grafik plot atau scatterplot antara prediksi variabel terikat (ZPRED) dan variabel bebas (ZPRESID).

Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas



(Sumber: Data diolah, 2025)

Berdasarkan Berdasarkan gambar di atas, hasil uji heteroskedastisitas dengan metode grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan tersebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi

heteroskedastisitas pada model regresi. Untuk memastikan kembali bahwa tidak ada heteroskedastisitas, uji Glejser dapat dilakukan. Berikut adalah hasil uji glejser:

Tabel 4. 17 Hasil Uji glejser

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	2,999	.655		4.580	-.000
	Kualitas Layanan	-.089	.048	-.289	-1.837	.069
	Fitur produk	.015	.061	.042	.241	.810
	keamanan	-.001	.087	-.001	-.008	.993
a. Dependent Variable: ABRESID						

(Sumber: Data diolah, 2025)

Hasil uji Glejser dapat diketahui dengan memperhatikan nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,005, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada tabel 4.17, terlihat bahwa nilai signifikansi untuk X1 adalah 0,069, X2 adalah 0,810, dan X3 adalah 0,993. Karena ketiga nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penerapannya, hubungan antar variabel dapat bersifat positif maupun negatif. Hubungan positif terjadi apabila peningkatan pada variabel independen diikuti oleh peningkatan pada variabel dependen. Sebaliknya, hubungan negatif terjadi apabila peningkatan pada variabel independen menyebabkan penurunan pada variabel dependen.

Tabel 4. 18 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.475	1.130		1.306	.195
	Kualitas Layanan	.591	.083	-.579	7.086	.000
	Fitur produk	-.100	.104	-.087	-.954	.343
	keamanan	.682	.149	.420	4.577	.000
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						

(Sumber: Data diolah, 2025)

Pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + e$$

Y = Minat

α = Konstanta

X₁ = Kualitas layanan

X₂ = fitur produk

X₃ = keamanan

e = Standar Error

$$Y = 1,475 + 0,591 X_1 + (-1,00) X_2 + 0,683 X_3 + e$$

Dari hasil analisis yang di lakukan aplikasi SPSS 25,dapat di ambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi β_1 sebesar 0,591 dengan arah positif artinya setiap kenaikan 1 satuan kualitas layanan X₁ maka Kepuasan nasabah Byond By BSI akan meningkat sebesar 0,591
2. Koefisien regresi β_2 sebesar -1,00 nilai tersebut menunjukkan tidak berpengaruh antara variabel fitur produk dengan kepuasan nasabah artinya setiap kenaikan 1 satuan fitur produk X₂ maka Kepuasan nasabah Byond By BSI akan menurun sebesar -1,00 satuan. Dengan asumsi bahwa variabel independent lain dalam kondisi konstan

3. Koefisien regresi β_3 sebesar 0,683 dengan arah positif artinya setiap kenaikan 1 satuan keamanan X3 maka Kepuasan nasabah Beyond By BSI akan meningkat sebesar 0,683.

4.7.1 Uji T- test (Persial)

Uji T digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Suatu variabel independen dikatakan memiliki pengaruh signifikan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan nilai t hitung kurang dari t tabel, maka variabel tersebut dianggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji t disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 19 Hasil Uji T-test (parsial)

Coefficients ^a						
Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	1.475	1.130		1.306	.195
	Kualitas Layanan	.591	.083	.579	7.086	.000
	Fitur produk	-.100	.104	-.087	-.954	.343
	keamanan	.683	.149	.420	4.557	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

(Sumber: Data diolah, 2025)

df = $n-k-1 = 100-3-1 = 96$ (Mencari t tabel)

n = jumlah responden

k = jumlah variabel X

T tabel = 1.988

Dari gambar diatas memperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan (X1) memperoleh t hitung $7,086 > t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 Maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna mobile banking (Y)

2. Variabel Fitur produk (X2) memperoleh t hitung $-0,954 < t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya 0,343 lebih kecil dari 0,05 maka H2 Ditolak hal ini menunjukkan bahwa variabel Fitur produk (X2) tidak pengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna mobile banking (Y)
3. Variabel keamanan (X3) memperoleh t hitung $4,577 > t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 Maka H3 diterima Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan (X3) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pengguna mobile banking (Y)

4.7.2 UJI F (SIMULTAN)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel dan signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh simultan Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel di bawah ini, dapat diketahui bahwa:

Tabel 4.20 Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	f	Sig
1	Regression	975.184	3	325.061	94.688	.000 ^b
	Residual	329.566	96	3.433		
	Total	1304.750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas layanan , Fitur Produk.						

Berdasarkan Uji F pada tabel 4.20 diatas didapat nilai F hitung Sebesar 94,688 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05. Karena F hitung Lebih besar dari F tabel ($94,688 > 2,698$) maka H4 diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan, fitur Porduk dan keamanan secara bersama – sama (Simultan) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah

4.7.3 Uji koefisien determinasi R^2

Uji R^2 atau koefisien determinasi digunakan untuk menilai kualitas model regresi yang diestimasi. Nilai yang diperoleh dari uji ini menunjukkan seberapa dekat garis regresi yang diestimasi dengan data aktual. Kualitas regresi yang baik ditentukan oleh nilai R^2 , yang berkisar antara nol dan satu.

Tabel 4. 20 Hasil Uji koefisiensi determinan R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.747	.740	1.85283
a. Predictors: (Constant) keamanan, Kualitas layanan, fitur produk				
b. Dependent Variable : Kepuasan nasabah				

(Sumber: Data diolah, 2025)

Tabel 4.20 menunjukkan hasil pengujian koefisien determinasi, dengan nilai adjusted R^2 sebesar 0,740 atau 74%. Ini berarti variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y), dipengaruhi secara bersama oleh Kualitas Layanan (X1), Fitur Produk (X2), dan Keamanan (X3) sebesar 74%, sementara 26% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian.

