

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan institusi yang menawarkan beragam layanan pinjaman dan pendanaan, termasuk fasilitas pembiayaan serta produk simpanan seperti rekening tabungan, deposito, dan giro. Perkembangan yang pesat dalam sektor perbankan syariah memberikan keuntungan bagi para pelaku usaha, memungkinkan mereka untuk bertahan dan bersaing dalam dunia keuangan syariah di Indonesia. Seiring waktu, perhatian dan dukungan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah semakin meningkat, terutama di kalangan umat Islam yang mulai merasa tertarik dengan keberadaan perbankan syariah. Lembaga ini dianggap memiliki nilai lebih karena menerapkan sistem tanpa bunga, atau yang dikenal dengan istilah *riba*, dimana *riba* adalah praktik yang dilarang menurut ajaran Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 278 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa *riba* (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”. (QS. Al-Baqarah: 278)²

² Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah* (Bandung: Creative Media Corp, 2019), 37.

Merujuk pada Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 278 di atas, dapat dipahami bahwa sebagai seseorang yang beriman, kita diharuskan untuk menghindari riba. Riba merupakan bentuk peningkatan nilai dalam transaksi pinjaman, yang sering disebut sebagai bunga. Dalam pandangan Islam, segala bentuk transaksi yang melibatkan riba dianggap haram atau dilarang, karena dapat mengakibatkan kerugian baik bagi pihak pemberi maupun penerima pinjaman.

Secara umum, pertumbuhan lembaga keuangan syariah di Indonesia telah melonjak dengan pesat tanpa disadari. Sektor perbankan telah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan baik. Dulunya, segala aktivitas perbankan dilakukan secara manual, namun sekarang telah beralih ke sistem otomatis, yang menawarkan kemudahan pada nasabah untuk melaksanakan transaksi secara mandiri dengan cepat dan praktis. Penting bagi industri perbankan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkannya agar dapat menarik lebih banyak nasabah. Karena saat ini nasabah lebih cenderung memilih layanan digital yang praktis dan efisien, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank. Untuk menanggapi kemajuan teknologi ini, sangat penting untuk meningkatkan aspek digital dengan cara memperluas produk, layanan, dan aplikasi yang berbasis internet untuk mengakses potensi pasar yang lebih luas.³

³ Andrian Harinata and Anas Lutfhi, "Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur Dan Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT Bank Central Asia Tbk," *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 4, no. 4 (2019): 111.

Kepuasan nasabah adalah prioritas utama untuk memastikan bahwa mereka tetap setia dan tidak berpindah ke lembaga keuangan lain. Dengan demikian, bank perlu menunjukkan kemampuan dalam mengembangkan inovasi guna menghadirkan layanan yang unggul bagi nasabahnya. Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan memungkinkan penyampaian layanan serta penyediaan produk atau jasa kepada nasabah dengan cepat, secara langsung, tepat, dan dapat diandalkan.⁴

Mobile banking adalah salah satu jenis perbankan yang menggunakan kemajuan teknologi informasi. *Mobile banking* menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk melaksanakan transaksi secara langsung melalui ponsel. Sejak adanya inovasi layanan *mobile banking*, ketertarikan nasabah untuk melakukan transaksi telah mengalami peningkatan. Pihak bank juga memahami bahwa lonjakan ini dipengaruhi oleh keunggulan fitur layanan dan kualitas layanan yang memuaskan, yang akhirnya berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melaksanakan transaksi adalah fitur layanan. Fitur layanan menjadi elemen penting dari pesaing yang akan menunjukkan kepercayaan kepada nasabah saat melakukan transaksi, baik secara *online* maupun *offline*. Fitur tersebut dapat diartikan sebagai produk dari perusahaan yang membedakannya dari perusahaan lain, berfungsi sebagai alat untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Melalui beragam fitur layanan yang ditawarkan dari perusahaan

⁴ *Ibid.*, 111

pada nasabah yang disesuaikan keperluan mereka, nasabah diharapkan merasakan kepuasan dalam penggunaan produk yang mereka inginkan.⁵

