PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN FITUR TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA LANGSA DALAM PROSES MIGRASI APLIKASI MOBILE BANKING BSI KE BYOND

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

RAHMAT HIDAYAT
NIM 4022018046

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA
2025

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN FITUR TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA LANGSA DALAM PROSES MIGRASI APLIKASI MOBILE BANKING BSI KE BYOND

Oleh :

Rahmat Hidayat
NIM : 4022018046

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Yusmami, S.Ag, MA	**Chahayu Astina, M.Si**
NIP. 197303181999051001	**NIP. 198411232019032007**

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Chahayu Astina, M.Si
NIP. 198411232019032007

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN FITUR TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA LANGSA DALAM PROSES MIGRASI APLIKASI MOBILE BANKING BSI KE BYOND"**, an. Rahmat Hidayat, NIM 4022018046 Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 28 Juli 2025. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Langsa, 28 Juli 2025
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

Penguji I	Penguji II
Drs. Yusmami, MM	Chahayu Astina, M.Si
NIP. 197303181999051001	NIP. 198411232019032007

Penguji III	Penguji IV
Juli Dwina Puspita Sari, SE, M.Busi	Alfian, ME
NIP. 19870706 201903 2 012	NIP:19920616 202012 1 009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, M.A
NIP. 198202052007101001

PERNYATAAN ORISINALITAS

yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Hidayat

NIM : 4022018046

Pekerjaan : Mahasiswa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN FITUR TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA LANGSA DALAM PROSES MIGRASI APLIKASI MOBILE BANKING BSI KE BYOND"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 6 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Rahmat Hidayat

MOTTO

Ternyata bukan gunung yang harus kita
taklukkan, melainkan diri kita sendiri.
(Sir Edmund Hillary, orang pertama di dunia
yang menaklukkan puncak Mount Everest
di Pegunungan Himalaya)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penggunaan fitur terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu $Y_{KN} = 1{,}378 + 0{,}240_{KL} + 0{,}198_{PF.}$ Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Kualitas layanan dan penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas layanan dan penggunaan fitur mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond sebesar 64%, sedangkan sisanya 36% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and feature usage on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kota Langsa in the process of migrating BSI mobile banking applications to Byond. The sample in this study was 100 respondents. The data analysis method used multiple linear regression analysis, t-test, F-test and coefficient of determination. The regression equation in this study is $Y_{KN} = 1{,}378 + 0{,}240_{KL} + 0{,}198_{PF}$. *Service quality has a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kota Langsa in the process of migrating BSI mobile banking applications to Byond. The use of features has a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kota Langsa in the process of migrating BSI mobile banking applications to Byond. Service quality and feature usage have a significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kota Langsa in the process of migrating BSI mobile banking applications to Byond. Based on the determination coefficient test, it is known that the quality of service and use of features affect the customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kota Langsa in the process of migrating the BSI mobile banking application to Byond by 64%, while the remaining 36% is influenced by other variables outside this research model*

Keywords: Service Quality, Use of Features, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan pertolongannya di hari kiamat.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak tidak bisa menyelesaikan penelitian ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku Rektor pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.TH., M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
3. Ibu Chahayu Astina, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa dan sekaligus selaku dosen pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Drs. Yusmami, M.M selaku dosen pembimbing pertama yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga bagi penulis.

5. Dosen dan staff pengajar serta seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
6. Teristimewa untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.
7. Semua pihak yang membantu penulis selama ini, terutama dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Langsa, 06 Juli 2025
Penulis,

Rahmat Hidayat

DAFTAR ISI

Hal

PERSETUJUAN i
PENGESAHAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS iii
MOTTO..... iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 6
1.3. Batasan Masalah 6
1.4. Rumusan Masalah 6
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7
1.6. Penjelasan Istilah 8
1.7. Sistematika Pembahasan 8

BAB II LANDASAN TEORI 10
2.1. Kepuasan Nasabah 10
2.1.1 Teori Kepuasan Nasabah..... 10
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah 11
2.1.3 Strategi Kepuasan Nasabah 13
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah 14
2.1.5 Indikator Kepuasan Nasabah Bank 15
2.2. Kualitas Layanan 16
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan 16
2.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan 17
2.2.3 Mode Pengukuran Kualitas Layanan 18
2.2.4 Menangani Keluhan Nasabah 19
2.2.5 Indikator Kualitas Layanan 20
2.3. Penggunaan Fitur 21
2.3.1 Pengertian Penggunaan Fitur..... 21
2.3.2 Fitur yang Tersedia pada Mobile Banking 21
2.3.3 Indikator Penggunaan Fitur 22
2.4. Kajian Terdahulu 23
2.5. Kerangka Berpikir..... 26
2.6. Hipotesis 26

BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian 28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 28
3.3. Populasi dan Sampel 28
3.4. Teknik Pengumpulan Data 30
3.5. Jenis dan Sumber Data 31
3.6. Definisi Operasional Variabel 32
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas 32
3.8. Uji Asumsi Klasik 34
3.9. Model Analisis Data 36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40
4.1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Langsa 40
4.2. Karakteristik Responden 41
4.3. Identifikasi Variabel Penelitian 43
4.4. Uji Validitas 46
4.5. Uji Reliabilitas..... 48
4.6. Uji Asumsi Klasik 48
4.7. Uji Regresi Berganda 52
4.8. Pembuktian Hipotesis 54
4.9. Pembahasan 56

BAB V PENUTUP 64
5.1. Kesimpulan 64
5.2. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA..... 66

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... 32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... 42
Tabel 4.2 Usia Responden 42
Tabel 4.3 Pendidikan Responden 43
Tabel 4.4 Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Layanan 43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden pada Variabel Penggunaan Fitur 45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah 46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan 47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Fitur 47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah 48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas 48
Tabel 4.11 Uji Normalitas 49
Tabel 4.12 Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) 49
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser SPSS 51
Tabel 4.14 ANOVA 52
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda 52
Tabel 4.16 Uji t..... 54
Tabel 4.17 Uji F 55
Tabel 4.18 Analisis Koefisien Determinasi 55

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 26
Gambar 4.1 Scatter Plot..... 50

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Kuesioner..... 68
Lampiran 2 Skor Kuesioner..... 71
Lampiran 3 Analisis Regresi Linier Berganda..... 76
Lampiran 4 Dokumentasi..... 81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Peranan karyawan ataupun pelayanan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan baik yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.[1]

Bank adalah lembaga keuangan yang pertumbuhannya cukup pesat di Indonesia. Persaingan bank di Indonesia juga sangat ketat. Dengan jumlah bank dan Kantor Cabang yang sudah banyak dan produk yang ditawarkan bank beragam, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memang masih ampuh bagi bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Bahkan persaingan memperebutkan nasabah bank bukan hanya antara bank konvensional dan bank syariah, tetapi antara bank syariah pun saling bersaing memperebutkan nasabah.

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Perusahaan akan berhasil memperoleh

[1] Ahmad Subagyo*, Marketing In Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), h. 239

nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya membentuk suatu rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah yang lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru. Indikator kepuasan nasabah bank yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan.[2]

Apabila perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka besar kemungkinan perusahaan tersebut akan ditinggalkan oleh para pelanggannya, karena mereka merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akan timbul kesan yang buruk terhadap perusahaan di mata pelanggan yang tentunya hal tersebut sangat berakibat negatif terhadap kelangsungan hidup perusahaan.[3]

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi nasabah, sehingga perushaan seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan sangat erat, kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena dengan pendekatan kualitas layanan suatu produk

---

[2] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2017), h. 101
[3] *Ibid*, h. 97

memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.[4]

Salah satu yang pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabahnya saat ini adalah pelayanan digital. Pelayanan digital menggunakan jaringan internat yang tersedia dalam bentuk *mobile banking*. Dalam *mobile banking* terdapat fitur-fitur atau pilihan dalam pelayanan yang bisa diakses nasabah.

Fitur merupakan suatu hal yang dapat dipertimbangkan pula oleh bagi seseorang jika menggunakan suatu produk. Seseorang akan selalu menyelaraskan fitur yang ada pada produk dengan taksiran yang ditawarkan. Apabila nasabah merasa puas serta kebutuhan nya dapat terpenuhi oleh fitur layanan yang ada dalam menu Mobile Banking maka akan mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*. Kemudahan pengguna adalah faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan pengguna layanan *Mobile*.[5]

Saat ini di Aceh tidak ada lagi bank konvensional sesuai dengan Qanun No. Tentang Lembaga Keuangan Syariah 11 Tahun 2018 Tentang. Semua daerah di Aceh telah memiliki bank syariah, termasuk Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia resmi didirikan pada 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan antara bank BRI Syariah (Bank Rakyat Indonesia/BRI), Bank Syariah Mandiri (Bank Mandiri), dan BNI Syariah (Bank Negara Indonesia/BNI).[6]

---

[4] Ahmad *Subagyo, Marketing In Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), h. 240

[5] Badaruddin, Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak), *Jurnal Margin*, Vol 1, No 1, 2021

[6] https://www.bankbsi.co.id/, diakses pada tanggal 10 Maret 2025

Sejak berdirinya Bank Syariah Indonesia, banyak masyarakat Kota Langsa yang tidak puas dengan layanan yang diberikan pihak bank. Seharusnya sebagai bank yang baru berdiri mengutamakan kepuasan nasabah. Namun justru hal ini sebaliknya, dimana kualitas layanan belum sesuai harapan. Permasalahan yang paling sering terjadi pada Bank Syariah Indonesia Langsa adalah layanan ATM yang offline, sehingga menyulitkan nasabah melakukan transaksi. Tidak hanya transaksi pada mesin ATM, transaksi menggunakan Byond pun seringkali terkendala. Gangguan paling signifikan pada aplikasi Byond BSI yaitu pada Minggu, 9 Februari 2025, akibat proses peningkatan atau upgrade sistem. Gangguan ini menyebabkan banyak nasabah kesulitan melakukan transaksi secara online dan gangguan ini terjadi selama hampir 3 hari berturut-turut. Berikut hasil wawancara pra penelitian dengan salah satu nasabah:

> "Saya kecewa dengan layanan BSI terutama saat transaksi menggunakan Byond. Pada bulan Februari lalu gangguan Byond hampi 3 hari berturut-turut tidak bisa digunakan. Selain itu akses Byond juga terkadang lambat sehingga menyulitkan saya melakukan transaksi".[7]

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian nasabah menganggap pelayanan pada transaksi Byond Bank Syariah Indonesia masih belum sesuai harapan dan hal tersebut pula yang membuat nasabah menjadi tidak puas. Hal yang paling membuat nasabah tidak puas adalah ketika jaringan ATM maupun Byond seringkali *offline* sehingga nasabah sulit melakukan transaksi.

Sebagai salah satu bank ternama di Indonesia, seharusnya Bank Syariah Indonesia memberikan seluruh informasi yang dapat memudahkan nasabah dalam

[7] Hasil wawancara dengan Bapak Effendi pada Tanggal 9 Maret 2025

bertransaksi, namun kenyataannya masih terdapat nasabah yang tidak puas dengan informasi yang diberikan.

Di sisi lain, kualitas layanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cendrung lebih loyal terhadap perusahaan itu.[8] Pihak Bank Syariah Indonesia khususnya Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa telah memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya. Namun kenyataannya tidak sedikit nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa yang merasa tidak puas, yang artinya kualitas pelayanan belum sesuai harapan.

Permasalahan lainnya terkait aplikasi Byond adalah penggunaan fitur pada aplikasi tersebut. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah adalah pada fitur layanan pembayaran seperti pembayaran PLN dan internet yang terkadang tidak bisa diproses. Selain penggunaan fitur pada Byond juga mewajibkan pengguna untuk memiliki akses internet yang stabil, hal ini tentu membuat pengguna dengan kualitas internet yang lemah sulit mengakses Byond. Kekurangan fitur Byond lainnya adalah tidak semua *e-wallet* tersedia, padahal saat ini *e-wallet* banyak digunakan oleh nasabah. Penelitian yang dilakukan Rozabiyah menjelaskan bahwa kualitas layanan dan fitur berpengaruh terhadap

[8] Hakim, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta, Jurnal Manajemen, Vol 1, No 1

kepuasan nasabah.[9] Begitu pula hasil penelitian Afrillia yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.[10]

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Langsa dalam Proses Migrasi Aplikasi Mobile Banking BSI ke Byond"**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Transaksi menggunakan Byond seringkali terkendala. Sebagian nasabah menganggap pelayanan pada transaksi Byon Bank Syariah Indonesia masih belum sesuai harapan dan hal tersebut pula yang membuat nasabah menjadi tidak puas. Hal yang paling membuat nasabah tidak puas adalah ketika jaringan ATM maupun Byond seringkali *offline* sehingga nasabah sulit melakukan transaksi.
2. Permasalahan lainnya terkait aplikasi Byond adalah penggunaan fitur pada aplikasi tersebut. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah adalah pada fitur layanan pembayaran yang terkadang tidak bisa diproses.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya membatasi pada nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, dengan periode pengambilan data hanya di tahun 2025.

---

[9] Lailatul Rozabiyah, "Pengaruh Fitur dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Malik Ibrahim Malang", Skripsi, UNI Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019

[10] Hera Afrillia, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh), UIN Ar-Raniry, 2019

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan fitur terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan penggunaan fitur secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond.
2. Untuk mengetahui apakah penggunaan fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan penggunaan fitur secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya mengenai pemasaran bank.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan bagi Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Manfaat bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Kualitas adalah ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.[11] Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas aplikasi Byond.
2. Layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.[12] Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan aplikasi Byond.
3. Penggunaan fitur adalah akses fitur yang ada pada aplikasi mobile banking saat nasabah melakukan transaksi.[13] Fitur dalam penelitian ini karakteristik khusus yang terdapat pada menu aplikasi Byond.
4. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja atau hasil suatu

[11] Fandy Tjiptono, *Service, Quality, Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2018), h. 110

[12] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h. 16

[13] Badaruddin, Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak), *Jurnal Margin*, Vol 1, No 1, 2021

produk dan harapan-harapannya.[14] Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond.

5. Aplikasi Byond adalah aplikasi perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia (BSI).

1.7 Sistematika Pembahasan

Bab pertama pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika pembahasan untuk mengarahkan para pembaca kepada substansi penelitian ini.

Bab kedua mengenai landasan teori yang mencakup tentang kualitas layanan, penggunaan fitur dan kepuasan nasabah.

Bab ketiga mengenai metode penelitian mengenai teknik analisis data yang digunakan.

Bab keempat mengenai hasil penelitian yang mencakup tentang analisis pengaruh kualitas layanan dan penggunaan fitur terhadap kepuasan nasabah.