4.8 Pembahasan Hasil penelitian

4.8.1 Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI

Berdasarkan analisis uji hipotesis pertama, telah diketahui bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BYOND By BSI, artinya H_1 diterima H_0 Ditolak. Dengan bukti bahwa variabel kualitas layanan (X1) memperoleh t hitung $7,086 \geq t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya $0,000 \geq$ dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menandakan bahwa kepuasan nasabah terhadap suatu bank dipengaruhi oleh seberapa baik ada kualitas layanan yang diterima. Layanan yang baik tidak hanya membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan, tetapi juga bisa menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan bisa membangun kepercayaan sehingga bank bisa lebih mudah menarik nasabah baru dari rekomendasi mulut ke mulut oleh nasabah. Ketika nasabah merasa senang dengan layanan yang diberikan

oleh bank, maka mereka cenderung merasakan peningkatan kepercayaan terhadap institusi keuangan tersebut.⁶⁸

Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa ketika sebuah aplikasi perbankan mampu memberikan layanan yang cepat, stabil, aman, dan didukung oleh pelayanan yang baik, maka pengguna akan merasa bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin positif pula persepsi pengguna terhadap teknologi tersebut, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dalam penelitian elia septia wati, M. Iqbal fasa & suharto bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih mengutamakan kualitas pelayanan dibandingkan faktor lain seperti harga dan produk sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank syariah maka akan memperkuat dan menjadikan nasabah menjadi puas akan pelayanannya dan memunculkan sikap seperti memberikan review yang bagus akan keunggulan bank syariah dan jarang menyampaikan complain.⁶⁹

4.8.2 Pengaruh Fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI

Berdasarkan analisis uji hipotesis kedua, telah diketahui bahwa Fitur produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND BY BSI artinya H2 Ditolak dan H0 diterima. Dengan bukti Variabel Fitur produk (X2) memperoleh t hitung $-0,954 < t \text{ tabel } 1.988$ dan nilai signifikansinya 0,343 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Fitur produk (X2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini menandakan bahwa Fitur ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. tidak bikin senang, tapi juga tidak bikin kecewa tidak ada perubahan signifikan terhadap nasabah. Jadi, meskipun fitur ini ada, pengguna tetap merasa biasa-biasa saja, seolah nggak ada perubahan yang berarti. Nggak bikin

⁶⁸ pebiola, suhar, Ismail, "Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangan Terhadap Kepuasan Nasabah."

⁶⁹ Elia Septia Wati and Muhammad Iqbal Fasa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pendahuluan" 7083, no. 1 (2023): 53–62.

senang, tapi juga nggak bikin kecewa—biasa aja. Jadi, meskipun fitur ini ada, pengguna tetap merasa biasa-biasa saja, seolah nggak ada perubahan yang berarti. Dikarnakan Fitur yang banyak belum tentu benar benar dipakai atau dibutuhkan oleh nasabah, jika fitur terlalu banyak, tidak relevan atau sulit dipahami maka nasabah bisa merasa terbebani dan bukan terbantu. Meskipun fitur produk bisa menjadi nilai tambah tetapi jika tidak sesuai kebutuhan atau harapan nasabah makan efeknya terhadap kepuasan bisa jadi sangat kecil atau bahkan tidak ada.

Hasil ini tidak sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) Yaitu teknologi yang dapat membantu manusia dalam melakukan tranksaksi lebih mudah dan praktis melalui transfer, setor tunai dll. Hal ini menunjukkan kepuasan nasabah tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh fitur produk yang diberikan oleh mobile banking syariah indonesia, karena bisa jadi disebabkan oleh kecepatan dalam akses tranksaksi, keandalan sistem mobile banking yang stabil memiliki tingkat keamanan yang tinggi pada aplikasi mobile banking sehingga pengendalian kepuasan nasabah tidak sepenuhnya tergantung fitur produk pada mobile banking syariah indonesia.

Hal ini sejalan dengan penelitian nurhaqu ferbiansyah bahwa fitur produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. semakin lengkap fitur produk aplikasi livin'by mandiri maka akan kurang mampu meningkatkan kenyamanan kepuasan nasabah dalam menggunakannya⁷⁰

4.8.3 Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND By BSI

Berdasarkan analisis Uji hipotesis ketiga, telah diketahui bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BYOND By BSI artinya H3 diterima H0 ditolak. Dengan bukti Variabel keamanan (X3) memperoleh t hitung $4,577 > t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menandakan bahwa keamanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking BSI. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori technology Acceptance Model (TAM) yang dimana seseorang atau individu dapat memilih dan memahami apa yang akan mereka akan gunakan dengan bantuan teknologi pada pekerjaan mereka. Keamanan adalah

⁷⁰ Febriansyah, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin'By Mandiri Di Kota Semarang."

alasan seseorang untuk menggunakan layanan mobile banking syariah. Keamanan yang dapat menjamin data dan keuangan nasabah pada layanan mobile banking tersebut akan menimbulkan rasa kepuasan pada masyarakat karena jika nasabah mengetahui keamanan yang tersedia seseorang dapat merasa yakin dan puas dalam menggunakan aplikasi Mobile banking pada bank syariah indonesia.

Hal ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) Yang dimana jika sebuah aplikasi dengan teknologi yang sudah canggih dan dapat memberikan keamanan yang tinggi akan menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pengguna maupun calon pengguna mobile banking bank syariah untuk tidak ragu dalam melakukan transaksi pada mbanking tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia septiana shafira, aris sunindyo dkk, yang menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bahwa semakin kuat sistem keamanan yang diterapkan dalam layanan mobile banking, maka tingkat kepuasan nasabah semakin meningkat⁷¹.

⁷¹ Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang."