Untuk meningkatkan layanan bagi para pengguna, Byond by BSI meluncurkan berbagai fitur inovatif yang ditujukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, baik di bidang spiritual, sosial, maupun keuangan. Fitur Islami yang ditawarkan meliputi pengingat waktu sholat, penunjuk arah kiblat, akses juz ‘amma, kalkulator qurban, daftar Asmaul Husna, serta berbagai layanan lain yang mendukung gaya hidup Islami. Selain itu, ada fitur sosial yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan amal, seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, beasiswa, dan berbagai inisiatif kemanusiaan yang bertujuan untuk membantu orang lain. Selanjutnya, Byond by BSI juga menawarkan fitur umum yang memudahkan berbagai transaksi finansial, investasi, serta layanan *e-commerce*, sehingga pengguna dapat lebih mudah dan efisien dalam mengatur keuangan mereka. Dengan berbagai fitur unggulan ini, Byond by BSI bertekad untuk menyajikan layanan yang lebih baik, inovatif, dan sesuai dengan keperluan masyarakat.⁶

Selain fitur layanan, faktor berikutnya yang memengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan mengacu pada usaha memenuhi kebutuhan dengan memberikan pelayanan yang nyata dan

⁵ Wawan Setiawan, Dede Sunaryo, and Khorida AR, “Analisis Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital (Shopee Pay),” *Digital Business Journal* 1, no. 1 (2022): 55, <https://doi.org/10.31000/digibis.v1i1.6602>.

⁶ Bank Syariah Indonesia, “BYOND By BSI Produk Dan Layanan,” n.d., <https://www.bankbsi.co.id>.

memuaskan bagi para nasabah. Pemberian layanan yang berkualitas akan berkontribusi terhadap pembentukan citra positif di mata nasabah. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai melalui berbagai faktor seperti aspek pelayanan, penampilan karyawan, serta penggunaan teknologi yang mendukung kemudahan transaksi bagi nasabah.⁷ Apabila layanan melebihi harapan nasabah, maka hal itu menunjukkan kualitas pelayanan yang optimal. Sebaliknya, jika pelayanan yang di terima berada di bawah ekspektasi, maka kualitasnya dipandang kurang memadai. Oleh karena itu, kualitas layanan harus mampu menjawab harapan nasabah agar dapat dihargai dan dinilai secara positif.⁸

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah dan berdiri secara resmi pada 1 Februari 2021. Ini adalah salah satu sektor perbankan yang menggunakan *mobile banking*. Bank Syariah ini adalah hasil dari gabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Melalui penyatuan ketiga bank tersebut, BSI diharapkan dapat menyediakan layanan yang lebih lengkap, memperluas jangkauan operasionalnya, dan membuat transaksi lebih mudah bagi masyarakat.⁹ Bank BSI menyediakan layanan berbasis aplikasi teknologi yang disebut *Byond by BSI*. Aplikasi ini telah di

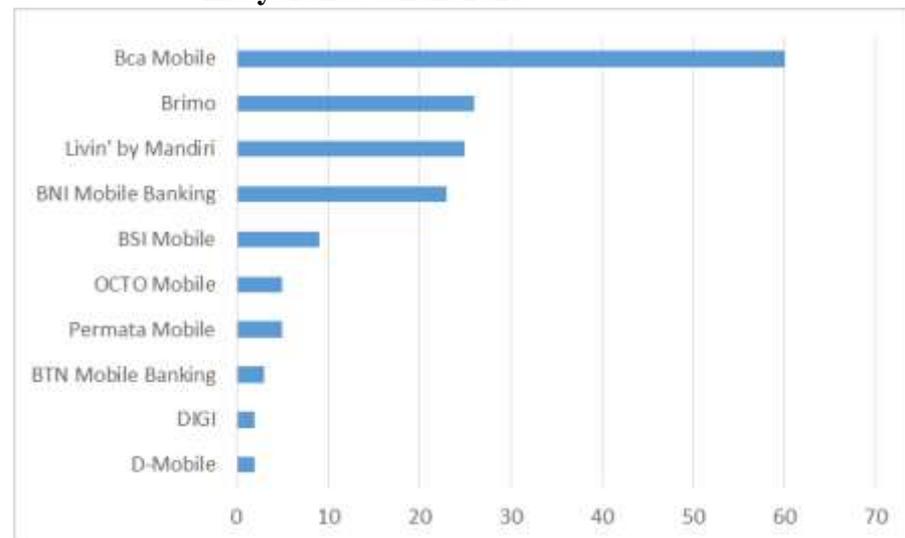
⁷ Elsa Rundengan, Johny R E Tampi, and Olivia Walangitan, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan," *Productivity* 1, no. 2 (2020): 108, ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/28981.

⁸ Eka Puspita Nurmaya and Hotman Napitupulu, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Kantor Cabang Jakarta Veteran," *Jurnal Ekonomi Dan Industri* 22, no. 3 (2021): 4, <https://doi.org/10.35137/jei.v22i3.611>.