Bab kelima merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

---

[14] *Philip* Kotler dan Kevin Lane *Keller, Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2017), h. 249

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Langsa

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.[62]

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki

[62] https://www.bankbsi.co.id/diakses pada tanggal 20 Mei 2025

kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).[63]

Byond yang dikeluarkan oleh BSI sebagai upaya meningkatkan kecepatan transaksi bagi nasabah. Byond adalah aplikasi *SuperApp* perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menyediakan berbagai layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam mengakses rekening serta berbagai layanan perbankan lainnya bagi nasabah BSI.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden diketahui dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

[63] *Ibid*

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	44	44
Perempuan	56	56
Total	100	100

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, 44 orang (44%) adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan 56 orang (56%) adalah responden dengan jenis kelamin perempuan.

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Usia Responden

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20-30 tahun	23	23
31-40 tahun	48	48
> 40 tahun	29	29
Total	100	100

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, 23 responden (23%) adalah responden dengan usia 20-30 tahun, 48 orang (48%) adalah responden dengan usia 31-40 tahun, dan 29 orang (29%) adalah responden dengan > 40 tahun.

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMA	65	65
Diploma	10	10
S-1	14	14
S-2	11	11
Total	100	100

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, 65 responden (65%) dengan tingkat pendidikan SMA, 10 responden (10%) dengan tingkat pendidikan Diploma, 14 responden (14%) dengan tingkat pendidikan S-1 dan 7 responden (7%) dengan tingkat pendidikan S-2.

4.3 Identifikasi Variabel Penelitian

4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan

Adapun jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan

Item pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	6	6	80	80	14	14	100	100
2	0	0	0	0	15	15	76	76	9	9	100	100
3	0	0	0	0	11	11	77	77	12	12	100	100
4	0	0	0	0	2	2	59	59	39	39	100	100
5	0	0	0	0	5	5	84	84	11	11	100	100

Sumber: data primer

1. Pada pernyataan “Karyawan BSI Langsa memberikan informasi mengenai keunggulan Byond”, dapat digambarkan bahwa 6 orang responden (6%)

menjawab kurang setuju, 80 orang (80%) menjawab setuju, dan 14 orang (14%) menjawab sangat setuju.

2. Pada pernyataan "Karyawan BSI melakukan penyetingan aplikasi Byond di gadget nasabah hingga siap digunakan", dapat digambarkan bahwa 15 orang responden (15%) menjawab kurang setuju, 76 orang (76%) menjawab setuju, dan 9 orang (9%) menjawab sangat setuju.
3. Pada pernyataan "Karyawan BSI meyakinkan nasabah bahwa penggunaan Byond lebih mudah dari *mobile banking* BSI", dapat digambarkan bahwa 11 orang responden (11%) menjawab kurang setuju, 77 orang (77%) menjawab setuju, dan 12 orang (12%) menjawab sangat setuju.
4. Pada pernyataan "Jika nasabah belum mengerti menjalankan aplikasi Byond, karyawan BSI dengan senang hati mengajarkan sampai nasabah mengerti", dapat digambarkan bahwa 2 orang responden (2%) menjawab kurang setuju, 59 orang (59%) menjawab setuju, dan 39 orang (39%) menjawab sangat setuju.
5. Pada pernyataan "Aplikasi Byond memiliki memiliki akses yang lebih cepat dibandingkan *mobile banking* BSI", dapat digambarkan bahwa 5 orang responden (5%) menjawab kurang setuju, 84 orang (84%) menjawab setuju, dan 11 orang (11%) menjawab sangat setuju.

4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Penggunaan Fitur

Adapun jawaban responden terhadap variabel penggunaan fitur dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Penggunaan Fitur

Item pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	10	10	56	56	34	34	100	100
2	0	0	0	0	4	4	61	61	35	35	100	100
3	0	0	0	0	0	0	54	54	46	46	100	100
4	0	0	0	0	7	7	81	81	12	12	100	100

Sumber: data primer

1. Pada pernyataan "Tiap fitur yang ada di Byond mudah digunakan oleh nasabah", dapat digambarkan bahwa 10 orang responden (10%) menjawab kurang setuju, 56 orang (56%) menjawab setuju, dan 34 orang (34%) menjawab sangat setuju.
2. Pada pernyataan "Layanan transaksi di Byond beragam", dapat digambarkan bahwa 4 orang responden (4%) menjawab kurang setuju, 61 orang (61%) menjawab setuju, dan 35 orang (35%) menjawab sangat setuju.
3. Pada pernyataan "Fitur Byond memiliki variasi yang banyak dibandingkan *mobile banking* BSI", dapat digambarkan bahwa 54 orang (54%) menjawab setuju, dan 35 orang (46%) menjawab sangat setuju.
4. Pada pernyataan "Aplikasi Byond memiliki fitur yang mengikuti perkembangan IT saat ini", dapat digambarkan bahwa 7 orang responden (7%) menjawab kurang setuju, 81 orang (81%) menjawab setuju, dan 12 orang (12%) menjawab sangat setuju.