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fitur produk, keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND BY BSI Di Kota Semarang.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan nilai koefisien regresi linier kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI Di Kota Semarang, diperoleh t -hitung adalah $7,086 \geq t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya $0,000 \leq 0,05$. Hasil Pengujian hipotesis menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By Bsi Maka H_1 diterima. Artinya Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi.
2. Berdasarkan nilai koefisien regresi linier Fitur Produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI Di Kota Semarang, diperoleh t -hitung adalah t hitung $-0,954 \leq t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya $0,343 \leq 0,05$. Hasil Pengujian hipotesis menunjukkan Fitur Produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By Bsi Maka H_2 ditolak. Artinya baik atau buruknya fitur tidak secara langsung meningkatkan ataupun menurunkan kepuasan nasabah. Hal ini bisa terjadi karena pengguna lebih memprioritaskan aspek lain, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, atau keamanan sistem. Dengan kata lain, keberadaan fitur hanya menjadi nilai tambah, tetapi bukan faktor utama yang memengaruhi persepsi kepuasan secara keseluruhan.
3. Berdasarkan nilai koefisien regresi linier kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI Di Kota Semarang, diperoleh t -hitung adalah $4,577 > t$ tabel 1.988 dan nilai signifikansinya $0,000 \leq 0,05$. Hasil Pengujian hipotesis menunjukkan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By Bsi Maka H_3 diterima. Artinya semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada mobile banking, maka kepuasan nasabah semakin tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih ada banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa. Berikut adalah beberapa hal yang disarankan:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian berikutnya dengan menambahkan variabel-variabel yang relevan dan memperbanyak referensi. Hal ini akan membantu memperluas penelitian dan menghasilkan informasi yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah.
2. Bagi perbankan, penggabungan ketiga bank syariah, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, telah dilakukan dan kini berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia. Diharapkan BSI perlu menjaga agar aplikasi tetap cepat, stabil, dan tidak sering mengalami gangguan, terutama saat banyak orang menggunakannya, keamanan aplikasi harus terus ditingkatkan, misalnya dengan sistem perlindungan data dan edukasi bagi nasabah agar mereka merasa aman saat bertransaksi. Selain itu, layanan pelanggan juga perlu diperbaiki, seperti memberikan respon cepat melalui chat atau call center. Dan BSI sebaiknya rutin meminta masukan dari pengguna agar aplikasi bisa terus berkembang sesuai kebutuhan mereka. Diharapkan untuk lebih meningkatkan Kualitas layanan, fitur produk dan keamanan terhadap Kepuasan Nasabah, Agar Beyond By BSI semakin meningkat dan berkembang. Dengan demikian dapat bersaing dengan teknologi perbankan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Dwi Hermawan, Agung Dwi Hermawan, Ageng Pratiwi Ageng Pratiwi, and Yudhitia Dian Putra Yudhitia dian Putra. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Cabang Jember." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5, no. 4 (2021): 1657–61.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2609>.
- Ainur, Rosyidah. "Penafsiran Amanah Dalam Kitab Tafsir Almunir" 3, no. 2 (2020): 212–34.
- Akbar, Rohid, Muhammad Irwan, and Padli Nasution. "Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES) Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)" 2, no. 2 (2024): 79–83.
- Ali, Ahmad Sefrian, and Yateno Yateno. "Pengaruh Kualitas Produk, Fitur, Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mebel Jati Ukir Hi. Slamet Di Metro." *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI* 2, no. 2 (2022): 420–27.
<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i2.1125>.
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): 70–89.
- Ananda, Nova Adhitya Rizqi, and Reza Muhammad. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2019): 17–27.
- Angga Lawang Sani, Muhajirin Muhajirin, Ovriadin Ovriadin. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking." *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 2, no. 02 (2024). <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>.
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetya Wati, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>.
- Aprilia, Risma Weti, and Dewi Noor Susanti. "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)* 4, no. 3 (2022): 399–409. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>.
- Bambang Riono, Slamet. "Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86.
<https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>.
- "Bank Syariah Indonesia," n.d. ir.bankbsi.co.id.
- Diana, tjiptono dan. "Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah* 03, no. 01 (2016): 145–68.
- Dr. Noor, Juliansyah, S.E., M.M. *Metode Peneletian Skripsi, Tesi Disertai Karya Ilmiah*. jakarta: K E N C A N A, 2017.
https://books.google.co.id/books?id=yai6AQAACAAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Ermalina, Ermalina. "Pengaruh Harga Dan Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Pintar." *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2020): 11–20.
<https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.115>.
- Fadjriansyah, Agung, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto. "Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank

- Syariah Indonesia (Bsi) Kc Jember.” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023): 149. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2665>.
- Febriansyah, Nurhaqu. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin’By Mandiri Di Kota Semarang.” *Jurnal Ekonomi*, 2023, 1–17.
- Handrianto, Yopi, and Nurul Robiatul Latifa. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual.” *Jurnal Infortech* 5, no. 2 (2023): 151–60. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17502>.
- Hasballah, Ibrahim. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli.” *Jurnal Al-Mizan* 10, no. 2 (2023): 204–14. <https://doi.org/10.54621/jiam.v10i2.658>.
- IImi, Mainatul, Fetri Setyo Liyundira, Afria Rachmawati, Deni Juliasari, and Palupi Habsari. “Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia.” *Relasi : Jurnal Ekonomi* 16, no. 2 (2020): 436–58. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>.
- Kuswandarini, Krisna Issri, and Arna Asna Annisa. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2021): 37–51. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>.
- MAKMURIYAH, AMATUN NUR, and KARTIKA MARELLA VANNI. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang).” *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 37. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>.
- Mangare, Injilia, Rudy S. Wenas, and Mirah Rogi. “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023): 244–53. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49659>.
- Manurung, Fauziah, Wahyuni Desiana, Rahmiani Fithriyah, Rifka Anna Miratul Faidah, And, and Jefri Faizal. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Jenis, Karakteristik Dan Implementasi)*. Yogyakarta: K-media, 2019.
- Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.
- Octavia, Ecce Yolanda, and Sasa Ani Arnomo. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam.” *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)* 9, no. 6 (2023). <https://doi.org/10.33884/comasiejournal.v9i6.7869>.
- Palupi Permata Rahmi, Asti Nur Aryanti, and Dadan Abdul Aziz. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA.” *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 3, no. 3 (2023): 710–22. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>.
- pebiola, suhar, Ismail, Muhammad. “Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangan Terhadap Kepuasan Nasabah” 2, no. 3 (2023): 154–70.
- Ph.D. Ummul Aiman, S.Pd. Dr. Karimuddin Abdullah S.HI. M.A. CIQnR Misbahul Jannah M.Pd., M.Pd. Zahara Fadilla Suryadin Hasda, M.Pd.I. Ns. Taqwin S.Kep. M.Kes. Masita, and M.Pd. Mat Ketut Ngurah Ardiawan M.Pd. Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.