⁹ Bank Syariah Indonesia, "Sejarah Perseroan," 6 Februari 2025, n.d., <https://ir.bankbsi.co.id>.

unduh lebih dari 3 juta pengguna melalui *Google Playstore* maupun *App Store*. Kehadiran *Byond by BSI* mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, karena memungkinkan mereka bertransaksi dari rumah tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Meski demikian, tidak semua masyarakat memanfaatkan kemudahan ini secara optimal, sebagaimana terlihat dalam hasil survei yang dilakukan oleh Populix berikut ini:

Gambar 1. 1 Aplikasi *mobile banking* paling banyak digunakan masyarakat tahun 2025



Sumber: laporan populix, 2025 (diolah peneliti)

Menurut hasil survei dari Populix, aplikasi *mobile banking* BSI *Mobile* masih menempati posisi kelima, berada di bawah aplikasi perbankan *mobile* standar seperti *BCA Mobile*, *BRImo*, *Mandiri Livin*, dan *BNI Mobile Banking*. Namun, sebagai produk gabungan dari tiga bank syariah BUMN, *BSI Mobile* menawarkan berbagai fitur inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum menjadikan *BSI Mobile* sebagai pilihan utama dalam layanan perbankan digital. Seiring

dengan transformasi layanan digitalnya, BSI *Mobile* kini bertransformasi menjadi Byond by BSI, sebuah aplikasi perbankan digital yang menawarkan pengalaman lebih modern, fitur yang lebih lengkap, serta kemudahan transaksi sesuai prinsip syariah. Diharapkan, dengan perubahan ini Byond by BSI dapat meningkatkan daya saingnya dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam bertransaksi secara digital.

Berdasarkan data penilaian dan ulasan aplikasi Byond by BSI yang diperoleh melalui *App Store*, aplikasi ini mendapatkan nilai rata-rata 3,8 dari 5 dengan total 2.386 penilaian. Angka ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan semua pengguna. Hal ini terlihat dari banyaknya ulasan dengan rating bintang 1 dan 2. Beberapa kendala yang masih sering dikeluhkan, seperti kesulitan saat proses aktivasi serta seringnya aplikasi mengalami *maintenance*, yang mengakibatkan terganggunya atau bahkan gagalnya proses transaksi.

Banyak keluhan tentang kinerja aplikasi menunjukkan bahwa Byond by BSI masih belum sepenuhnya mampu memberikan fitur layanan dan kualitas layanan terbaik bagi penggunanya. Salah satu ulasan Muhammad yang diberikan pada 15 Januari 2025 “Sering banget kendala sistem ini itu lah, jadi susah pas mau transfer pas lagi buru buru, mana sering banget lagi, cobalah jangan keseringan kayak gitu, nyusahin nasabah tau”. Ulasan ini

menjadi salah satu bukti yang mendukung fenomena yang dibahas dalam penelitian ini.¹⁰

Tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu bank, yaitu dengan melihat sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller dalam Aryanti, kepuasan nasabah adalah respons emosional, yang dapat berupa perasaan senang atau kecewa, yang muncul setelah nasabah membandingkan pengalaman mereka dengan layanan atau produk dengan harapan awal mereka. Nasabah akan merasa kecewa jika layanan yang mereka terima tidak sesuai atau di bawah harapan, sebaliknya jika layanan tersebut sesuai dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Bahkan jika layanan yang diberikan jauh melebihi ekspektasi, nasabah akan merasa sangat puas, bahkan bahagia. Tingkat kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh apakah harapan terpenuhi atau tidak, tetapi juga sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan serta bagaimana layanan itu disampaikan kepada nasabah.¹¹

Penelitian yang dilakukan oleh Farhan et al., menunjukkan hasil bahwa faktor fitur memengaruhi kepuasan nasabah dengan layanan perbankan *mobile*.¹² Penelitian yang dilakukan oleh Oktariani et al., menunjukkan hasil

¹⁰ *App store* Byond by BSI, "Ulasan dan Penilaian," 2025.

¹¹ Siska Aryanti et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Bright Gas 5 , 5Kg Pada PT Parung Kencana Jaya , Kabupaten Bogor" 1, no. 2 (2024): 112.

