

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
KEMUDAHAN AKSES DAN FITUR APLIKASI BYOND BY
BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

Denasa Junita Satrin

NIM: 08040421200



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN

Saya, Denasa Junita Satrin, 08040421200, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 01 Juni 2025



Denasa Junita Satrin

NIM: 08040421200

LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya, 01 Juni 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti Kalimah' with a stylized flourish at the end.

Siti Kalimah, M.SY.

NIP. 198707272022032001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN FITUR APLIKASI BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA

Oleh

Denasa Junita Satrin

NIM: 08040421200

Telah dipertahankan di depan Dewan Peguji pada
tanggal 18 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Peguji

1. Siti Kalimah, M. Sy.
NIP. 198707272022032001
(Penguji 1)
2. Dr. Bakhrol Huda, Lc., M.E.I
NIP. 198509042019031005
(Penguji 2)
3. Hj. Nurlailah, SE, MM
NIP. 196205222000032001
(Penguji 3)
4. Nurul Fatma Hasan, S.Si., M.E.I
NIP. 198907112020122013
(Penguji 4)

Tanda Tangan:

.....
.....
.....
.....



Surabaya, 18 Juni 2025

Dekan

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Denasa Junita Satrin
NIM : 08040421200
Fakultas/Jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah
E-mail address : denasajunita@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pengaruh kualitas Layanan, Kemudahan Akses dan Fitur Aplikasi

BYOND By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Generasi 2

di Kota Surabaya.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Desember 2025

Penulis

(Denasa Junita)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN dan kini menjadi bank syariah terbesar di Indonesia. Dalam menghadapi tantangan era digital dan perubahan perilaku konsumen, khususnya generasi Z yang sangat adaptif terhadap teknologi, BSI terus melakukan inovasi dalam memberikan layanan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan akses, dan fitur aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah BSI generasi Z di Kota Surabaya.

Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode asosiatif kausal melalui kuesioner. Pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling metode accidental sampling dengan rumus Lemeshow yang berjumlah 100 responden dari kalangan generasi Z nasabah BSI dan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Teknik analisa yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kemudahan akses memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan fitur aplikasi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kualitas layanan, kemudahan akses dan fitur aplikasi BYOND by BSI secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI generasi Z. Nilai R-Square sebesar 0,663 menunjukkan bahwa 66,3% variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberi rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus memfokuskan pengembangan pada kualitas layanan dan inovasi fitur aplikasi, karena aspek-aspek tersebut lebih menentukan tingkat kepuasan nasabah dari kalangan generasi muda. Peningkatan berkelanjutan pada dua aspek ini dapat menjadi kunci dalam membangun loyalitas nasabah serta memperkuat posisi BSI di tengah persaingan perbankan digital yang semakin ketat

Kata kunci: Bank Syariah Indonesia, Generasi Z, Kualitas Layanan, Kemudahan Akses, Fitur Aplikasi, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia is the result of the merger of three state-owned Islamic banks and is now the largest Islamic bank in Indonesia. In facing the challenges of the digital era and changes in consumer behavior, especially generation Z who are very adaptive to technology, BSI continues to innovate in providing banking services. This study aims to analyze the effect of service quality, ease of access, and BYOND by BSI application features on the satisfaction of BSI generation Z customers in Surabaya City.

This study uses a quantitative method with a causal associative method through a questionnaire. The sampling used is non-probability sampling, an accidental sampling method with the Lemeshow formula totaling 100 respondents from generation Z BSI customers and BYOND by BSI application users. The analysis techniques used are research instrument testing, classical assumption testing and multiple linear regression analysis with the help of SPSS.

The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, while ease of access has a positive but not significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, application features show a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality, ease of access and BYOND by BSI application features jointly influence the satisfaction of BSI generation Z customers.

Based on the results of the research that has been conducted, the researcher recommends that Bank Syariah Indonesia continue to focus on developing service quality and application feature innovation, because these aspects determine the level of customer satisfaction among the younger generation. Continuous improvement in these two aspects can be the key to building customer loyalty and strengthening BSI's position amidst increasingly tight digital banking competition.

Keywords: Bank Syariah Indonesia, Generation Z, Service Quality, Ease of Access, Application Features, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Kajian Teori	15
2.1.1 Kualitas Layanan.....	15
2.1.2 Kemudahan Akses.....	16
2.1.3 Fitur Aplikasi	18
2.1.4 Kepuasan Nasabah	20
2.1.5 Mobile Banking	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.4.1 Definisi Operasional	33
3.4.2 Pengukuran Variabel	36

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	37
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.8 Pengujian Hipotesis	40
3.8.1 Uji t (Parsial).....	40
3.8.2 Uji F (Simultan)	40
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV	41
4.1 Gambaran Umum.....	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.3 Analisis Model.....	50
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	50
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	54
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis	60
4.3.5 Pembahasan.....	65
BAB V	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kebaharuan BSI Mobile dan BYOND by BSI.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin	46
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia	47
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan nasabah BSI.....	48
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan pengguna BYOND by BSI.....	49
Tabel 4. 6 Responden berdasarkan lama pengguna BYOND by BSI.....	49



