

Tuban, 9 Juli 2025

Nota : Persetujuan  
Lampiran : 1 Eksemplar Artikel  
Hal : Bimbingan Artikel

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAINU Tuban  
Di Tempat

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Setelah melakukan pemeriksaan, penelitian, dan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa artikel saudara:

Nama : Mila Rahmawati  
NIM : 2121021  
Tempat : Kampus IAINU Tuban  
Jl. Manunggal 10 - 12 Tuban  
Hari/Tanggal : Rabu / 9 Juli 2025  
Judul :PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR PRODUK  
BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP TUBAN

Telah dapat diajukan untuk menempuh salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Tuban.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**

Dosen Pembimbing



Dian Rustyawati, S.T., M.M.Pd  
NIDN. 2124098201

# **Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Byond By Bsi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Tuban**

**Mila Rahmawati<sup>1)</sup>, Dian Rustyawati<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Tuban

<sup>2)</sup>Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Tuban

<sup>1)</sup>[mila.rohma082@gmail.com](mailto:mila.rohma082@gmail.com)<sup>2)</sup>[awardeean@gmail.com](mailto:awardeean@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan transaksi dan fitur produk byond by Bsi secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tuban. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sampel penelitian adalah bagian dari nasabah pengguna aplikasi byond di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Uji instrumen, analisis data, dan uji hipotesis digunakan dalam proses penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan variabel X1 Kemudahan Transaksi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dengan Nilai t hitung  $5,138 > t$  tabel  $1,984$ . Variabel X2 Fitur Produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan Nilai t hitung  $4,036 > t$  tabel  $1,984$ . Dan secara simultan dengan nilai f-hitung yaitu  $86.299 > f$ -tabel yaitu  $2,698$ . Sementara itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,640$  atau  $64\%$  menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan transaksi dan fitur produk. Adapun sisanya sebesar  $36\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel variabel X1 dan X2 berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap variabel Y.

**Kata Kunci:** Kemudahan Transaksi, Fitur Produk Byond by BSI, Kepuasan Nasabah

IAINU TUBAN

## PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam dua dekade terakhir. Data menunjukkan bahwa kontribusi perbankan syariah terhadap industri perbankan nasional terus meningkat, dengan total aset perbankan syariah mencapai Rp742 triliun pada awal 2024, yang mencakup 6,7% dari pangsa pasar perbankan nasional (kompas.id, 2025). Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Pemerintah turut mendorong pertumbuhan sektor ini melalui regulasi dan kebijakan yang mendukung. Meskipun pangsa pasar perbankan syariah masih relatif kecil dibandingkan perbankan konvensional, tren pertumbuhan aset, jumlah nasabah, dan peningkatan literasi keuangan syariah menunjukkan prospek yang menjanjikan (novinawati, 2016).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, dunia perbankan mengalami transformasi besar dalam cara operasional dan layanan yang ditawarkan. Teknologi digital telah mengubah pola transaksi masyarakat dari yang sebelumnya berbasis konvensional menjadi berbasis digital. Mobile banking menjadi salah satu inovasi terdepan yang menghadirkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah (Husni Shabri, 2022). Di Indonesia, tren penggunaan mobile banking menunjukkan peningkatan yang signifikan. PT Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu institusi perbankan syariah terbesar di tanah air, turut beradaptasi dengan era digital melalui pengembangan aplikasi mobile banking bernama Byond by BSI. Aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan pengalaman perbankan yang lebih optimal bagi para nasabah, dengan menghadirkan fitur-fitur inovatif yang mendukung kebutuhan keuangan sekaligus ibadah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memainkan peran strategis dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah di Indonesia. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI memiliki komitmen yang kuat untuk terus berinovasi, mengikuti perkembangan teknologi, dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis (Ningrum et al., 2023). Berdiri pada tahun 2021 melalui penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia, BSI kini menjadi pemimpin di industri perbankan syariah dengan total aset mencapai Rp320 triliun pada akhir 2024 (otritas jasa keuangan, 2024). Pada 26 Oktober 2024, BSI meluncurkan aplikasi digital terbaru bernama Byond by BSI, sebuah transformasi dari aplikasi sebelumnya, BSI Mobile (Hidayah et al., 2022). Peluncuran ini menandai tonggak penting dalam upaya BSI untuk meningkatkan layanan perbankan digital yang tidak hanya modern dan komprehensif tetapi juga tetap mendukung kebutuhan ibadah nasabah. Dengan mengusung konsep yang