¹² Eja Armaz Hardi and Syahril Ahmad, "Pengaruh Fitur , Variasi Produk , Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Lembaga Keuangan Perbankan Syariah Di Kota Jambi Sistem Pembayaran Dengan Beragam Aplikasi Yang Digunakan Masyarakat Sebagai Sarana" 2, no. 3 (2024): 159–73.

bahwa variabel Fitur Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI.¹³ Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Mardani dan Priani menemukan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).¹⁴ Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Mauliddina et al., menemukan bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan perbankan *mobile* berdasarkan dimensi kemampuan dan empati.¹⁵

Alasan pemilihan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021 untuk dijadikan sebagai subjek penelitian adalah karena penggunaan *mobile banking* didasarkan pada meningkatnya minat mereka terhadap transaksi keuangan digital. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam cenderung memanfaatkan *mobile banking* karena kemudahan yang ditawarkan, seperti kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Byond by BSI sejalan dengan kebutuhan mereka akan layanan keuangan yang praktis, efisien, dan berbasis prinsip syariah, yang relevan dengan bidang studi mereka. Penelitian ini diharapkan dapat

¹³ Fadhilah Oktariani, Maya Panorama, and Rahman Bayumi, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 618–26.

¹⁴ Dede Aji Mardani and Dini Apriani Aji, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK BSI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi : Kota Tasikmalaya Tahun 2023)," *La Zhulma | Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2023): 148–57, <https://doi.org/10.70143/lazhulma.v3i2.259>.

¹⁵ Putri Mauliddina, Dama Mustika, and Anis Mahmudah Dariati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Rumah Sakit Thursina," *Http://Www.Journal Staihubbulwathan.Id/Index.Php/Finest/Index Vol.6, No. 1 2022* 6, no. 1 (2022): 79–97, <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.

memberikan gambaran tentang tingkat penggunaan dan manfaat *mobile banking* di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa fitur dan kualitas layanan Byond by BSI belum sepenuhnya memenuhi harapan karena masih ditemui berbagai kendala. Hal ini yang mendorong penulis untuk meneliti dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Byond by BSI yang ditawarkan oleh bank syariah. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian sebagai berikut **“PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2021)”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latarbelakang yang telah dijelaskan, berikut ini merupakan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini:

1. Byond By BSI menghadapi berbagai keluhan pengguna terkait kendala teknis seperti kesulitan dalam aktivasi, frekuensi *maintenance* yang tinggi, dan error yang sering terjadi. Ini menunjukkan bahwa fitur dan kualitas layanan dalam aplikasi masih belum maksimal, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan nasabah.

2. *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia berada di peringkat kelima di bawah aplikasi *mobile banking* konvensional seperti BCA *Mobile*, BRImo, dan lainnya. Meskipun memiliki fitur yang lengkap dan berbasis prinsip syariah, aplikasi ini belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat, menunjukkan perlunya peningkatan daya tarik dan inovasi layanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang, peneliti menetapkan fokus permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond By BSI?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond By BSI?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond By BSI?

D. Tujuan Penelitian

Berpijak pada rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond By BSI.
2. Untuk menguji pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond By BSI.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Byond By BSI.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis.

Salah satu keuntungan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang layanan perbankan digital. Selain itu, hasilnya akan menjadi sumber referensi atau acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi serupa di masa mendatang. Khususnya, penelitian ini dapat membantu mereka yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana fitur dan kualitas layanan aplikasi Byond oleh BSI dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen saat melakukan transaksi perbankan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi bank syariah dalam menganalisis sejauh mana pengaruh fitur dan

kualitas layanan Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah dalam transaksi.

b. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini akan menjadi bagian dari pembendaharaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan mengkaji masalah terkait dengan topik penelitian ini, baik untuk melengkapi maupun melanjutkan penelitian yang telah dilakukan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Sementara ruang lingkup adalah batasan yang memungkinkan penelitian dilakukan dengan lebih mudah dan efisien dengan memisahkan elemen tertentu dari subjek yang diteliti, pembatasan masalah bertujuan untuk menetapkan batas-batas dari masalah yang akan diteliti dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang termasuk dan tidak ruang lingkup penelitian.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti menetapkan pembatasan agar masalah yang diteliti lebih terfokus dan spesifik. Ruang lingkup penelitian ini meliputi faktor-faktor terkait kepuasan nasabah yaitu faktor fitur layanan dan faktor kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan Beyond By BSI dengan studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021.