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4. 1 Bukti Aplikasi BYOND By BSI	45
Gambar 4. 2 Uji Reliabilitas.....	54
Gambar 4. 3 Uji Normalitas	55
Gambar 4. 4 Uji Multikolinearitas	56
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas	58
Gambar 4. 6 Uji Regresi Linear Berganda	59
Gambar 4. 7 Uji T	61
Gambar 4. 8 Uji F	63
Gambar 4. 9 Koefisien Determinasi	64



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Akuntansi, J., Ahsanul, M., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Khisbullah, W. (2025). *Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke Beyond By BSI : Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata*. 01(03), 424–428.
- Al-Kamal, A. M., Alya Rinaima, C., Toni Roby Candra Yudha, A., & Permadi, A. (2024). The Determinant Analysis Of Service Quality And Gojek'S Matching Algorithm On The Satisfaction Of Muslimah Customers In Surabaya. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal Of Islamic Economics And Business)*, 10(1), 91–114. <https://doi.org/10.20473/Jebis.V10i1.47907>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness Perceived Ease Of Use, And User. *MIA Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Erina, N. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. <File:///C:/Users/Rizky/Downloads/Npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.Pdf>
- Fadhlihah, S., & Putra, P. (2024). *Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile*. 10(03), 2532–2542.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*.

- Hayat, N., & Busman, S. A. (2023). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus Pt Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.58303/Jtimb.V6i1.3070>
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile Service Quality Measurement. *Electronic Commerce Research And Applications*, 14(2), 126–142. <https://doi.org/10.1016/J.Elerap.2015.01.003>
- Humairo, A., & Hasan, N. Fatma. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Surabaya Darmo. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran (Jumper)*, 2(1), 168–177. <https://doi.org/10.51771/Jumper.V2i1.637>
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal Of Islamic Management And Bussines*, 2(2), 4.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/Jmbi.V6i1.3536>
- Khotijah, D., & Yunita, R. (2024). Pengaruh Fitur BSI Mobile Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kc Madiun Agus Salim. *Wadiah*, 8(1), 57–83. <https://doi.org/10.30762/Wadiah.V8i1.565>
- Kotler, P., Lane, Keller Kevin, Mairead, B., Macolm, G., & Torben, H. (2016). Marketing Management. In *General Equilibrium Theory*.
- L, Richard, O. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(November), 460–469.
- Lupiyoadi, R. (2020). Dinamika Bisnis Jasa Dan Pentingnya Pemasaran Jasa. *Veterinary Pathology*, 47(2), 202–213.

<https://Repository.Ut.Ac.Id/4848/1/EKMA4568-M1.Pdf>

Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (2006). *Sample Size Determination In Health Studies*. 55–62.

Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37.

Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., & Mukuan, D. D. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.

Mutia Hendarti, A., Candra Yudha, A. T. R., Wicaksono, R. A., Maksum, M., & Huda, N. (2023). Knowledge, Service Features, Benefits, And Convenience And Their Influence On Customer Interest: Evidence On BSI Mojopahit 2 Mojokerto City, Indonesia. *El-Qist: Journal Of Islamic Economics And Business (JIEB)*, 13(1), 49–66.
<https://doi.org/10.15642/Elqist.2023.13.1.49-66>

Napitupulu, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area Oleh : Arahandson Napitupulu Fakulta*.

Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63.
<https://doi.org/10.33557/Jurnalmatrik.V22i1.839>

Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.

Pitoy, C. D., Tampy, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 3.
- Pranantha, E. Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)*, 3(2), 41–56. <https://doi.org/10.30863/Akunsyah.V3i2.5488>
- Putri, A. E., Pradifta, H., & Arifin, S. (2020). Etika Bisnis Islam Dalam Corporate Social Responsibility PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropfi Islam*, 4(2), 141–152. <https://doi.org/10.22236/Alurban>
- Septianingrum, D., Ramadhan, A., & Hasibuan, R. (2025). Analisis Perbandingan Integrasi Data Antara BSI Mobile Dengan Byond By BSI Dalam Meningkatkan Kemudahan Transaksi Perbankan.
- Silmi, S. (2017). Metoda Penelitian. *Bab III Metoda Penelitian, Bab Iii Me*, 1–9.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs-ciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Suhita, S. U. (2024). Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi Bsi Mobile.
- Sukanto, -, & Musfiqoh, S. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 3, Issue 17). [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Ungusari, E. (2015). Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di

Yogyakarta. *Nhk 技研*, 151, 10–17.

Yoga, P., & Fauzatul, L. N. (2024). Konsep Keadilan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Ayan*, 15(1), 37–48.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A