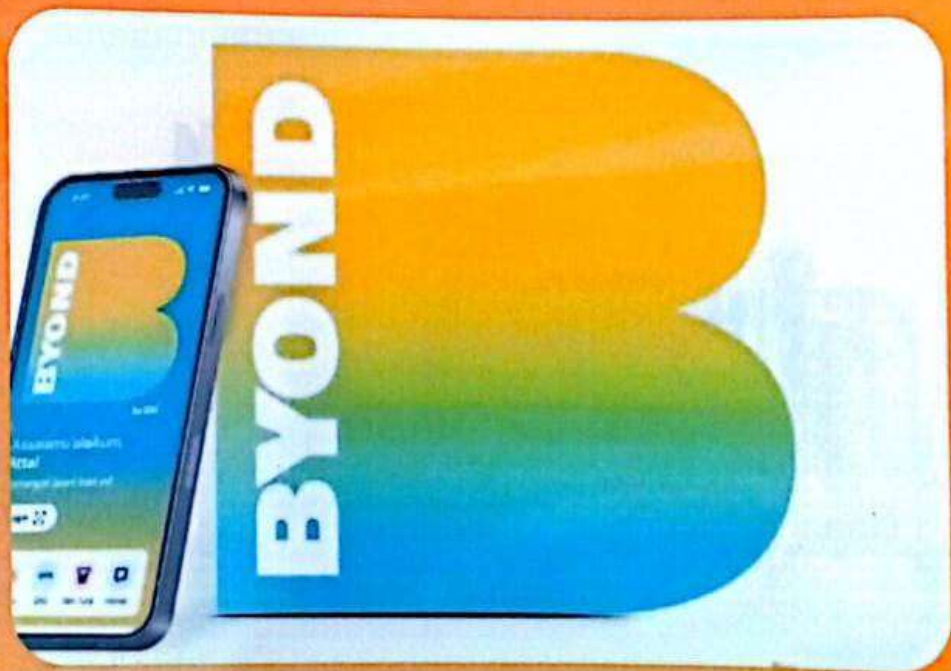




Penulis:
CICI MIS CAHYATI

**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu**

**ANALISIS KUALITAS DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bengkulu)**



Editor :
H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D
Andi Harpepen, M.kom

**ANALISIS KUALITAS DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
PENGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bengkulu)**

JURNAL

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

OLEH:

CICI MIS CAHYATI

NIM. 2011140047

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2025 M/1448**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Cici Mis Cahyati
Nim : 2011140047
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal Ilmiah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, 07 Juni 2024 M
Rabiul awal 1446 H

Pembimbing I



H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D
NIP. 198312172014031001

Pembimbing II



Andi Harpepen, M.Kom
NIDN.2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736)51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul “*Analisis Kualitas Fitur dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI*” Yang Disusun Oleh :

Nama : Cici Mis Cahyati
NIM : 2011140047
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal Ilmiah
Jurnal : *TARARRU: Islamic Banking And Finance*, Vol.8 No. 2, November 2025

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munawasyuh* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 12 Juni 2025 M
16 Dzulhijah 1446 H

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D
NIP. 198312172014031001

Dr. Andi Harpen, M.Kom
NIP. 198412142023211012

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax: (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **"Analisis Kualitas dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSF"**
Yang disusun oleh:

Nama : Cici Mis Cahyati
NIM : 2011140047
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diujikan dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno
Bengkulu pada
Hari : Senin
Tanggal : 31 Juni 2025

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai
syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Bengkulu, Agustus 2025 M
Safar 1447 H

BENGKULU
Tim Sidang Munaqasah

Ketua

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, M.A

NIP. 1966061619950310002

Penguji 1

Esti Alfiah, ME

NIP. 199307212020122012

Penguji 2

Dr. Nurul Hak, M.A

NIP. 1966061619950310002

Nurrahmah Putry, M.Ak

NIP. 198609112020122004

Mengetahui,
Dekan



Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 1965041019930310007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 • Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas Akhir dengan judul "*Analisis Kualitas Fitur dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BYOND By BSF*", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 12 Mei 2025

Mahasiswa yang menyatakan,


Cici Mis Cahyati
NIM. 2011140047

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S AL-Insyirah: 5-6)

“Hatiku tenang mengetahui apa yang telah melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khatab)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pernyataan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra – Hindia)

“Pada Akhirnya ini semua hanya permulaan”

(Nadin Amizah)

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun ga akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap semangat yaa”

