

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” ini ditulis oleh Ulfa Dwy Ayu Wulandari, 1860401223129, dengan pembimbing Bapak Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Fitur, Kepuasan Nasabah, Pengguna BYOND by BSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital, khususnya pada aplikasi BYOND by BSI di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Kemajuan teknologi mendorong perbankan untuk menghadirkan layanan yang mudah digunakan, aman serta fitur yang lengkap. Namun dalam praktiknya, masih terdapat perbedaan persepsi nasabah terhadap kemudahan, keamanan dan fitur yang tersedia, pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) pengaruh secara simultan antara kemudahan, keamanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah, (2) pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah, (3) pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah, (4) pengaruh fitur terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif, dengan populasi Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (4) Kemudahan, keamanan dan fitur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan, keamanan yang dirasakan serta kelengkapan fitur yang tersedia, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat sistem keamanan serta mengembangkan fitur yang inovatif agar kepuasan nasabah semakin meningkat.

ABSTRACT

This thesis, entitled "The Effect of Convenience, Security, and Features on Customer Satisfaction Using the BYOND by BSI Application (Case Study on Sharia Banking Students at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)," was written by Ulfa Dwy Ayu Wulandari, 1860401223129, with the supervisor being Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Keywords: Convenience, Security, Features, Customer Satisfaction, BYOND by BSI users

This research is motivated by the importance of customer satisfaction in using digital banking services, specifically the BYOND by BSI application among Sharia Banking students at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Technological advances encourage banks to provide services that are easy to use, secure, and feature-rich. However, in practice, there are still differences in customer perceptions regarding convenience, security, and available features, which ultimately can affect customer satisfaction levels. Therefore, this study aims to examine: (1) the simultaneous influence of convenience, security, and features on customer satisfaction; (2) the influence of convenience on customer satisfaction; (3) the influence of security on customer satisfaction; and (4) the influence of features on customer satisfaction.

This study used an associative quantitative approach, with a population of Islamic Banking students from UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung who use the BYOND by BSI application. The data source used was primary data. Sampling used a non-probability sampling technique with purposive sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. Data analysis methods used included Validity Testing, Reliability Testing, Classical Assumption Testing, and Hypothesis Testing.

The results of this study indicate that: (1) Convenience has a positive and insignificant effect on customer satisfaction. (2) Security has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Features have a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Convenience, security, and features simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. This indicates that the higher the level of ease of use, perceived security, and comprehensiveness of available features, the higher customer satisfaction with the BYOND by BSI application. Therefore, banks are expected to continue improving the quality of digital services, strengthening security systems, and developing innovative features to further enhance customer satisfaction.