menyatukan layanan keuangan dan kebutuhan Islami, aplikasi ini mencerminkan komitmen BSI untuk menjadi solusi keuangan utama bagi masyarakat Muslim di era digital.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena beberapa alasan. Pertama, kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas dan meningkatkan retensi pelanggan di industri perbankan. Kedua, evaluasi terhadap produk *Byond by BSI* dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen BSI KCP Tuban untuk meningkatkan kualitas layanan. Ketiga, penelitian ini akan memberikan kontribusi akademis dalam literatur perbankan syariah, khususnya terkait penerapan teknologi finansial (fintech) dan kepuasan nasabah. Statistik menunjukkan peningkatan signifikan pada pengakses layanan mobile banking di Indonesia, yang juga tercermin pada pertumbuhan BSI (Husni Shabri, 2022). Hingga Juni 2024, pengguna aplikasi BSI Mobile mencapai 7,12 juta dengan pertumbuhan volume transaksi sebesar 12,72% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya, serta volume transaksi QRIS meningkat 49,12% dengan total nilai transaksi mencapai Rp280 miliar (bank BSI, 2025). Angka-angka ini mencerminkan potensi besar aplikasi *Byond by BSI* untuk menarik lebih banyak pengguna, termasuk di wilayah seperti Tuban.

Kemudahan transaksi menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan *Byond by BSI* (Ningrum et al., 2023). Aplikasi ini mengedepankan aksesibilitas dengan memfasilitasi nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mereka. Berbagai fitur layanan yang disediakan seperti pembayaran tagihan, transfer dana, pengisian pulsa, hingga transaksi ZISWAF dirancang untuk memenuhi kebutuhan keuangan dan spiritual nasabah secara holistik (Nurdin et al., 2020). Fitur notifikasi transaksi dan laporan keuangan secara real-time membantu nasabah untuk tetap mengontrol aktivitas finansial mereka dengan lebih mudah. Selain itu, fitur Islami seperti informasi lokasi masjid terdekat, jadwal salat, arah kiblat, serta layanan ZISWAF menjadi salah satu keunikan aplikasi ini. Dalam aspek keuangan, *Byond by BSI* juga menyediakan pengelolaan kartu, jadwal transaksi otomatis, histori transaksi, dan layanan QRIS. Meski demikian, pengembangan fitur-fitur tersebut tidak terlepas dari tantangan seperti menjaga kestabilan aplikasi dan respons server yang cepat, terutama ketika terjadi lonjakan pengguna.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan perbankan syariah secara umum, terdapat kesenjangan dalam kajian yang secara spesifik mengupas hubungan antara kemudahan transaksi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah di tingkat kantor cabang pembantu (KCP). Di level ini, kebutuhan nasabah sering kali lebih beragam dan personal sehingga memerlukan pendekatan layanan yang lebih

spesifik. Kurangnya fokus pada area ini, khususnya untuk aplikasi seperti Byond by BSI di KCP Tuban, menciptakan celah penelitian yang relevan untuk diisi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Tuban**”

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yang mana bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi dan fitur produk Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tuban. Penelitian ini menerapkan metode survei dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah yang menggunakan aplikasi Byond by BSI. Regresi linier berganda digunakan dalam analisis data untuk menilai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang menggunakan aplikasi byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tuban, dengan jumlah keseluruhan mencapai kurang lebih 2.547 orang nasabah bulan Desember tahun 2024. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan margin eror sebesar 10% setelah di hitung dapat diketahui bahwa sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama. Kuesioner tersebut memuat sejumlah pernyataan yang disusun secara terstruktur dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian dan menggunakan skala likert (Sugiyono, 2018).

Berikut uji yang yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas, kemudian uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedasitas, kemudian uji hipotesis meliputi uji t (parsial), uji f (simultan) dan uji koefisien determinasi  $R^2$ .

