



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 15195-15203

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi dan Kemudahan Transaksi Mobile Banking Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masyarakat Kecamatan Singkohor, Kabupaten Aceh Singkil

¹ Wiwi Yanti, Gina Havieza Elmizan ²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

¹wiiyanti782@gmail.com, ²ginahaviezaelmizan@uinbukittinggi.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan yang semakin pesat mendorong setiap lembaga keuangan untuk terus beradaptasi melalui peningkatan kualitas layanan berbasis digital, khususnya pada aplikasi mobile banking. Hal ini dilakukan agar bank mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kelengkapan fitur aplikasi, serta kemudahan transaksi terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile Banking Byond by BSI di Kecamatan Singkohor, Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, dengan kriteria responden yang telah menggunakan layanan mobile banking secara rutin. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan berbagai uji statistik, seperti uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, serta uji hipotesis dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, secara simultan ketiga variabel tersebut juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, pengembangan fitur yang relevan, serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus melakukan inovasi dan evaluasi layanan digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking Byond By BSI

1. Pendahuluan

Teknologi informasi yang terus berkembang membawa berbagai perubahan mendasar terhadap sektor perbankan, terutama melalui pemanfaatan layanan keuangan digital. Salah satu inovasi yang mengalami pertumbuhan pesat adalah mobile banking, karena memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri dengan lebih cepat, praktis, dan fleksibel tanpa terikat oleh batasan ruang maupun waktu. Transformasi ini tidak hanya mengalihkan pola transaksi masyarakat dari sistem konvensional ke digital, tetapi juga membentuk standar baru dalam ekspektasi nasabah terhadap mutu layanan, kelengkapan fitur, serta kemudahan penggunaan aplikasi perbankan. Dalam kondisi tersebut, tingkat kepuasan nasabah menjadi tolok ukur penting untuk menilai efektivitas penerapan layanan perbankan digital.

Sejalan dengan meningkatnya adopsi mobile banking, industri perbankan syariah di Indonesia juga harus mengikuti perubahan yang terjadi seiring kemajuan teknologi digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai institusi keuangan syariah terbesar merespons perkembangan ini dengan menghadirkan aplikasi Byond by BSI sebagai penyempurnaan dari BSI Mobile yang mengusung konsep superapp. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan keuangan syariah dalam satu platform digital guna meningkatkan efisiensi layanan, memperluas jangkauan akses keuangan, serta memberikan pengalaman transaksi yang lebih optimal bagi nasabah. Namun demikian, penerapan layanan digital belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat kepuasan pengguna yang merata, khususnya di wilayah yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan literasi teknologi.

Sejumlah penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna mobile banking dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan mobile banking syariah. Selain itu, penelitian terdahulu menegaskan bahwa kemudahan dalam bertransaksi merupakan faktor dominan yang mendorong meningkatnya kepuasan nasabah pada layanan perbankan digital. Namun, kebanyakan penelitian tersebut dilakukan pada konteks daerah perkotaan yang memiliki dukungan jaringan internet dan tingkat literasi digital yang relatif tinggi.

Walaupun kajian mengenai mobile banking telah berkembang cukup luas, penelitian yang secara khusus menyoroti layanan mobile banking syariah pada wilayah rural atau semi-rural masih terbatas. Penelitian sebelumnya cenderung memusatkan perhatian pada nasabah yang secara sukarela mengadopsi layanan digital, bukan pada masyarakat yang secara struktural diarahkan atau diwajibkan menggunakan sistem perbankan syariah akibat kebijakan daerah tertentu. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian dalam memahami pembentukan kepuasan nasabah pada wilayah dengan karakteristik geografis, sosial, dan regulasi yang berbeda.

Kecamatan Singkohor di Kabupaten Aceh Singkil merupakan salah satu wilayah yang memiliki kekhasan dalam sistem keuangan karena berada di Provinsi Aceh yang menerapkan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018. Regulasi ini menetapkan bahwa setiap kegiatan keuangan masyarakat dilakukan melalui lembaga keuangan berbasis syariah, sehingga layanan Bank Syariah Indonesia, termasuk aplikasi Byond by BSI, menjadi pilihan utama bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Selain itu, rekening BSI juga dimanfaatkan sebagai sarana penerimaan gaji dan penyaluran berbagai bantuan sosial, sehingga aplikasi Byond by BSI memegang peran strategis dalam aktivitas keuangan masyarakat sehari-hari.

Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Byond by BSI belum sepenuhnya berjalan optimal. Berbagai kendala masih sering dijumpai, seperti gangguan sistem, keterlambatan proses transaksi, keterbatasan penggunaan fitur, serta rendahnya tingkat kepercayaan sebagian nasabah terhadap layanan digital. Situasi ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan pengembangan aplikasi sebagai solusi perbankan syariah digital dengan pengalaman aktual yang dirasakan oleh pengguna. Kesenjangan tersebut berpotensi menurunkan kepuasan nasabah dan menghambat optimalisasi pemanfaatan layanan digital, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan akses teknologi.

Berdasarkan kajian literatur terkini dan kondisi empiris tersebut, penelitian ini menawarkan unsur kebaruan dengan analisis pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna Byond by BSI dalam konteks wilayah yang memiliki kekhususan regulasi syariah serta karakteristik masyarakat non-perkotaan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada wilayah perkotaan, penelitian ini memberikan perspektif alternatif mengenai implementasi mobile banking syariah di daerah dengan keterbatasan literasi digital dan infrastruktur jaringan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan teoritis dalam pengembangan perbankan syariah digital serta manfaat praktis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan layanan digital.

2. Metode Penelitian

Karena jenis data yang dikumpulkan dan metode yang digunakan untuk menganalisisnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode ini menekankan pengolahan data dalam bentuk angka yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori dengan menganalisis hubungan antarvariabel yang diukur melalui instrumen penelitian, sehingga hasilnya dapat dianalisis secara sistematis dan objektif. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel *independent*, yaitu kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi. Serta terdapat satu variabel *dependent* yaitu kepuasan nasabah.

Subjek yang digunakan dalam riset ini bersumber dari masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile banking byond by BSI* di Kecamatan Singkohor. Penentuan kuantitas sampel ditetapkan menggunakan pendekatan slovin sebagai formula estimatif guna memperoleh ukuran sampel yang proporsional dan memadai bagi kepentingan analisis penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel, N = Jumlah Populasi, e = Error

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8260>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

$$= \frac{7337}{1 + 7337(0,1)^2}$$

$$= 98,65 = 99$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang sudah dilakukan, jumlah sampel yaitu 99 responden. Sampel tersebut bersumber dari masyarakat Kecamatan Singkohor dan dipilih untuk mewakili populasi penelitian dengan memakai teknis *purposive sampling* agar data yang diperoleh bersifat akurat dan representatif.

Material empiris yang dimanfaatkan dalam kajian ini mencakup sumber primer dan sekunder, dimana data primer diperoleh melalui distribusi angket terstruktur kepada responden dengan format pernyataan tertutup yang dioperasionalisasikan menggunakan skala likert bertingkat lima guna menangkap spektrum penilaian responden terhadap penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Validitas

Berikut merupakan hasil uji validitas menggunakan IBM SPSS versi 27

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X₁

No	Kode Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0,778	0,197	Valid
2	X1.2	0,783	0,197	Valid
3	X1.3	0,691	0,197	Valid
4	X1.4	0,762	0,197	Valid
5	X1.5	0,691	0,197	Valid
6	X1.6	0,725	0,197	Valid
7	X1.7	0,724	0,197	Valid
8	X1.8	0,760	0,197	Valid
9	X1.9	0,782	0,197	Valid
10	X1.10	0,725	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan data spss 27

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X₂

No	Kode Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0,791	0,197	Valid
2	X2.2	0,835	0,197	Valid
3	X2.3	0,687	0,197	Valid
4	X2.4	0,744	0,197	Valid
5	X2.5	0,874	0,197	Valid
6	X2.6	0,811	0,197	Valid
7	X2.7	0,790	0,197	Valid
8	X2.8	0,783	0,197	Valid
9	X2.9	0,734	0,197	Valid
10	X2.10	0,640	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan data spss 27

Tabel 3. Hasil Uji Validitas X₃

No	Kode Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X3.1	0,771	0,197	Valid
2	X3.2	0,675	0,197	Valid
3	X3.3	0,845	0,197	Valid
4	X3.4	0,803	0,197	Valid
5	X3.5	0,761	0,197	Valid
6	X3.6	0,799	0,197	Valid
7	X3.7	0,828	0,197	Valid
8	X3.8	0,724	0,197	Valid
9	X3.9	0,746	0,197	Valid
10	X3.10	0,784	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan data spss 27

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Y

No	Kode Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1	0,710	0,197	Valid
2	Y2	0,580	0,197	Valid
3	Y3	0,626	0,197	Valid
4	Y4	0,598	0,197	Valid
5	Y5	0,698	0,197	Valid
6	Y6	0,724	0,197	Valid
7	Y7	0,677	0,197	Valid
8	Y8	0,750	0,197	Valid
9	Y9	0,750	0,197	Valid
10	Y10	0,781	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan data spss 27

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1 hingga Tabel 4, seluruh item instrumen menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,197. Dengan demikian, setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dapat dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah jawaban responden sudah konsisten. Pengujiannya menggunakan Cronbach Alpha, dan kuesioner dinyatakan reliabel jika nilainya di atas 0,60.