PERSEMBAHAN

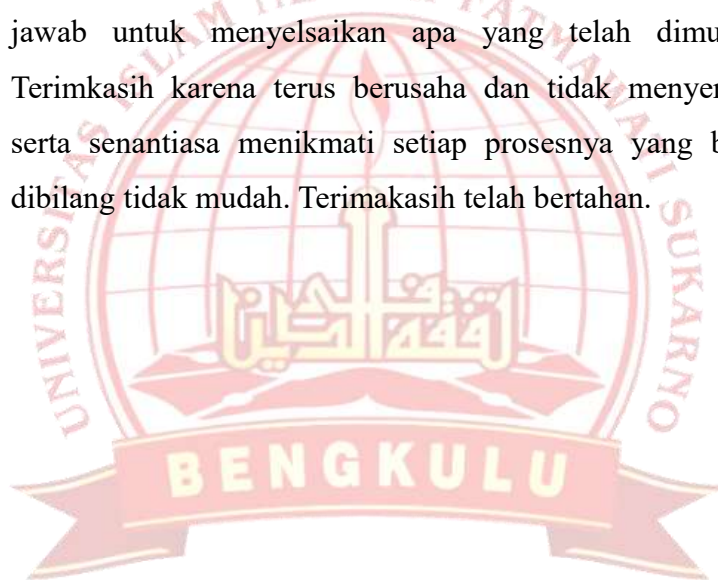
Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi tidak akan bisa terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dorongan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini penulis persembahkan karya ini untuk:

1. Ibunda tercinta, ibu Tureni (almarhumah), malaikat hebat sepanjang masa yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta hingga akhir hayatnya. Terimakasih telah membesarkan dan memberikan pendidikan terbaik, serta menempah saya menjadi anak yang kuat. Terimakasih sudah menjadi alasan kuat saya hingga saat ini sampai menyelesaikan tugas akhir. Semoga mama melihat saya dari surga dengan penuh rasa bangga.
2. Untuk saudara-saudara saya, Roni Gozali, Heni Murniyati, dan Hendri Zainudin yang senantiasa menudukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk Bapak H. Romi Adetio Setiawan, M.A., Ph.D selaku pembimbing I dan bapak Dr. Andi Harpepen, M.Kom selaku pembimbing II yang dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu dan pikiran untuk

memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran yang berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

4. Teruntuk teman-teman yang saya sayangi, Siti Umi Umjani, Anandita Aulia Rahmad Safitri dan Sophia Pratiwi, terimakasih telah memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluh-keluh saya, terimakasih untuk selalu ada.
5. Teruntuk Iwit Yutina, Afifah Nurul Azizah, Adita Anggraini, Onti Laura Citra dan Yuli Warnida, terimakasih atas kebersamaannya selama proses kuliah yang menyenangkan dengan mengikuti banyak kegiatan Ormawa, terimakasih untuk moment dan pengalaman berharga untuk kisah pertemanan kita.
6. Untuk orang-orang yang telah hadir dalam kehidupan saya, baik teman, *people come and go*, orang terkasih, terimakasih telah menjadi pelajaran berharga untuk saya, untuk terus mengevaluasi diri, mendorong saya untuk grow up dan menjadi acuan saya untuk terus berkembang.
7. Untuk teman-teman Perbankan Syariah kelas B angkatan 2020 yang telah menjadi teman belajar dan mengembangkan potensi selama perkuliahan.
8. Almameter tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu semoga Allah Swt. Selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya.

9. Para responden yang telah memberi kesempatan untuk bersedia mengisi kuisioner dalam penelitian ini.
10. Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
11. Cici Mis Cahyati, *last but no least*, ya! Diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih telah bertahan.



ABSTRAK

**Analisis Kualitas dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Dalam Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI (Studi Pada
Nasabah Bank Syariah Indonesia**

Oleh: Cici Mis Cahyari (2011140047)

Permasalahan keluhan nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI, dapat mengakibatkan rendahnya rating di platform digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan nasabah aktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, serta uji t dan F dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Simpulan dari penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas dan fitur layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menyarankan agar BSI terus meningkatkan performa aplikasinya, baik dari segi teknis maupun pengembangan fitur, guna memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah.

Kata Kunci: kualitas layanan, fitur layanan, kepuasan nasabah, BYOND by BSI.

ABSTRACT

Analysis of Service Quality and Features on Customer Satisfaction in Using the BYOND by BSI Application

By: Cici Mis Cahyari (2011140047)

Customer complaints regarding the BYOND by BSI application can lead to a low rating on digital platforms. This study aims to analyze the influence of service quality and service features on customer satisfaction in using the BYOND by BSI application at Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu branch. A quantitative approach was employed, using a survey method with 100 active customer respondents. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, as well as t-test and F-test, with the assistance of SPSS software. The results indicate that both service quality and service features have a positive and significant effect on customer satisfaction. The conclusion of this study is that the higher the quality and features of the services provided, the higher the level of customer satisfaction. This study recommends that BSI continue to improve its application performance, both technically and in terms of feature development, in order to strengthen customer loyalty toward digital Islamic banking services.