4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Adapun jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Item pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	3	3	37	37	60	60	100	100
2	0	0	0	0	2	2	74	74	24	24	100	100
3	0	0	0	0	4	4	54	54	42	42	100	100

Sumber: data primer

1. Pada pernyataan "Anda merasa puas menggunakan Byond dibandingkan *mobile banking* BSI", dapat digambarkan bahwa 3 orang responden (3%) menjawab kurang setuju, 37 orang (37%) menjawab setuju, dan 60 orang (60%) menjawab sangat setuju.
2. Pada pernyataan "Anda sering melakukan transaksi di Byond karena aksesnya cepat", dapat digambarkan bahwa 2 orang responden (2%) menjawab kurang setuju, 74 orang (74%) menjawab setuju, dan 24 orang (24%) menjawab sangat setuju.
3. Pada pernyataan "Anda tidak keberatan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Byond", dapat digambarkan bahwa 4 orang responden (4%) menjawab kurang setuju, 54 orang (54%) menjawab setuju, dan 42 orang (42%) menjawab sangat setuju.

4.4 Hasil Uji Validitas

4.4.1 Uji Validitas Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas kualitas layanan dengan 5 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,633	0,361	Valid
2	0,610	0,361	Valid
3	0,554	0,361	Valid
4	0,405	0,361	Valid
5	0,522	0,361	Valid

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.7 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kualitas layanan memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,361.

4.4.2 Uji Validitas Penggunaan Fitur

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel penggunaan fitur dengan 4 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Fitur

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,522	0,361	Valid
2	0,428	0,361	Valid
3	0,504	0,361	Valid
4	0,351	0,361	Valid

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.8 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel penggunaan fitur memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,361.

4.4.3 Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel kepuasan nasabah dengan 3 item pertanyaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,440	0,361	Valid
2	0,315	0,361	Valid
3	0,588	0,361	Valid

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.9 maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,361.

4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha of Item Deleted	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0,662	Reliabel
2	Penggunaan Fitur	0,718	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah	0,735	Reliabel

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4.10 uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Oleh karena ketiga variabel pertanyaan memiliki nilai *Cronbach's Alpha of Item Deleted* > 0,60 maka dapat dinyatakan instrumen reliabel.

4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas diketahui dengan melihat hasil tabel Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut.

Tabel 4.11 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77224845
Most Extreme Differences	Absolute	.233
	Positive	.288
	Negative	-.190
Kolmogorov-Smirnov Z		.512
Asymp. Sig. (2-tailed)		.224

a. Test distribution is Normal.

Sumber : hasil penelitian

Berdasarkan pada Tabel 4.11 pada uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov signifikan pada 0,512 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

4.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dengan uji *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.12 Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF)

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	.813	1.928
	Penggunaan Fitur	.756	1.801

Sumber : data primer

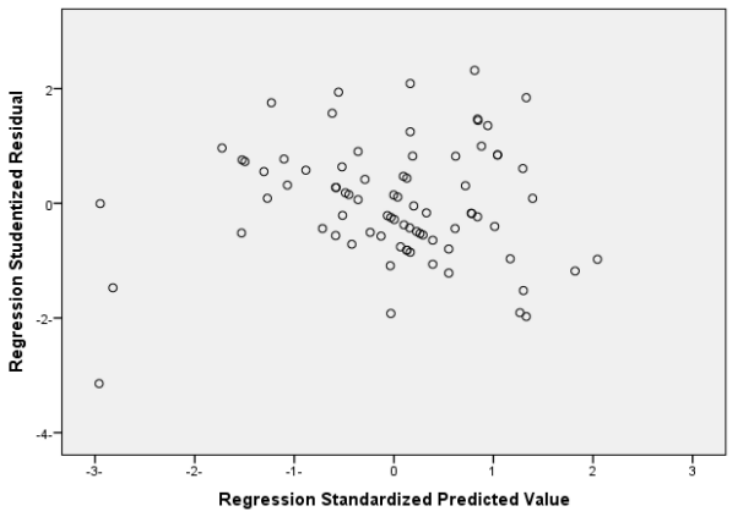
Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai *Tolerance* untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,813 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,928 < 10, sehingga variabel kualitas layanan dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
2. Nilai *Tolerance* untuk variabel penggunaan fitur sebesar 0,756 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,801< 10, sehingga variabel penggunaan fitur dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ada atau tidak adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan mengunakan uji grafik. Uji grafik untuk pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scater plot* sebagai berikut.

Gambar 4.1
Scatter Plot



Berdasarkan gambar di atas di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar secara merata baik di atas sumbu X ataupun Y, serta titik berkumpul di suatu tempat dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, karena variabel independen tidak saling mempengaruhi. Di sisi lain hasil uji Glejser dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser SPSS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.378	.389		6.040	.000
Kualitas Layanan	.240	.407	.312	.2660	.031
Penggunaan Fitur	.198	.075	.248	2.653	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan dan penggunaan fitur memiliki nilai sig. < 0,05 yang tidak menunjukkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.6.4 Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel bebas dengan variabel terikat linier atau tidak. Adapun hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14 ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.775	2	122.186	2.368	.000[a]
	Residual	.319	97	3.193		
	Total	.204	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: hasil penelitian

Dari tabel di atas diperoleh nilai F sig. sebesar 0,000. Oleh karena nilai nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kualitas layanan dan penggunaan fitur terhadap kepuasan nasabah.

