

ABSTRAK

Muhammad Arief Abdullah Idris : *Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Byond By Bank Syariah Indonesia (Studi Di BSI Wilayah Kota Bandung)*
1219220089

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan, termasuk pada sektor perbankan syariah. Aplikasi Byond by BSI diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai inovasi digital untuk mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah. Namun, masih ditemukan berbagai kendala seperti error pada fitur QRIS dan tarik tunai yang mengganggu kenyamanan pengguna. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah terhadap aplikasi yang digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi Byond dengan teknik *purposive* sampling. Data dianalisis menggunakan bantuan software IBM SPSS melalui teknik analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik fitur layanan maupun kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Fitur layanan memiliki nilai t hitung 8,386 dan kemudahan penggunaan sebesar 8,793, keduanya lebih besar dari t tabel 1,985, dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai F hitung sebesar 68,599 lebih besar dari F tabel 3,09, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, kualitas fitur dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi Byond by BSI sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* syariah.

Kata kunci: Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, Byond by BSI