- Pratama, Andika, Siti Zulaikha Wulandari, and Devani Laksmi Indyastuti. "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal)." *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 5, no. 3 (2022): 355–68.
<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>.
- Prof.Dr. H.M. Sidik priadana, M.s., and CHt. Denok Sunarsi S.Pd., M.M. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Tangerang: Pascal books, 2021.
- Rahmawati, Ita, Lailatus Sa, and Elva Ningrum. "Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang." *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* 6, no. 2 (2022): 406–19. <https://doi.org/10.29408/jpek.v6i2.6976>.
- ratna wijayanti daniar paramita, S.e., M.M., CFra. Noviansyah rizal, S.E., M.M., AK, CA, and M.M. Riza bahtiar sulistyan, S.E. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2014.
- Rumastari, Rizka Putri. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT NGESREP SEMARANG)." *Keunis Journal* 7, no. 2302 (2019): 5–29.
- Sari, Meita Sekar, and Muhammad Zefri. "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura." *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.
- Sari, Risa Arsita, Nurul Fadilah Aswar, and Annisa Paramaswary Aslam. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar." *Jurnal Manajemen* 2, no. 2 (2023): 119. <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>.
- Setya Budi, Agha De Aghna, Lulu Septiana, and Brampubu Elok Panji Mahendra. "Memahami Asumsi Klasik Dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam Tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, Dan Autokorelasi Dalam Penelitian." *Jurnal Multidisiplin West Science* 3, no. 01 (2024): 01–11.
<https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>.
- Shafira, Aulia Septiana, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang." *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 1, no. 2 (2023): 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.
- Soesana, Abigail, Hani Subakti, Salamun Salamun, Isnada Waris Tasrim, Karwanto Karwanto, Ilham Falani, Danny Philipe Bukidz, and Arsen Nahum Pasaribu. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif R & D*. Edited by MT Dr.Ir. Sutopo.S.Pd. Bandung: ALFABETA,CV, 2019.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Sulma, Arham, and Arya Zacky W. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP Di Kabupaten Sidenreng Rappang." *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 3, no. 2 (2023): 155–75.
<https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3673>.
- Wahyudi, Deddy, Yaumul Khair Afif, and Khairunnisa. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah." *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2023): 143–60.
- Wati, Elia Septia, and Muhammad Iqbal Fasa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pendahuluan" 7083, no. 1 (2023): 53–62.
- Yuningrum, Heny, Muyassarrah Muyassarrah, and Risma Dewi Astuti. "Effect of Service

- Quality, Product Quality, and Trust In Customer Satisfaction (Case Study at Bank BRI Syariah KCP Kendal).” *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking* 2, no. 2 (2020): 139–56. <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2020.2.2.7425>.
- Yusmad, H. Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik - Muammar Arafat Yusmad - Google Buku*. CV Budi Utama, 2018.
[https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian mobile banking&f=false](https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian%20mobile%20banking&f=false).
- Agung Dwi Hermawan, Agung Dwi Hermawan, Ageng Pratiwi Ageng Pratiwi, and Yudhitia Dian Putra Yudhitia dian Putra. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Cabang Jember.” *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5, no. 4 (2021): 1657–61.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2609>.
- Ainur, Rosyidah. “Penafsiran Amanah Dalam Kitab Tafsir Almunir” 3, no. 2 (2020): 212–34.
- Akbar, Rohid, Muhammad Irwan, and Padli Nasution. “Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES) Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)” 2, no. 2 (2024): 79–83.
- Ali, Ahmad Sefrian, and Yateno Yateno. “Pengaruh Kualitas Produk, Fitur, Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mebel Jati Ukir Hi. Slamet Di Metro.” *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI* 2, no. 2 (2022): 420–27.
<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i2.1125>.
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana. “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).” *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): 70–89.
- Ananda, Nova Adhitya Rizqi, and Reza Muhammad. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa).” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2019): 17–27.
- Angga Lawang Sani, Muhajirin Muhajirin, Ovriadin Ovriadin. “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking.” *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 2, no. 02 (2024). <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>.
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetia Wati, and Jayanti Apri Emarawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta.” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>.
- Aprilia, Risma Weti, and Dewi Noor Susanti. “Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)* 4, no. 3 (2022): 399–409. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>.
- Bambang Riono, Slamet. “Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86.
<https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>.
- “Bank Syariah Indonesia,” n.d. ir.bankbsi.co.id.
- Diana, tjiptono dan. “Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *An-Nisbah* 03, no. 01 (2016): 145–68.
- Dr. Noor, Juliansyah, S.E., M.M. *Metode Penelitian Skripsi, Tesi Disertai Karya Ilmiah*. jakarta: K E N C A N A, 2017.

- https://books.google.co.id/books?id=yai6AQAACAAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Ermalina, Ermalina. “Pengaruh Harga Dan Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Pintar.” *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2020): 11–20. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.115>.
- Fadjriansyah, Agung, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto. “Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Jember.” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023): 149. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2665>.
- Febriansyah, Nurhaqu. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin’By Mandiri Di Kota Semarang.” *Jurnal Ekonomi*, 2023, 1–17.
- Handrianto, Yopi, and Nurul Robiatul Latifa. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual.” *Jurnal Infortech* 5, no. 2 (2023): 151–60. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i2.17502>.
- Hasballah, Ibrahim. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli.” *Jurnal Al-Mizan* 10, no. 2 (2023): 204–14. <https://doi.org/10.54621/jiam.v10i2.658>.
- Ilmi, Mainatul, Fetri Setyo Liyundira, Afria Rachmawati, Deni Juliasari, and Palupi Habsari. “Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia.” *Relasi : Jurnal Ekonomi* 16, no. 2 (2020): 436–58. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>.
- Kuswandarini, Krisna Issri, and Arna Asna Annisa. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2021): 37–51. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>.
- MAKMURIYAH, AMATUN NUR, and KARTIKA MARELLA VANNI. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang).” *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 37. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>.
- Mangare, Injilia, Rudy S. Wenas, and Mirah Rogi. “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023): 244–53. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49659>.
- Manurung, Fauziah, Wahyuni Desiana, Rahmaniatal Fithriyah, Rifka Anna Miratul Faidah, And, and Jefri Faizal. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Jenis, Karakteristik Dan Implementasi)*. Yogyakarta: K-media, 2019.
- Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.
- Octavia, Ecce Yolanda, and Sasa Ani Arnomo. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam.” *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)* 9, no. 6 (2023). <https://doi.org/10.33884/comasiejournal.v9i6.7869>.
- Palupi Permata Rahmi, Asti Nur Aryanti, and Dadan Abdul Aziz. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA.” *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 3, no. 3 (2023): 710–22.