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	R Alpha	Keerangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0,904	0,60	Reliabel
Fitur Aplikasi (X ₂)	0,918	0,60	Reliabel
Kemudahan Transaksi (X ₃)	0,924	0,60	Reliabel

Kepuasan Nasabah (Y)	0,873	0,60	Reliabel
----------------------	-------	------	----------

Sumber: *Pengolahan data spss 27*

Mengacu pada Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa variabel X₁, X₂, X₃, dan Y memenuhi kriteria reliabilitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel yang berada di atas 0,60 sehingga instrumen dinilai konsisten.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan apakah data berdistribusi normal dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, di mana data dinyatakan normal jika nilai probabilitasnya lebih dari 0,05 dan tidak normal jika sebaliknya.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.99932546
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.057
	Negative	-.067
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance		

Sumber: *Pengolahan data spss 27*

Pada tabel pengujian Kolmogorov Smirnov Test, menunjukkan signifikan sig (2-tailed) dari uji tersebut sebesar 0,200 tersebut besar dari 0,05. Dengan begitu asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations						
			Kualitas Layanan (X1)	Fitur Aplikasi (X2)	Kemudahan Transaksi (X3)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Layanan (X1)	Correlation Coefficient	1.000	.606**	.422**	-0.050
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.622
		N	99	99	99	99
	Fitur Aplikasi (X2)	Correlation Coefficient	.606**	1.000	.539**	-0.005
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.964
		N	99	99	99	99
	Kemudahan Transaksi (X3)	Correlation Coefficient	.422**	.539**	1.000	0.083
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.412
		N	99	99	99	99
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-0.050	-0.005	0.083	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.622	0.964	0.412	
		N	99	99	99	99

Sumber: *Pengolahan data spss 27*

Tabel diatas menunjukkan t semua variabel memiliki nilai signifikansi (sig.) lebih dari 0,05. Berarti menyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan (X ₁)	.440	2.275
	Fitur Aplikasi (X ₂)	.389	2.572
	Kemudahan Transaksi (X ₃)	.632	1.582
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)			

Sumber: *Pengolahan data spss 27*

Mengacu pada tabel 8, variabel kualitas layanan, fitur aplikasi dan kemudahan transaksi menunjukkan nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Jadi dinyatakan bebas dari jelaja multikolinearitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.795	2.853		2.732	.007
	Kualitas Layanan (X ₁)	.316	.088	.341	3.588	<.001
	Fitur Aplikasi (X ₂)	.350	.095	.371	3.666	<.001
	Kemudahan Transaksi (X ₃)	.159	.068	.185	2.331	.022
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Sumber:

Pengolahan data spss 27

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas, maka persamaan regresi yang dilakukan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 7,795 + 0,316 X_1 + 0,350 X_2 + 0,159 X_3 + e$$

Hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, jika ketiga hal tersebut semakin baik, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Tabel 10. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.795	2.853		2.732	.007
	Kualitas Layanan (X ₁)	.316	.088	.341	3.588	<.001
	Fitur Aplikasi (X ₂)	.350	.095	.371	3.666	<.001
	Kemudahan Transaksi (X ₃)	.159	.068	.185	2.331	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber:

Pengolahan data spss 27

Berdasarkan hasil uji parsial, seluruh variabel bebas terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan (X₁) menunjukkan nilai *t hitung* 3,588 lebih besar dari *t tabel* 1,661 dengan signifikansi 0,001 < 0,05, sehingga berpengaruh positif dan signifikan. Fitur aplikasi (X₂) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t hitung* 3,666 dan signifikansi 0,001 < 0,05. Sementara itu, kemudahan transaksi (X₃) memiliki nilai *t hitung* 2,331 dengan signifikansi 0,022 < 0,05, yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Hasil ini menegaskan bahwa ketiga variabel memiliki hubungan searah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama terhadap variabel dependent.