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **1. Uji Instrumen**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu proses untuk mengetahui seberapa baik data yang dikumpulkan oleh peneliti menggambarkan fenomena yang diteliti. Dengan pengambilan keputusan. Jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka

pernyataan tersebut dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Dalam uji validitas ini dinyatakan dalam bentukl tabel, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas**

Uji Validitas Kemudahan Transaksi			
Item Pernyataan	<i>r hitung</i>	<i>r tabel</i>	Kesimpulan
X1.1	0,539	0,361	Valid
X1.2	0,535	0,361	Valid
X1.3	0,509	0,361	Valid
X1.4	0,505	0,361	Valid
X1.5	0,563	0,361	Valid
X1.6	0,498	0,361	Valid
Uji Validitas Fitur Produk			
Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X2.1	0,471	0,361	Valid
X2.2	0,500	0,361	Valid
X2.3	0,475	0,361	Valid
X2.4	0,388	0,361	Valid
X2.5	0,463	0,361	Valid
X2.6	0,471	0,361	Valid
Uji Validitas Kepuasan Nasabah			
Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y1	0,523	0,361	Valid
Y2	0,444	0,361	Valid
Y3	0,454	0,361	Valid
Y4	0,629	0,361	Valid
Y5	0,669	0,361	Valid
Y6	0,488	0,361	Valid

Sumber:Data diolah SPSS 25

Dinyatakan dalam tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner memperoleh nilai rhitung > rtabel, yang dimana jika rhitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,361 maka semua item dinyatakan valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Tujuan uji reliabilitas adalah untuk menilai seberapa baik suatu instrumen atau ukur dapat menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk memprediksi secara akurat suatu fenomena atau peristiwa yang serupa.

**Tabel 1.2 Uji Reliabilitas**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	44.3000	24.562	.819	.883
X2	45.5333	29.223	.569	.846
Y	45.1000	29.059	.628	.785

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari tabel 1.2 diatas, hasil uji realibilitas nilai semua variabel memiliki nilai Nilai Cronbach's Alpha yang melebihi angka 0,6 menunjukkan bahwa seluruh item dalam variabel yang diuji memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Salah satu langkah terpenting dalam analisis statistik adalah uji normalitas, yang digunakan untuk memastikan bahwa variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini penting karena model regresi yang baik memastikan bahwa data residual terdistribusi secara normal, sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan memiliki validitas yang tinggi.

**Tabel 1.3 Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20363042
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.041
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data diolah SPSS 25

Hasil uji normalitas yang ditunjukkan pada tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$  yang berarti bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antara variabel-variabel bebas (independen) dalam model regresi.

**Tabel 1.4 Uji Multikolinieritas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.370	1.820		.203	.839		
	Kemudahan transaksi	.570	.111	.478	5.138	.000	.429	2.332
	fitur produk	.394	.098	.375	4.036	.000	.429	2.332

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

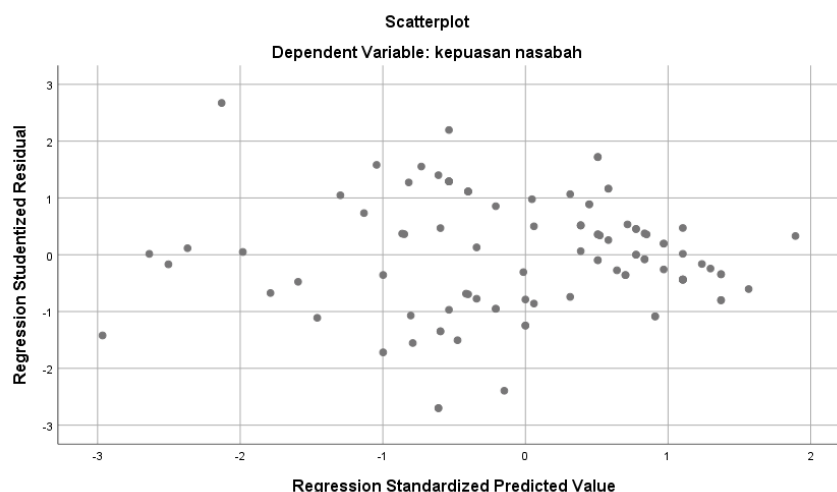
Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas diketahui nilai tolerance  $> 0,10$  untuk variabel kemudahan transaksi ( $X_1$ ) adalah 0,429, dan untuk variabel fitur produk ( $X_2$ ) sebesar 0,429, yang keduanya lebih besar dari 0,10. Sedangkan itu, nilai VIF untuk kedua variabel tersebut masing-masing sebesar 2,332, yang masih berada dibawah batas ambang 0,10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa didalam model regresi linear berganda ini tidak terdapat indikasi multikolinieritas antar variabel independen sehingga model layak digunakan dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk memahami bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam suatu model regresi tertentu, diperlukan pengujian khusus yang dapat mengidentifikasi terjadinya asumsi homoskedastisitas yaitu, keadaan di mana variabel residual dari model regresi tersebut konsisten.