- <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>.
- pebiola, suhar, Ismail, Muhammad. "Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangan Terhadap Kepuasan Nasabah" 2, no. 3 (2023): 154–70.
- Ph.D. Ummul Aiman, S.Pd. Dr. Karimuddin Abdullah S.HI. M.A. CIQnR Misbahul Jannah M.Pd., M.Pd. Zahara Fadilla Suryadin Hasda, M.Pd.I. Ns. Taqwin S.Kep. M.Kes. Masita, and M.Pd.Mat Ketut Ngurah Ardiawan M.Pd. Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Pratama, Andika, Siti Zulaikha Wulandari, and Devani Laksmi Indyastuti. "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal)." *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 5, no. 3 (2022): 355–68.
<https://doi.org/10.31842/jurnalinoibis.v5i3.235>.
- Prof.Dr. H.M. Sidik priadana, M.s., and CHt. Denok Sunarsi S.Pd., M.M. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Tangerang: Pascal books, 2021.
- Rahmawati, Ita, Lailatus Sa, and Elva Ningrum. "Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang." *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* 6, no. 2 (2022): 406–19. <https://doi.org/10.29408/jpek.v6i2.6976>.
- ratna wijayanti daniar paramita, S.e., M.M., CFra. Noviansyah rizal, S.E., M.M., AK, CA, and M.M. Riza bahtiar sulistyan, S.E. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2014.
- Rumastari, Rizka Putri. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT NGESREP SEMARANG)." *Keunis Journal* 7, no. 2302 (2019): 5–29.
- Sari, Meita Sekar, and Muhammad Zefri. "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura." *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.
- Sari, Risa Arsita, Nurul Fadilah Aswar, and Annisa Paramaswary Aslam. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar." *Jurnal Manajemen* 2, no. 2 (2023): 119. <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>.
- Setya Budi, Agha De Aghna, Lulu Septiana, and Brampubu Elok Panji Mahendra. "Memahami Asumsi Klasik Dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam Tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, Dan Autokorelasi Dalam Penelitian." *Jurnal Multidisiplin West Science* 3, no. 01 (2024): 01–11.
<https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>.
- Shafira, Aulia Septiana, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang." *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 1, no. 2 (2023): 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.
- Soesana, Abigail, Hani Subakti, Salamun Salamun, Isnada Waris Tasrim, Karwanto Karwanto, Ilham Falani, Danny Philipe Bukidz, and Arsen Nahum Pasaribu. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif R & D*. Edited by MT Dr.Ir. Sutopo.S.Pd. Bandung: ALFABETA,CV, 2019.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Sulma, Arham, and Arya Zacky W. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP Di Kabupaten Sidenreng Rappang." *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 3, no. 2 (2023): 155–75.

- <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3673>.
- Wahyudi, Deddy, Yaumul Khair Afif, and Khairunnisa. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah." *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2023): 143–60.
- Wati, Elia Septia, and Muhammad Iqbal Fasa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pendahuluan" 7083, no. 1 (2023): 53–62.
- Yuningrum, Heny, Muyassarrah Muyassarrah, and Risma Dewi Astuti. "Effect of Service Quality, Product Quality, and Trust In Customer Satisfaction (Case Study at Bank BRI Syariah KCP Kendal)." *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking* 2, no. 2 (2020): 139–56. <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2020.2.2.7425>.
- Yusmad, H. Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik - Muammar Arafat Yusmad - Google Buku*. CV Budi Utama, 2018.
[https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian mobile banking&f=false](https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian%20mobile%20banking&f=false).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Kuesioner penelitian

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang dilakukan di Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Saya Devi Fitriani (2105036002) bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S.1) dengan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR PRODUK DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DI KOTA SEMARANG**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini secara lengkap dan benar sesuai kriteria berikut:

1. Berdomisili di Kota Semarang
2. Pengguna aplikasi BYOND By Bsi
3. Berusia minimal 17th

Semua data dan informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum menjawab kuesioner, mohon untuk melengkapi identitas responden.
2. Untuk menjawab kuesioner, klik pada salah satu jawaban yang sesuai pada kolom pilihan

Jawaban yang tersedia, dengan keterangan sebagai berikut :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

NAMA :

JENIS KELAMIN :

- ☐ Perempuan
- ☐ Laki- laki

UMUR :

- ☐ 17- 25 thn
- ☐ 26- 35thn
- ☐ 36-45thn
- ☐ 45-55tn
- ☐ Lainnya:

PENDIDIKAN :

- ☐ S2
- ☐ S1
- ☐ SMA
- ☐ SMP
- ☐ SD

PEKERJAAN :

- ☐ Mahasiswa/ pelajar
- ☐ PNS
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Lainnya :

PENDAPATAN :

- ☐ 500 – 1 Jt

- 1,1 Jt – 2 jt
- 2,1 jt – 3 Jt
- 3,1 Jt - 5 Jt
- Diatas 5 Jt

Domisili

- Semarang barat
- Semarang tengah/pusat
- Semarang timur
- Semarang selatan

1. Apakah anda pengguna aplikasi Byond By bsi?

- Iya
- Tidak

2. Apakah anda pernah mengalami kendala selama menggunakan BYOND By Bsi

- Iya
- Tidak

Mohon Berikan tanda ceklist (✓) Pada pernyataan dibawah ini yang sesuai dengan kualitas layanan,Fitur produk, keamanan dan kepuasan yang anda rasakan saat menggunakan Aplikasi Mobile Banking BYOND By Bsi

Keterangan

Keterangan		
STS	Sangat tidak setuju	1
TS	Tidak setuju	2
CS	Cukup setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat setuju	5

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
KUALITAS LAYANAN (X1)						
1	BYOND BY BSI Memiliki fitur unggulan dalam melayani nasabah dengan baik					

2	Costumer Service selalu siap dan cepat dalam menanggapi keluhan anda					
3	Memakai BYOND BY BSI saya merasa aman dan bebas resiko					
4	BYOND BY BSI dapat digunakan dimanapun dan kapanpun					
5	BYOND BY BSI memiliki kelengkapan fitur produk canggih yang menarik					
FITUR PRODUK (X2)						
1	Fitur layanan pada aplikasi Byond memberikan saya kemudahan untuk mengakses informasi mengenai produk atau jasa.					
2	Aplikasi Byond memiliki bermacam macam layanan tranksaksi.					
3	Aplikasi Byond memiliki beragam fitur layanan.					
4	Fitur tambahan yang ditawarkan oleh BYOND BY BSI membuat saya lebih tertarik untuk menggunakan layanan mobile banking.					
KEAMANAN (X3)						
1	Tranksaksi yang dilakukan melalui BYOND BY BSI aman dan dapat dipercaya karena dijamin aman kerahasiaannya					
2	Saya tidak merasa takut dan khawatir bertranksaksi melalui byond by bsi karena keakuratan proses dan data pribadi terjamin					
3	Saya merasa aman dan percaya bahwa Bsi data menyimpan data dengan baik					
KEPUASAN (Y)						
1	Saya puas terhadap kualitas layanan mobile banking					
2	Saya puas terhadap fitur produk mobile banking					
3	Saya puas terhadap keamanan sistem dari layanan mobile banking					
4	Saya terus menggunakan Aplikasi BYOND By Bsi untuk kebutuhan tranksaksi keuangan di perbankan					
5	Saya merekomendasikan penggunaan BYOND By Bsi kepada keluarga, teman dan kerabat lainnya.					