4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Pengaruh kualitas layanan dan penggunaan fitur terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari hasil analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut.

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.378	.389		6.040	.000
Kualitas Layanan	.240	.407	.312	.2660	.031
Penggunaan Fitur	.198	.075	.248	2.653	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 4.15 maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$Y_{KN} = 1{,}378 + 0{,}240_{KL} + 0{,}198_{PF}$

Interpretasi dari persamaan di atas yaitu:

1. Konstanta sebesar 1,378 adalah nilai kepuasan nasabah apabila kualitas layanan dan penggunaan fitur tetap.

2. Koefisien regresi kualitas layanan bernilai positif sebesar 0,240. Artinya, apabila kualitas layanan meningkat satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,240 satuan dengan asumsi variabel penggunaan fitur tidak berubah.
3. Koefisien regresi penggunaan fitur bernilai positif sebesar 0,198. Artinya, apabila penggunaan fitur meningkat satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,198 satuan dengan asumsi variabel kualitas layanan tidak berubah.

4.8 Pembuktian Hipotesis

4.8.1 Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.16 Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.378	.389		6.040	.000
	Kualitas Layanan	.240	.407	.312	.2660	.031
	Penggunaan Fitur	.198	.075	.248	2.653	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber : Hasil Penelitian

Dari Tabel 4.16 maka hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

   Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig. 0,031. Oleh karena sig. < 0,05 (0,031 < 0,05) maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa

dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Dengan demikian maka hipotesis H_{a1} diterima.

2. Pengaruh Penggunaan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel penggunaan fitur memiliki nilai t sig. 0,009. Oleh karena t sig. < 0,05 (0,009 < 0,05) maka dapat dinyatakan bahwa penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Dengan demikian maka hipotesis H_a diterima.

4.8.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 4.17 Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.775	2	122.186	2.368	.000[a]
	Residual	.319	97	3.193		
	Total	.204	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dilihat nilai F sig. sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan dan penggunaan fitur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond. Dengan demikian maka hipotesis H_{a3} diterima.

4.8.3 Uji Koefisien Determinasi

Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.18 Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671[a]	.640	.625	.224

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Penggunaan Fitur
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber : Hasil penelitian

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat dilihat nilai R Square sebesar 0,640. Artinya, variabel kualitas layanan dan penggunaan fitur mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond sebesar 64%, sedangkan sisanya 36% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam Proses Migrasi Aplikasi *Mobile Banking* BSI ke Byond

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi mobile banking BSI ke BYOND. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,031, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang diberikan selama proses migrasi benar-benar memiliki kontribusi nyata terhadap tingkat kepuasan

nasabah.

Dalam konteks migrasi ini, karyawan BSI Langsa berperan sebagai ujung tombak dalam memastikan transisi berjalan lancar. Langkah awal yang dilakukan adalah memberikan informasi yang komprehensif kepada seluruh nasabah bahwa mobile banking BSI yang lama tidak lagi dapat digunakan, dan sebagai gantinya akan diganti dengan aplikasi BYOND. Informasi yang diberikan tidak hanya bersifat umum, tetapi juga detail mengenai alasan perubahan, manfaat aplikasi baru, serta langkah-langkah penggunaannya. Hal ini sejalan dengan prinsip service quality dalam dimensi assurance (jaminan), di mana petugas bank memberikan keyakinan kepada nasabah melalui pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas.

Selain itu, karyawan BSI turut melakukan penyetingan langsung aplikasi BYOND di perangkat (*gadget*) nasabah hingga aplikasi siap digunakan. Pendekatan ini mencerminkan dimensi responsiveness (daya tanggap), yakni kesediaan membantu nasabah dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan kebutuhan mereka. Tidak berhenti di situ, karyawan BSI juga memberikan keyakinan tambahan bahwa penggunaan BYOND lebih mudah dan efisien dibandingkan aplikasi sebelumnya. Hal ini membantu mengurangi resistensi perubahan (change resistance) yang sering muncul pada proses migrasi teknologi, khususnya bagi nasabah yang tidak terbiasa dengan aplikasi baru.

Bagi nasabah yang masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, karyawan BSI menunjukkan komitmen layanan prima dengan memberikan pelatihan langsung hingga nasabah benar-benar paham. Sikap ini mencerminkan

dimensi *empathy* dalam *service quality*, yaitu kepedulian dan perhatian personal terhadap kebutuhan individu nasabah. Pendekatan ini terbukti meningkatkan rasa nyaman, rasa percaya, dan pada akhirnya menumbuhkan kepuasan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Absari, yang menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan. Absari menegaskan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dalam hal kecepatan, kejelasan informasi, keramahan, dan ketepatan penanganan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian Kharismawani, yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Menurut Kharismawani, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan, mulai dari interaksi pertama hingga proses penyelesaian masalah.