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	646.285	3	215.428	52.244	<.001 ^b
	Residual	391.736	95	4.124		
	Total	1038.020	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Transaksi (X₃), Kualitas Layanan (X₁), Fitur aplikasi (X₂)

Sumber: *Pengolahan data spss 27*

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji f diketahui bahwa nilai *f hitung* > *f tabel* dengan nilai 52,244 > 2,69 dan nilai *probabilitas value* atau taraf signifikansi adalah < 0,001. Sehingga hasil hipotesis yaitu H₁ ditolak dan H₀ diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas layanan (X₁), Kuantitas fitur aplikasi (X₂) dan kemudahan transaksi (X₃) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

Uji Koefisien Determinasi R²

Semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, yang ditunjukkan melalui uji R².

Tabel 11. Hasil Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.611	2.03065
a. Predictors: (Constant), Kemudahan Transaksi (X3), Kualitas Layanan (X1), Fitur aplikasi (X2)				

Sumber: *Pengolahan data spss 27*

Berdasarkan pada tabel diatas, hasil koefisien determinasi menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas dan variabel terikat, terlihat dari nilai R yang mendekati angka 1. Nilai R Square sebesar 0,623 berarti bahwa variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan sebesar 62,3% terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Byond by BSI di Kecamatan Singkohor. Pelayanan yang baik dan cepat membuat nasabah merasa lebih nyaman saat menggunakan aplikasi. Selain itu, fitur yang lengkap dan mudah dipahami juga membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Kemudahan transaksi juga berperan penting karena proses yang sederhana membuat nasabah tidak kesulitan saat bertransaksi.

Jika kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terus ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan ikut meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut sangat menentukan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking Byond by BSI.

Hasil uji simultan (uji F) semakin menguatkan temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai *F hitung* yang lebih besar dibandingkan *F tabel* serta nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05. Temuan tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sudah tepat dan mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dengan baik. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh simultan antarvariabel dapat diterima.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada masyarakat Kecamatan Singkohor, Kabupaten, Aceh Singkil, bahwa dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking Byond by BSI di Kecamatan Singkohor. Temuan ini juga menguatkan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima dan sejalan dengan konsep kepuasan nasabah, di mana kepuasan akan muncul ketika kinerja layanan sesuai dengan harapan pengguna. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi masing-masing berdampak positif dan signifikan pada kepuasan nasabah Mobile Banking Byond by BSI di Kecamatan Singkohor. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t hitung* pada ketiga variabel yang lebih tinggi dibandingkan nilai *t tabel*, serta tingkat signifikansi yang berada di bawah 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, kelengkapan dan keandalan fitur aplikasi, serta kemudahan proses transaksi secara langsung turut meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, setiap variabel bebas memiliki peran penting secara individual dalam membentuk pengalaman dan persepsi positif nasabah terhadap layanan mobile banking. Hasil uji simultan (Uji F) semakin menguatkan temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selain nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05, nilai *F hitung* lebih besar daripada *F tabel*. Hasilnya menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sudah tepat dan mampu menjelaskan dengan baik bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang mengklaim bahwa setiap variabel mempengaruhi satu sama lain dapat diterima.

Referensi

1. Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kepuasan Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
2. Chandra, T., Stefani, & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tujuan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
3. Dwiyani, R. (2025). Analisis Faktor Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Byond by BSI di Kelurahan Bandar Jaya Barat Oleh : Rika Dwiyani Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1447 H / 2025 M INSTITUT AGAM. *Skripsi*.
4. Fachri, S. (2020). *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan aplikasi Oracle Apex Online*. Bandung : Kreatif Indsutri Nusantara.
5. Fandy, T. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
6. Fauziati, E. (2012). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan E-Banking*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
7. Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Setqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 235. <https://doi.org/10.1097/QMH.000000000000149>
8. Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
9. Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
10. Khoerunnisa. (2025). Pengaruh Kemudahan Transaksi Mobile Banking Bsi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor. *Global Intellectual Community of Indonesian Journal*, 2(36).
11. Kusumaningrum, R. D. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Byond by BSI Survei di Purwokerto. *Skripsi*.
12. Munawaroh, S. (2020). *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Andi.
13. Rafika, S., Mutalib, A. A., & Rasyid R, A. (2025). Pengaruh Kepatuhan Syariah dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Bone. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 227. <https://doi.org/10.36985/byzqfh58>
14. Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
15. Suwarsono. (2002). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.