4.8 Berdasarkan Variabel X1,X2 DAN X3

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	T.X2	X3.1	X3.2	X3.3	T.X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	T.Y
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	5	4	4	4	20	3	4	4	5	16	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18	4	5	5	5	19	5	5	4	14	4	4	3	3	4	18
2	4	3	3	3	15	2	2	2	2	8	2	2	3	7	3	3	3	4	3	16
4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	4	4	4	5	21
2	4	2	1	2	11	2	1	1	2	6	2	1	2	5	2	2	4	4	2	14
4	2	4	5	2	17	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	2	2	4	16
4	5	3	4	4	20	4	5	4	5	18	5	4	4	13	4	4	3	3	4	18
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
2	4	2	4	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	5	4	2	4	19
3	1	2	4	3	13	3	4	3	4	14	4	3	3	10	3	4	3	3	3	16
4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	13	4	4	4	12	4	5	5	5	5	24
4	1	4	4	2	15	5	5	2	5	17	5	4	5	14	5	4	2	2	4	17
4	4	3	3	4	18	4	4	5	5	18	5	3	2	10	2	2	3	2	2	11
4	2	4	4	2	16	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	2	3	4	2	15
4	2	4	5	3	18	4	4	5	5	18	5	3	4	12	4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
3	3	4	5	4	19	5	2	4	3	14	3	4	5	12	5	3	4	5	5	22
4	3	4	3	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	2	4	2	16
5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	3	3	11	3	3	4	5	4	19
4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	3	20
4	5	3	5	5	21	4	5	5	4	18	4	4	5	13	5	4	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	17	4	5	4	13	4	5	4	5	5	23
4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	4	4	3	21
5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	5	5	5	5	24
5	4	3	4	3	19	4	5	3	4	16	4	3	5	12	5	4	4	5	3	21
4	3	3	5	4	19	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21
3	4	3	5	4	19	4	5	5	5	19	5	3	3	11	3	3	4	4	3	17
4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18	4	5	5	14	5	4	3	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18	4	5	4	13	4	5	4	5	4	22
5	4	4	4	4	21	5	5	2	2	17	2	4	4	10	4	3	4	5	5	21
4	5	4	5	4	22	3	4	5	5	17	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	4	24	4	5	3	4	16	4	4	5	13	5	4	4	4	4	21
5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	4	4	5	5	22
4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	4	5	5	23
4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	5	3	4	12	4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	4	4	3	4	20
4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	4	3	4	3	17	4	4	5	5	18	5	2	3	10	3	3	5	4	4	19
2	3	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	2	2	2	14
3	4	3	5	3	18	1	3	5	1	10	1	1	4	6	4	3	1	5	1	14
5	4	3	4	4	20	5	2	5	5	17	5	5	4	14	4	5	4	4	4	22
5	4	4	5	5	23	3	3	5	3	14	3	5	5	13	5	4	5	5	4	23
4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	5	4	4	13	4	4	5	5	4	23

Lampiran 3. Deskripsi responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki- laki	20	20.0	20.0	20.0
	Perempuan	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b. Berdasarkan usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25th	71	71.0	71.0	71.0
	26-35th	17	17.0	17.0	88.0
	36-45th	9	9.0	9.0	97.0
	45-55thn	2	2.0	2.0	99.0
	60	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c. Berdasarkan pendidikan

Pendidikan Terakhir		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	2	2.0	2.0	2.0
	S1	36	36.0	36.0	38.0
	S2	2	2.0	2.0	40.0
	SMA/K	59	59.0	59.0	99.0
	SMP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d. Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 juta	44	44.0	44.0	44.0
	>5jt	9	9.0	9.0	53.0
	1 - 3 juta	25	25.0	25.0	78.0
	3-5jt	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

e. Berdasarkan pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/pelajar	65	65.0	65.0	65.0
	Pegawai Bank	1	1.0	1.0	66.0
	Pegawai swasta	17	17.0	17.0	83.0
	Pegawai toko	1	1.0	1.0	84.0
	Pensiunan kemenag	1	1.0	1.0	85.0
	PNS	2	2.0	2.0	87.0
	Wiraswasta	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

f. Domisili

		Domisili			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semarang Barat	48	48.0	48.0	48.0
	semarang selatan	18	18.0	18.0	66.0
	Semarang tengah	15	15.0	15.0	81.0
	Semarang timur	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas layanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.157	.649**	.603**	.561**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.408	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.157	1	.176	-.028	.626**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.408		.352	.884	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.649**	.176	1	.627**	.479**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.352		.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.603**	-.028	.627**	1	.348	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.884	.000		.060	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.561**	.626**	.479**	.348	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.060		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas layanan	Pearson Correlation	.773**	.606**	.761**	.653**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	fitur produk
X2.1	Pearson Correlation	1	.496**	.521**	.424*	.736**
	Sig. (2-tailed)		.005	.003	.019	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.496**	1	.576**	.819**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.521**	.576**	1	.567**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.424*	.819**	.567**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
fitur produk	Pearson Correlation	.736**	.877**	.829**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	keamanan
X3.1	Pearson Correlation	1	.581**	.371*	.776**
	Sig. (2-tailed)		.001	.044	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.581**	1	.787**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.371*	.787**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.044	.000		.000
	N	30	30	30	30
keamanan	Pearson Correlation	.776**	.931**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	kepuasan nasabah
Y.1	Pearson Correlation	1	.612**	.220	.256	.600**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.242	.172	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.612**	1	.453*	.224	.589**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.234	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.220	.453*	1	.704**	.521**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.242	.012		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.256	.224	.704**	1	.389*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.172	.234	.000		.034	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.600**	.589**	.521**	.389*	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003	.034		.000
	N	30	30	30	30	30	30
kepuasan nasabah	Pearson Correlation	.697**	.761**	.778**	.693**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	5