Dalam konteks migrasi aplikasi BSI ke BYOND, kualitas layanan menjadi faktor krusial karena perubahan teknologi sering kali menimbulkan kebingungan, kecemasan, bahkan resistensi dari pengguna. Dengan pelayanan yang proaktif, komunikatif, dan solutif, bank mampu mengubah potensi hambatan tersebut menjadi peluang untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah. Keberhasilan migrasi tidak hanya diukur dari jumlah nasabah yang berhasil beralih ke aplikasi BYOND, tetapi juga dari tingkat kepuasan dan loyalitas yang terjaga pasca-migrasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan

BSI Cabang Kota Langsa dalam mengelola kualitas layanan selama proses migrasi berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Temuan ini

4.9.2 Pengaruh Penggunaan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam Proses Migrasi Aplikasi *Mobile Banking* BSI ke Byond

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi mobile banking BSI ke BYOND. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,009, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menegaskan bahwa semakin baik dan relevan fitur yang digunakan oleh nasabah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan, khususnya dalam periode transisi menuju aplikasi baru.

Temuan ini menunjukkan bahwa fitur-fitur yang ada pada BYOND dinilai mudah digunakan *(user-friendly*) oleh nasabah. Antarmuka aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, dan instruksi penggunaan yang intuitif mempermudah nasabah untuk beradaptasi. Kemudahan ini menjadi faktor kunci yang mengurangi hambatan adopsi teknologi baru, terutama bagi pengguna yang sebelumnya sudah terbiasa dengan aplikasi lama. Selain kemudahan penggunaan, ragam layanan transaksi yang tersedia di BYOND jauh lebih beragam dibandingkan mobile banking BSI sebelumnya. Keberagaman fitur ini meningkatkan fleksibilitas nasabah dalam mengelola keuangan mereka tanpa perlu datang ke kantor cabang.

Salah satu contoh nyata adalah adanya fitur pengecekan rekening koran

yang sebelumnya tidak tersedia di aplikasi lama. Fitur ini memungkinkan nasabah untuk memantau riwayat transaksi secara detail, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus menghubungi pihak bank. Hal ini tidak hanya menambah kenyamanan, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam hal transparansi dan kontrol finansial.

Selain itu, BYOND juga menyediakan berbagai fitur tambahan seperti pembayaran tagihan, pembelian produk digital, transfer antarbank yang lebih cepat, serta integrasi dengan program loyalitas. Keberagaman fitur ini meningkatkan perceived usefulness (persepsi manfaat) yang dirasakan oleh nasabah. Menurut teori Technology Acceptance Model (TAM), persepsi manfaat merupakan salah satu penentu utama penerimaan teknologi baru, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Absari, yang menyatakan bahwa penggunaan fitur yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Absari menegaskan bahwa fitur yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*), sehingga memperkuat hubungan emosional antara nasabah dan penyedia layanan perbankan.

Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Kharismawani, yang menemukan bahwa penggunaan fitur tidak hanya berkaitan dengan jumlah atau kelengkapan layanan yang disediakan, tetapi juga sejauh mana fitur tersebut dimanfaatkan secara efektif oleh pengguna. Menurut Kharismawani, kepuasan nasabah akan meningkat apabila fitur yang tersedia mampu memberikan solusi

nyata terhadap kebutuhan transaksi dan pengelolaan keuangan sehari-hari.

Dalam konteks migrasi BSI ke BYOND, keberhasilan memperkenalkan fitur-fitur baru dengan pendekatan yang tepat sangat menentukan keberhasilan adopsi teknologi. Karyawan BSI Langsa tidak hanya mengenalkan fitur-fitur tersebut, tetapi juga memberikan pendampingan langsung kepada nasabah, mulai dari proses instalasi hingga demonstrasi penggunaan fitur utama. Hal ini memperkuat rasa percaya diri nasabah dalam menggunakan BYOND, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan fitur merupakan salah satu faktor strategis dalam membangun kepuasan nasabah pada masa migrasi aplikasi. Keberhasilan BSI dalam menyediakan fitur yang mudah digunakan, bermanfaat, dan relevan dengan kebutuhan transaksi modern menjadi bukti bahwa inovasi teknologi yang dirancang dengan fokus pada customer-centric design akan menghasilkan dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

4.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Penggunaan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam Proses Migrasi Aplikasi *Mobile Banking* BSI ke Byond

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan dan penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi mobile banking BSI ke BYOND. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan

bahwa kedua variabel tersebut yaitu kualitas layanan dan penggunaan fitur secara simultan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah selama proses transisi ke platform perbankan digital yang baru.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan BSI Langsa menjadi faktor kunci keberhasilan migrasi. Karyawan secara proaktif memberikan informasi yang komprehensif bahwa mobile banking BSI lama tidak lagi dapat digunakan, dan aplikasi pengganti yang resmi adalah BYOND. Penjelasan yang diberikan tidak hanya sekadar pemberitahuan, melainkan disertai uraian tentang keunggulan BYOND, manfaat yang akan dirasakan nasabah, serta jaminan keamanan dalam bertransaksi. Langkah ini mencerminkan dimensi assurance dalam service quality, di mana pihak bank menanamkan rasa percaya kepada nasabah melalui pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi yang dimiliki.