2. Keterbatasan Penelitian

Penulis menetapkan batasan yang jelas untuk topik penelitian ini, mengingat banyak aspek yang terkait dengannya. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dua variabel (X) dan variabel (Y) adalah fokus penelitian ini. Data yang digunakan berasal dari kuisioner tentang kepuasan nasabah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah fitur layanan (X₁) dan kualitas layanan (X₂), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Studi ini melibatkan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Fitur layanan

Fitur layanan adalah komponen atau karakteristik dari sebuah produk layanan yang ditawarkan oleh penyedia pada nasabah. Fitur-fitur ini menjadi pertimbangan utama dalam proses pengambilan keputusan. Di samping itu, fitur layanan juga mempengaruhi keputusan individu dalam memilih untuk memanfaatkan layanan yang tersedia atau tidak.¹⁶

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan hasil evaluasi antara ekspektasi nasabah dan performa penyedia jasa. Kualitas layanan Ini dapat diartikan sebagai usaha maksimal dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang beragam keunggulan untuk memenuhi permintaan nasabah guna mencapai kepuasan nasabah.¹⁷

c. Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh seberapa baik produk dibandingkan dengan harapan nasabah. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang

¹⁶ Pengaruh Kepercayaan, Fitur Layanan, and Anafiah Rumuar, "KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI KALANGAN GENERASI-Z" 23, no. 1 (2024): 192.

¹⁷ Fachrul Alfajar et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Makassar Jeans House Kota Palu," *Jurnal Administration and Management Public Literation* 1, no. 1 (2021): 39–40.

ketika membandingkan kinerja produk dengan harapan nasabah didefinisikan sebagai kepuasan nasabah.¹⁸

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pengertian yang dirumuskan oleh peneliti mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam permasalahan penelitian, dengan tujuan untuk menyelaraskan pemahaman antara peneliti dan pihak-pihak terkait dalam studi ini¹⁹. Berikut adalah penjelasan mengenai definisi operasional dari setiap variable:

- a. Beberapa indikator mempengaruhi fitur layanan, seperti kemudahan untuk mendapatkan informasi tentang barang atau jasa, berbagai layanan transaksi, berbagai fitur, dan inovasi produk.²⁰
- b. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*).²¹

¹⁸ Sri Ismulyaty, Nurmaini, and May Roni, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)," *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8, no. 1 (2022): 68, <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>.

¹⁹ Benny Pasaribu et al., *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis* (Jakarta: Media Edu Pustaka, 2022).67.

²⁰ Badaruddin and Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community)," *Telanaipura Jambi* 1, no. 1 (2021): 3.

²¹ Sinollah and Masruro, "Dalam Membentuk Kepuasan Nasabah Sehingga Tercipta Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)," *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 49.

- c. Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.²²

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi sangat penting karena berfungsi untuk menggambarkan garis besar penulisan setiap bab secara terstruktur. Berikut adalah pembahasan mengenai sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini :

1. Bagian Awal
Bagian awal ini mencakup Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Halaman Pernyataan Keaslian, Motto, Halaman Persembahan, Prakata, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, Transliterasi, dan Abstrak.

2. Bagian Inti

BAB I :Pendahuluan Pada BAB ini meliputi: (a) Latar Belakang Masalah, (b) Rumusan Masalah, (c) Tujuan Penelitian, (d) Kegunaan Penelitian, (e) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, (e)

²² Intan Monica Alma Mukuan, Santi Lucky Franky Tamengkel, and Danny D.S Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3, no. 1 (2022): 109.

- Penegasan Istilah, (g) Sistematika Pembahasan Skripsi.
- BAB II :Landasan Teori Pada BAB ini meliputi: (a) Kerangka Teori, (b) Kajian Penelitian Terdahulu, (c) Kerangka Berfikir Penelitian, (d) Hipotesis Penelitian
- BAB III :Metode Penelitian Pada BAB ini meliputi: (a) Pendekatan Penelitian, (b) Populasi, Sampling, Sampel, (c) Sumber Data, (d) Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, (e) Analisis Data
- BAB IV :Hasil Penelitian Pada BAB ini meliputi: Deskripsi Data dan Pengujian Hipotesis.
- BAB V :Pembahasan Pada BAB ini meliputi: Pembahasan Rumusan masalah I, Pembahasan Rumusan Masalah II, 14 Pembahasan Rumusan Masalah III, Pembahasan Rumusan Masalah IV.
- BAB VI :Penutup Pada BAB ini meliputi: (a) Kesimpulan, (b) Saran. Bagian Akhir Bagian akhir ini terdiri dari: (a) Daftar Rujukan, (b) Lampiran-Lampiran, (c) Surat Pernyataan Keaslian Skripsi, (d) Daftar Riwayat Hidup.