

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” ini ditulis oleh Fortunela Nugraheni Gitami, NIM 126401212086, dengan pembimbing Citra Mulya Sari, M.E

Kata Kunci: *Fitur Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Byond by BSI.*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang mendorong peningkatan inovasi digital, termasuk layanan *mobile banking* seperti Byond by BSI yang dikembangkan untuk memfasilitasi transaksi keuangan berbasis syariah secara praktis dan efisien. Meski menawarkan berbagai fitur Islami dan transaksi keuangan berbasis prinsip syariah, aplikasi ini belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, terlihat dari rendahnya peringkat pengguna dan keluhan terkait fitur serta kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI. (2) pengaruh Fitur Layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI. (3) pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan dengan jenis penelitian asosiatif. Metode pengambilan sampel *non-probability* atau *purposive sampling* digunakan. Penelitian ini melibatkan 92 mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam, yang menggunakan aplikasi Byond dari BSI. Metode pengumpulan data menggunakan data primer yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda, dan data diolah menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Fitur layanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI, 2) Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI, dan 3) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond by BSI.

ABSTRACT

Thesis with the title “The Effect of Service Features and Service Quality Byond by BSI on Customer Satisfaction in Transactions (Study on Students of the Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Islamic University)” is written by Fortunela Nugraheni Gitami, NIM 126401212086, with the supervisor Citra Mulya Sari, M.E.

Keywords: Service Features, Service Quality, Customer Satisfaction, Byond by BSI.

This research is motivated by the rapid development of Islamic banking in Indonesia which encourages increased digital innovation, including mobile banking services such as Byond by BSI which was developed to facilitate sharia-based financial transactions practically and efficiently. Despite offering various Islamic features and financial transactions based on sharia principles, this application has not fully met customer expectations, as seen from the low user ratings and complaints related to features and service quality.

This study aims to determine (1) the effect of Service Features and Service Quality on customer satisfaction in transactions using Byond by BSI. (2) the effect of Service Features on customer satisfaction in transactions using Byond by BSI. (3) the effect of Service Quality on customer satisfaction in transactions using Byond by BSI.

This research uses a quantitative approach used with associative research type. Non-probability sampling method or purposive sampling was used. This study involved 92 students of the faculty of economics and Islamic business, who used the Byond application from BSI. The data collection method uses primary data which is analyzed using multiple linear regression, and the data is processed using SPSS 26.

The results showed that: 1) Service features and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction in transactions using Byond by BSI, 2) Service features have a positive and significant effect on customer satisfaction in transactions using Byond by BSI, and 3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction in transactions using Byond by BSI.