Tidak hanya itu, karyawan BSI juga melakukan penyetingan langsung aplikasi BYOND di perangkat (*gadget*) nasabah hingga siap digunakan. Hal ini mengurangi potensi kendala teknis yang dapat menghambat penggunaan awal. Pendekatan seperti ini masuk dalam dimensi responsiveness, yakni kesediaan dan kemampuan untuk membantu nasabah secara cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhannya. Bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi perbankan digital, pendampingan semacam ini memberikan rasa nyaman dan meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*).

Sementara itu, dari sisi penggunaan fitur, BYOND menawarkan layanan transaksi yang lebih beragam dan mudah digunakan. Antarmuka (*interface*) yang

sederhana dan intuitif membuat nasabah cepat beradaptasi, meskipun ada perubahan signifikan dari aplikasi lama. Ragam layanan ini mencakup berbagai keperluan, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga fitur-fitur tambahan seperti pengecekan rekening Koran yang sebelumnya tidak tersedia pada aplikasi mobile banking BSI. Keberadaan fitur ini meningkatkan transparansi dan kendali nasabah terhadap keuangan mereka, sehingga menambah nilai kepuasan.

Dari sudut pandang teori Technology Acceptance Model (TAM), keberhasilan BYOND menyediakan fitur yang bermanfaat (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*) menjadi faktor penting dalam membentuk penerimaan teknologi baru oleh nasabah. Kedua faktor ini tidak hanya mempengaruhi niat menggunakan (*behavioral intention*), tetapi juga meningkatkan kepuasan pasca-penggunaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Absari, yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan. Absari menekankan bahwa keberhasilan perbankan digital terletak pada kombinasi antara layanan yang profesional dan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Demikian pula, penelitian Kharismawani mengonfirmasi bahwa kedua faktor ini memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama dalam konteks persaingan layanan keuangan berbasis teknologi.

Dalam konteks migrasi BSI ke BYOND, sinergi antara kualitas layanan yang unggul dan penggunaan fitur yang tepat menjadi kunci keberhasilan.

Kualitas layanan memastikan proses transisi berjalan lancar, mengurangi kebingungan, dan menumbuhkan kepercayaan. Sementara itu, keberagaman dan kemudahan penggunaan fitur memastikan bahwa nasabah tidak hanya beralih, tetapi juga merasa puas dan mendapatkan manfaat lebih dibandingkan sebelumnya. Dengan kombinasi ini, BSI mampu menjaga loyalitas nasabahnya sekaligus memperkuat citra sebagai bank syariah modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond, dimana dari uji t diperoleh nilai t sig. 0,031 < 0,05.
2. Penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond, dimana dari uji t diperoleh nilai t sig. 0,009 < 0,05.
3. Kualitas layanan dan penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa dalam proses migrasi aplikasi *mobile banking* BSI ke Byond, dimana dari uji t diperoleh nilai F sig. 0,000 < 0,05.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pihak BSI perlu terus mengoptimalkan server dan infrastruktur jaringan untuk memastikan aplikasi BYOND memiliki waktu respons yang cepat, minim gangguan (*downtime*), dan jarang mengalami kondisi offline. Keandalan akses

akan meningkatkan rasa percaya nasabah dan mendorong frekuensi penggunaan aplikasi.

2. Fitur-fitur yang ada pada BYOND harus terus diperbarui, baik dari segi fungsi maupun tampilan antarmuka, agar tetap relevan dengan kebutuhan nasabah yang dinamis. Penambahan fitur inovatif, seperti personal financial management atau integrasi pembayaran digital lintas platform, dapat menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan nasabah.
3. BSI perlu menyediakan program edukasi berkelanjutan, baik melalui workshop, media sosial, maupun panduan interaktif di dalam aplikasi. Edukasi ini mencakup cara penggunaan fitur-fitur BYOND, tips keamanan transaksi, dan pemanfaatan layanan digital secara optimal.
4. Menyediakan layanan bantuan berbasis live chat, chatbot cerdas, atau hotline khusus BYOND yang aktif 24/7 akan memudahkan nasabah mendapatkan solusi cepat saat mengalami kendala teknis atau administrasi.
5. BSI sebaiknya mengembangkan mekanisme feedback yang mudah diakses di dalam aplikasi, sehingga nasabah dapat langsung memberikan masukan, kritik, atau saran perbaikan. Data ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan layanan dan fitur.
6. Dalam era digital, aspek keamanan menjadi prioritas utama. BSI perlu terus meningkatkan sistem keamanan BYOND dengan teknologi terkini seperti *multi-factor authentication, biometric verification*, dan enkripsi tingkat tinggi untuk menjaga kepercayaan nasabah.