

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Efisiensi, Pemenuhan Sistem, dan Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Self-Service* Aplikasi Byond by BSI (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)” yang ditulis oleh Riska Imsa’ul Febiantoro, NIM 1860401222087, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibawah bimbingan Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.

Kata Kunci : Efisiensi, Pemenuhan Sistem, Ketersediaan Sistem, Kepuasan Pengguna, *E-Service Quality*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh efisiensi, pemenuhan sistem, dan ketersediaan sistem terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi layanan *self service* Byond yang dikelola oleh BSI, bagian dari Bank Syariah Indonesia, di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah. Latar belakang studi ini diambil dari perkembangan digitalisasi dalam sektor perbankan Islam, yang mendorong kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan elektronik untuk memastikan kepuasan pengguna, terutama di kalangan mahasiswa yang merupakan generasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1) pengaruh efisiensi terhadap kepuasan pengguna, 2) pengaruh pemenuhan sistem terhadap kepuasan pengguna, 3) pengaruh ketersediaan sistem terhadap kepuasan pengguna, serta 4) pengaruh efisiensi, pemenuhan sistem dan ketersediaan sistem secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif melalui desain penelitian asosiatif. Populasi penelitian mencakup mahasiswa Program Perbankan Islam angkatan 2022–2023 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang telah menggunakan aplikasi layanan mandiri Byond dari BSI. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah nonprobabilitas dengan purposive sampling, yang menghasilkan 115 responden. Data diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan metode regresi linier berganda.

Hasil studi menunjukkan bahwa 1) efisiensi memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2) pemenuhan sistem menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 3) ketersediaan sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan 4) secara simultan efisiensi, pemenuhan sistem, dan ketersediaan sistem memberikan kontribusi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menekankan bahwa pemenuhan sistem serta ketersediaan sistem dalam memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan adalah faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan digital syariah.

ABSTRACT

This thesis, entitled "The Effect of Efficiency, System Fulfillment, and System Availability on User Satisfaction of the Byond Self-Service Application by BSI (A Study on Islamic Banking Students of the Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)," was written by Riska Imsa'ul Febiantoro, Student ID Number 1860401222087, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, under the guidance of Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.

Keywords : *Efficiency, System Fulfillment, System Availability, User Satisfaction, E-Service Quality.*

The purpose of this study is to evaluate the effect of efficiency, system fulfillment, and system availability on user satisfaction of the Byond self-service application managed by BSI, part of Bank Syariah Indonesia, among Islamic Banking students. The background of this study is drawn from the development of digitalization in the Islamic banking sector, which drives the need to improve the quality of electronic services to ensure user satisfaction, especially among students who are part of the digital generation. This study aims to determine 1) the influence of efficiency in shaping user satisfaction, 2) the role of system fulfillment on user satisfaction, 3) the impact of system availability on user satisfaction, and 4) the combined contribution of efficiency, system fulfillment and system availability simultaneously on user satisfaction.

Students from the 2022–2023 cohort of the Islamic Banking Program at the Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, who have used the Byond self-service application from BSI, were selected as the study population. This study applied a quantitative approach within an associative research design. The sampling method used was non-probability with purposive sampling, resulting in 115 respondents. Data were obtained through a questionnaire using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression.

The results of the study show that 1) efficiency exerts a positive but insignificant effect on user satisfaction, 2) system fulfillment shows a positive and significant influence on user satisfaction, 3) system availability also demonstrates a positive and significant impact on user satisfaction, and 4) simultaneously efficiency, system fulfillment, and system availability contribute positively and significantly to user satisfaction. These findings emphasize that system fulfillment and system availability in delivering services as promised are the primary factors determining student satisfaction as users of Islamic digital banking services.