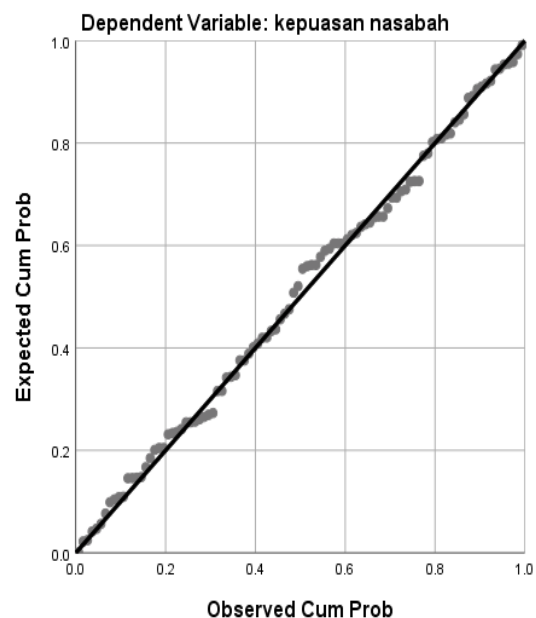
Lampiran 6. Uji statistik deskriptif

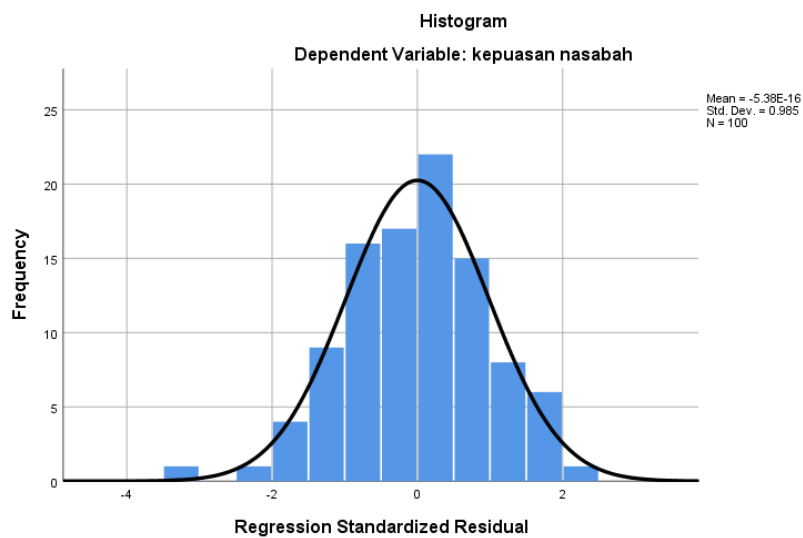
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas layanan	100	7.00	25.00	20.0000	3.55619
fitur produk	100	4.00	20.00	16.3900	3.17151
keamanan	100	4.00	15.00	12.2700	2.23315
kepuasan nasabah	100	6.00	25.00	20.0500	3.63033
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 7. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82453987
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.041
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

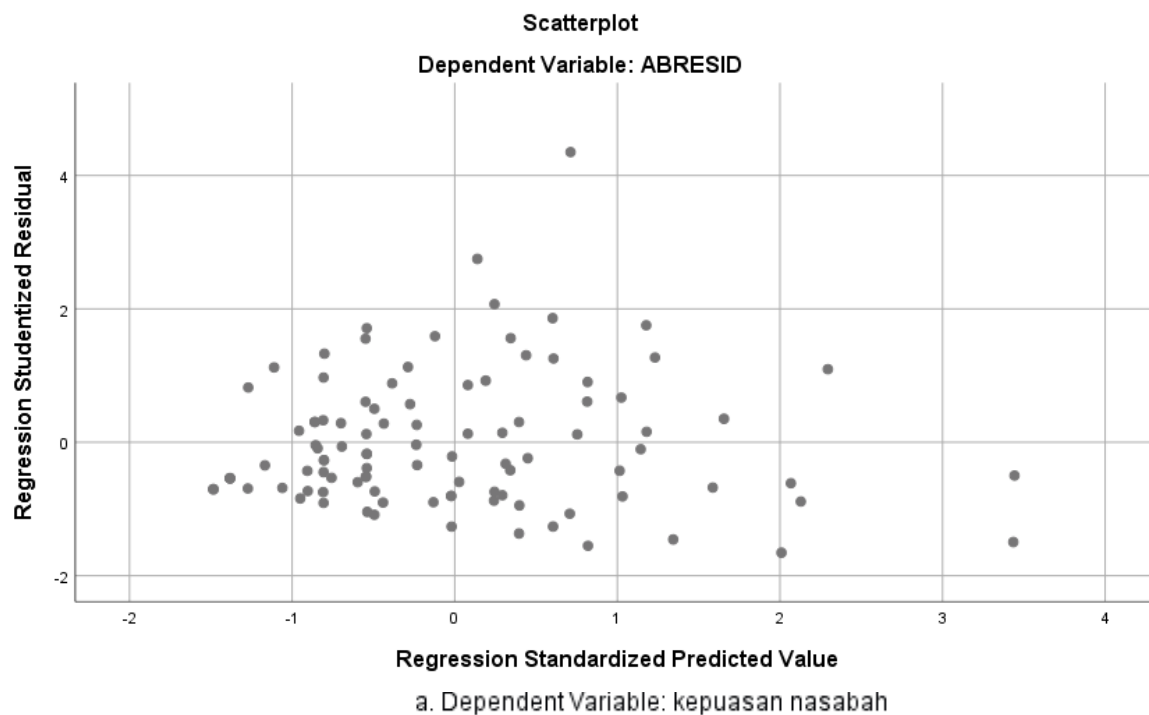
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.475	1.130		1.306	.195
	Kualitas layanan	.591	.083	.579	7.086	.000
	fitur produk	-.100	.104	-.087	-.954	.343
	keamanan	.683	.149	.420	4.577	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.475	1.130		1.306	.195
	Kualitas layanan	.591	.083	.579	7.086	.000
	fitur produk	-.100	.104	-.087	-.954	.343
	keamanan	.683	.149	.420	4.577	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.747	.740	1.85283