**Gambar 1.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan gambar diatas, tampak bahwa pola pada grafik scatterplot tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu yang simetris, serta menyebar diatas dan dibawah garis 0 pada sumbu Y. hal ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda memenuhi asumsi bahwa varian residual bersifat konstan

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Setelah seluruh tahapan uji prasyarat analisis, termasuk uji normalitas dan uji asumsi klasik, berhasil dilalui dengan hasil yang memenuhi kriteria, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat dan layak dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan hasil yang didapat sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta^1 X^1 + \beta^2 X^2 + e$$

**Tabel 1.5 Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.370	1.820		.203	.839
	kemudahan transaksi	.570	.111	.478	5.138	.000
	fitur produk	.394	.098	.375	4.036	.000

a. Dependent Variabel: kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil hasil regresi berganda di atas, maka di dapat persamaan regresi yaitu:

$$Y = 0,370 + 0,570 + 0,394$$

Berdasarkan persamaan rumus diatas, maka hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 0,370, menunjukkan bahwa apabila variabel kemudahan transaksi, dan fitur produk nilainya 0, maka tingkat kepuasan nasabah diperkirakan sebesar 0,370.
- 2) Koefisien regresi berganda untuk variabel kemudahan transaksi ( $X_1$ ) sebesar 0,570, mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu-satuan pada variabel ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0,570, dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Koefisien regresi berganda untuk variabel fitur produk ( $X_2$ ) sebesar 0,394, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu-satuan pada variabel ini akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,394, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Suatu variabel dikatakan berpengaruh signifikan secara parsial apabila nilai signifikansinya  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari distribusi statistic dengan tingkat signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan  $df = n - k - 1$ , atau  $df = 100 - 3 - 1 = 96$  berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Adapun hasil uji t disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1.6 Uji T (Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.370	1.820		.203	.839
	kemudahan transaksi	.570	.111	.478	5.138	.000
	fitur produk	.394	.098	.375	4.036	.000

a. Dependent Variabel: kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil uji t diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh variabel kemudahan transaksi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,138 >$

1,984, serta nilai sigifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengaruh variabel fitur produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar  $4,036 > 1,984$ , serta nilai sigifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel fitur produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Suatu pengaruh Bersama dianggap signifikan apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$ . Nilai  $F_{tabel}$  ditentukan dengan rumus:  $F(k-1; n-k-1)$  sehingga Dalam hal ini diperoleh  $F_{tabel} = f(2; 96)$  adalah 2,698. Adapun hasil uji F disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1.7 Uji f**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	855.417	2	427.709	86.299	.000 <sup>b</sup>
	Residual	480.743	97	4.956		
	Total	1336.160	99			

a. Dependent Variabel: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), fitur produk, kemudahan transaksi

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 1.7 hasil uji F, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $86,299 > 2,698$  dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kemudahan transaksi, dan fitur produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi  $R^2$

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berada dalam rentang antara nol (0) hingga satu (1). Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan variabel independent Dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi ( $R$ ) mendekati nol (0), maka kemampuan variabel independent untuk menjelaskan variabel dependen dianggap lemah.

**Tabel 1.8 Uji koefisien determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.633	2.226	.640	86.299	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), fitur produk, kemudahan transaksi

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 1.8, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,640 atau 0,64% menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan transaksi dan fitur aplikasi. Sementara itu, sisanya sebesar 0,36% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa nilai koefisien yang diperoleh menunjukkan nilai t-hitung  $>$  t-tabel, yaitu  $5,138 > 1,984$  serta nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Byond by BSI di Tuban.