Keywords: service quality, service features, customer satisfaction, BYOND by BSI

KATA PENGANTAR

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd., selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof., Dr. H. Supardi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Yenti Sumarni, M.M., Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam serta dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama masa studi.
4. H. Romi Adetio Setiawan, M.A. Ph.D, sebagai pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Andi Harpepen, M.Kom, sebagai pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibunda tercinta penulis yang menjadi alasan keberhasilan dan kesuksesan penulis.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, membimbing, dan memberikan ilmu dengan tulus.

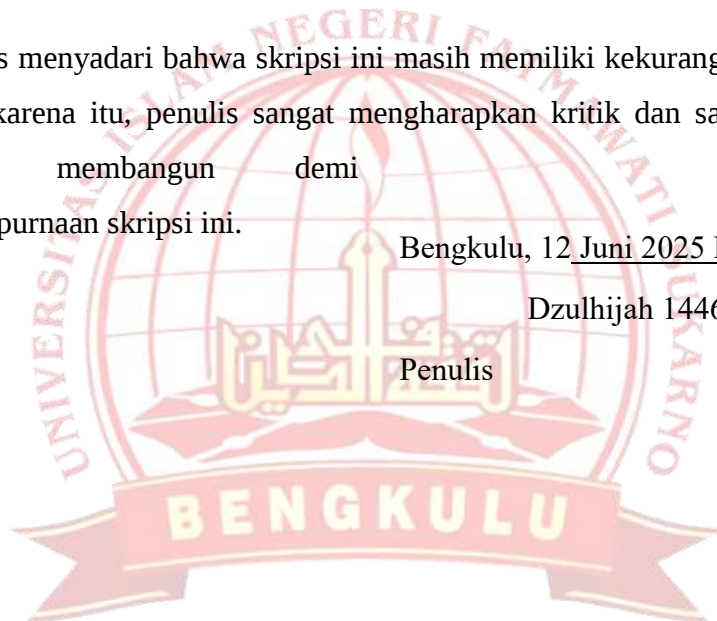
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan baik.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, 12 Juni 2025 M

Dzulhijah 1446 H

Penulis



Cici Mis Cahyati

NIM. 2011140047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v.
PERSEMBAHAN.....	.vi
ABSTRAK	.ix
ABSTRACT.....	.x
KATA PENGANTAR	.xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR t.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	.xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9

F. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR.	17
A. Kajian Teori.....	17
1. Kualitas Layanan.....	17
2. Fitur Layanan	25
3. Kepuasan Nasabah	28
4. Aplikasi <i>Byond</i> by BSI.....	39
B. Kerangka Berpikir Penelitian.....	42
C. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel	48
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Variabel dan Definisi Operasional	53
F. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	70
A. PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	70
1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia	70
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia.....	72

3. Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia	72
4. Fitur BYOND by BSL	75
B. Hasil Penelitian	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Realibilitas	79
3. Statistik Deskriptif	80
4. Hail Uji Asumsi Klasik	85
5. Analisis Regresi Berganda	89
6. Pengujian Hipotesis	92
C. Pembahasan	97
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional.....	54
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel X_1 Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel X_2 Fitur Layanan	78
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah.....	78
Tabel.4.4 Hasil Uji Realibilitas	79
Tabel 4.5 Deskriptif Statistik.....	81
Tabel 4.6 Perhitungan Kategorisasi Variabel	82
Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel.....	84
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji t	93
Tabel 4.11 Hasil Uji F	95
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Fitur BYOND by BSI.....	4
Gambar 1.2 Ulasan Aplikasi BYOND by BSI	6
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Tampilan Umum.....	75
Gambar 4.2 Fitur QRIS	75
Gambar 4.3 Fitur Jadwal Sholat.....	75
Gambar 4.4 Fitur Hikmah	75
Gambar 4.5 Fitur Lokasi Masjid.....	76
Gambar 4.6 Fitur Juz Amma	76
Gambar 4.7 Fitur Lainnya	76
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	86
Gambar 4.9 Uji Heterokedasitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Penunjukan Pembimbing	
Lampiran 2: Pedoman Kuesioner Penelitian	
Lampiran 3: Form Kuesioner Penelitian	
Lampiran 4: Permohonan Izin Penelitian	
Lampiran 5: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	
Lampiran 6: Lembar Bimbingan Pembimbing 1	
Lampiran 7: Lembar Bimbingan Pembimbing 2	
Lampiran 8: Daftar Nilai Pembimbing 1	
Lampiran 9: Daftar Nilai Pembimbing 2	
Lampiran 10: Letter Off Acceptance (LOA)	
Lampiran 11: Surat Keterangan Lulus Plagiarisme	
Lampiran 12: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif	
Lampiran 13: Surat Keterangan Lengkap SKPI	
Lampiran 14. Tabulasi Data	
Lampiran 15: Hasil Uji SPSS	
Lampiran	16: Dokumentasi Penelitian