a. Predictors: (Constant), keamanan, Kualitas layanan, fitur produk

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 12. Uji t

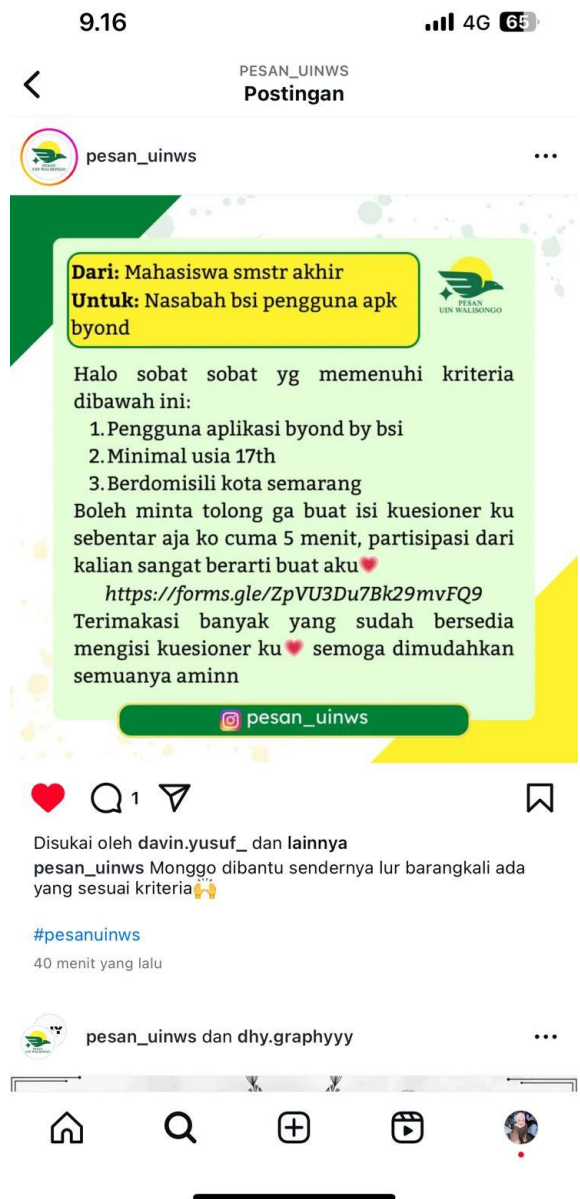
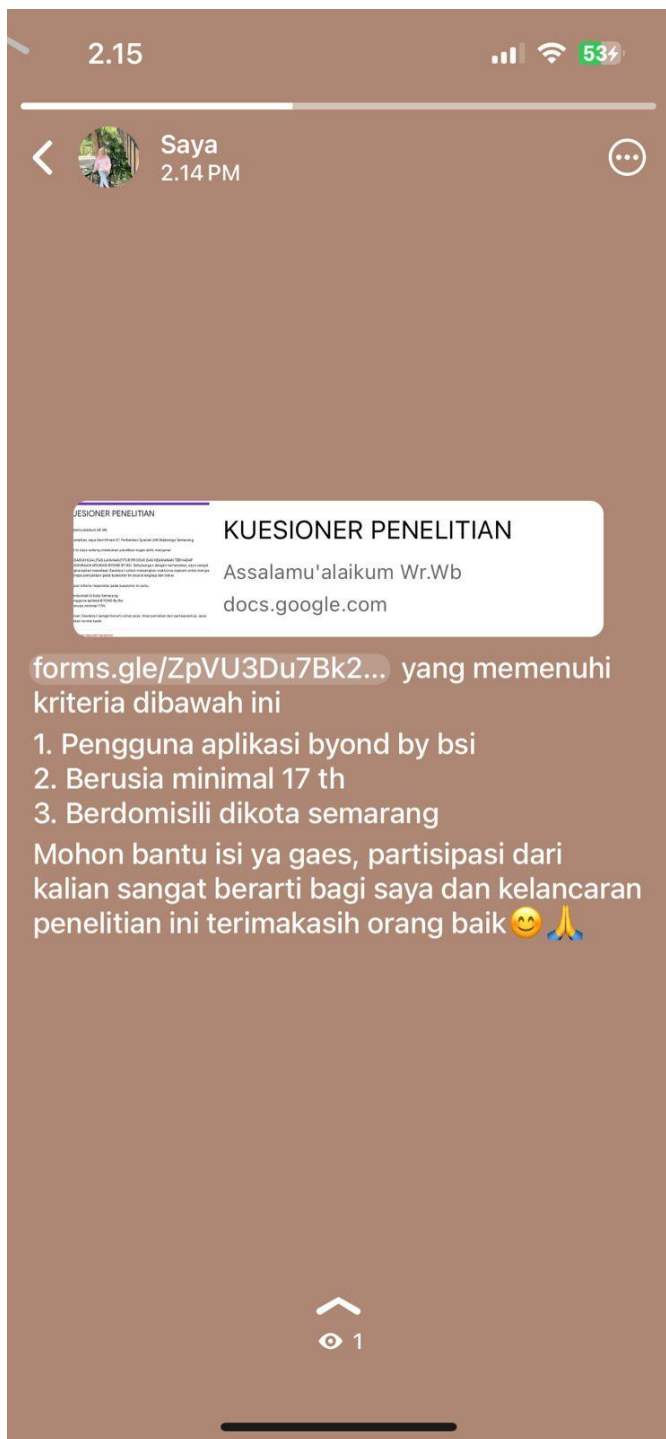
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.475	1.130		1.306	.195
	Kualitas layanan	.591	.083	.579	7.086	.000
	fitur produk	-.100	.104	-.087	-.954	.343
	keamanan	.683	.149	.420	4.577	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 13. Penyebaran Kuesioner Langsung





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

Nama : Devi Fitriani
NIM : 2105036002
Tempat, Tanggal Lahir : Bukit Kemuning, 19 Agustus 2003
Alamat : LK III Bukit Kemuning, 02/04, Bukit Kemuning, Lampung Utara
No.Hp : 082282170025
E-Mail : devifitriani134@gmail.com
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

B. Riwayat Pendidikan Formal

1. SDN 03 Bukit Kemuning, Lampung Utara, lulus tahun 2015
2. SMPN 01 Bukit Kemuning, lulus tahun 2018
3. MA Darul A'mal Metro, Lampung, lulus tahun 2021

C. Riwayat Pengalaman Organisasi

1. DEMA FEBI 2022-2023

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 23 Mei 2025

Devi Fitriani