Hal ini sesuai dengan teori Hidayah et al., (2022), menguraikan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan merupakan keyakinan bahwa teknologi dapat dioperasikan dengan lebih sederhana. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah persepsi kemudahan yaitu keyakinan seseorang terkait kemudahan dalam pengambilan keputusan. Jika seseorang meyakini bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka mereka cenderung akan memanfaatkannya.

Peneliti ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Khasinta Mazaya Khusna Dan Novi Khoiriawati (2023), yang mengungkapkan bahwa Kemudahan transaksi berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Ketika kemudahan pada layanan digital terus ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah. Hal serupa juga diungkapkan oleh Jannah & Hastari (2023) yang mengatakan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

### **2. Pengaruh Fitur produk Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji T, menunjukkan bahwa nilai koefisien yang diperoleh

nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, yaitu  $4,036 > 1,984$  serta nilai  $sig$   $0,000 < 0,05$ . Menunjukkan bahwa fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Byond by BSI di Tuban.

Sesuai dengan teori Menurut Fitri, (2016), aplikasi merupakan wujud penerapan yang mana data, permasalahan, atau tugas disimpan dalam suatu media atau sarana yang memungkinkan untuk diproses dan diubah menjadi bentuk lain. Setiap perbankan menyediakan beragam fitur layanan yang dirancang untuk mempermudah nasabah.

Hasil ini sejalan dengan temuan Putri dan Puspawati, (2024) yang menyatakan bahwa fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian oleh Jannah & Hastari ((Jannah, 2023) juga menguatkan kesimpulan serupa mengenai pengaruh signifikan fitur produk terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh Kemudahan Transaksi, dan fitur produk Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji  $F$ , diperoleh nilai koefisien variabel kemudahan transaksi, dan fitur produk sebesar nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, yaitu  $86,299 > 2,698$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi dan fitur produk, secara Bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond by BSI di Tuban. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama memberikan kontribusi yang nyata terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai adjusted  $R$  square ( $R^2$ ) sebesar  $0,640$ . Ini berarti sebesar  $64\%$  variabilitas kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan transaksi, dan fitur produk dalam aplikasi Byond by BSI. Sementara itu sisanya sebesar  $36\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Variabel kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tuban dalam menggunakan Byond by BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, yaitu  $5,138 > 1,984$  dengan nilai  $sig$   $0,000 < 0,05$ . Variabel fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tuban dalam menggunakan Byond by BSI. Bukti ini terlihat dari nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, yaitu  $4,036$

> 1,984 dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan, variabel kemudahan transaksi dan fitur produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tuban dalam menggunakan Beyond by BSI. Diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar 86,299 > 2,698 dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,640 atau 0,64% menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan transaksi dan fitur aplikasi. Sementara itu, sisanya sebesar 0,36% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- bank BSI. 2025. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. Diambil dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia> %0A
- Fitri, R. A. 2016. PERAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK. KC JOMBANG, 1–23.
- Hidayah, N. ... Victoria, V. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan, ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
- Husni Shabri. 2022. Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02), 1–7. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>
- Jannah, A. M. & D. N. H. 2023. PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN M-BANKING BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH, 12(April 2023), 6.
- kompas.id. 2025. Menakar Prospek Perbankan Syariah 2025. Diambil dari <https://www.kompas.id/artikel/menakar-prospek-perbankan-syariah-2025>%0A
- Ningrum, C. I. ... Faizin, M. A. 2023. Transformasi Digital Dalam Sistem Informasi Perbankan Dan Keputusan Transaksi Di Bank Syariah: Kasus Di Indonesia. *Peta*, 8(2), 172–187.
- novinawati. 2016. JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 168.
- Nuridin, N. ... Jalil, A. 2020. Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- otritas jasa keuangan. 2024. Kebijakan Pengembangan dan Roadmap Perbankan. Diambil dari <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Kebijakan-Pengembangan->

dan-Roadmap-.aspx %0A

Putri, N. L. A., dan Puspawati, D. 2024. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem Terhadap Continuance Intention dalam Penggunaan Mobile Banking Melalui E-Satisfaction. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 8816–8828.

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitati, kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif (cet 1)*. bandung: alfabeta.

