

The Effect of Effectiveness, Accessibility, and Ease of Service of Digitalized Sharia Banking Services from BSI Mobile to BYOND by BSI on Customer Satisfaction at The Gandapura Branch Office

Wardiyati¹⁾, Maryam²⁾, Cut Sukmawati³⁾, Ferizaldi⁴⁾ dan Teuku Zulkarnaen⁵⁾

^{1,2,3,4,5}Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh

^{1,2,3}Bukit Indah, Desa Blang Pulo, Kecamatan Muara Satu, Kota Lhokseumawe, 24353

E-mail: wardiyati548@gmail.com¹⁾, maryam@unimal.ac.id²⁾, cut.sukmawati@unimal.ac.id³⁾, ferizaldi@unimal.ac.id⁴⁾, teukuzulkarnaen8771@gmail.com⁵⁾

ABSTRACT

This study aims to determine how the effectiveness, accessibility, and ease of service affect customer satisfaction with the BYOND by BSI application at BSI KCP Gandapura. This study was motivated by the author's observation that the usage rate of the BYOND by BSI application among KCP Gandapura customers is still low, as reflected in the perception that BYOND is not yet able to provide a better service experience than BSI Mobile. Customers are also reluctant to switch because the BYOND application is considered ineffective, often experiences technical problems, is difficult to access at certain times, and has a display and features that are not yet fully user-friendly. This study used a quantitative method, where the data source used was primary data obtained by distributing questionnaires to Gandapura KCP customers who were BYOND by BSI users. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis using SPSS software. The results showed that the effectiveness, accessibility, and ease of service partially had a positive and significant effect on customer satisfaction with the BYOND by BSI application at KCP Gandapura. Then, the simultaneous test results showed that effectiveness, accessibility, and ease of service also had a significant effect on customer satisfaction with the BYOND by BSI application at KCP Gandapura.

Keywords: *Effectiveness, Accessibility, Ease Service, Customer Satisfaction, BYOND*

Pengaruh Efektivitas, Aksesibilitas, dan Kemudahan Layanan Banking Syariah Yang Berbasis Digitalisasi Dari BSI Mobile Menjadi BYOND by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Gandapura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di BSI KCP Gandapura. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan penulis terkait dengan masih rendahnya tingkat penggunaan aplikasi BYOND by BSI di kalangan nasabah KCP Gandapura yang tercermin dari persepsi bahwa BYOND belum mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik dibandingkan BSI Mobile. Nasabah juga cenderung enggan beralih karena aplikasi BYOND dinilai kurang efektif, sering mengalami kendala teknis, sulit diakses pada waktu tertentu, serta memiliki tampilan dan fitur yang belum sepenuhnya mudah digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah KCP Gandapura pengguna BYOND by BSI. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura. Kemudian hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura.

Kata Kunci: Efektivitas, Aksesibilitas, Kemudahan Layanan, Kepuasan Nasabah, BYOND by BSI

1. PENDAHULUAN

Penerapan Syariat Islam merupakan pedoman ajaran Islam dalam semua aspek kehidupan sebagaimana

dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999, serta pengakuan dan pelaksanaan Syariah Islam dari Aceh dalam konteks hukum negara

juga diatur dalam Pasal 125 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (UUPA), dimana dalam undang-undang ini hukum Islam diakui sebagai hukum nasional yang berlaku khusus di Aceh baik dalam proses penyusunan materi, lembaga, dan aparat penegak hukum, maupun dalam perbankan yang ada di seluruh wilayah Provinsi Aceh (Maryam & Husniati, 2022).

Perbankan syariah sebagai bagian dari sistem finansial publik memainkan peran strategis dalam inklusi keuangan, dimana digitalisasi perbankan syariah memungkinkan nasabah yang sebelumnya sulit dijangkau cabang fisik tetap mendapatkan layanan yang optimal (Wiyaldo dkk., 2024). Imran dkk. (2023) menjelaskan bahwa digitalisasi perbankan syariah tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah, tetapi juga memperkuat efisiensi operasional, keamanan transaksi, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Digitalisasi layanan perbankan syariah berimplikasi langsung pada efisiensi administrasi publik dan pemberdayaan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, dimana *mobile banking* dan aplikasi berbasis digital memungkinkan nasabah yang sebelumnya terbas aksesnya ke cabang fisik tetap dapat melakukan transaksi secara cepat dan aman (Aripin dkk., 2022). Menurut Indriawati & Susilo (2025) penggunaan aplikasi *mobile banking* berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah karena meminimalkan hambatan administratif yang biasanya ditemui dalam sistem perbankan tradisional.

Perubahan kebijakan publik terkait digitalisasi dari Perpres Nomor 82 Tahun 2016 menjadi Perpres Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) mendesak bank syariah untuk semakin adaptif dalam menyajikan layanan digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) merespon tren ini melalui peluncuran super *app* BYOND by BSI sebagai evolusi dari aplikasi sebelumnya yaitu BSI *Mobile*. Peluncuran ini telah menghadirkan lebih dari 15 juta transaksi dalam kurun waktu kurang dari dua bulan setelah diluncurkan. Melalui terobosan dan transformasi tersebut, BSI dapat menjadi panutan bagi seluruh industri perbankan syariah di Indonesia dan menjadi harapan masyarakat di ranah pengembangan *Islamic ecosystem* (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Digitalisasi perbankan syariah menghadirkan berbagai tantangan terkait efektivitas sistem informasi dalam konteks pelayanan publik. Halimah dkk. (2025) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa efektivitas penggunaan BSI *Mobile* dan BYOND by BSI ikut meningkatkan efisiensi layanan perbankan dari sudut pandang nasabah. Perbedaan tampilan antarmuka aplikasi kedua versi menunjukkan bahwa BYOND oleh sebagian besar nasabah lebih modern dan cepat, sementara BSI *Mobile* terasa lebih stabil dan familiar.

Tantangan keamanan menjadi isu publik utama dalam *digital banking* syariah, dalam menghadapi berbagai isu tersebut BSI memberikan jaminan terkait dengan keamanan BYOND melalui pengujian penetrasi dan

penggunaan *Hardware Security Module* (HSM) untuk melindungi kunci kriptografi (Liman, 2025). Inisiatif digital BSI mendapat dukungan penuh dari pemerintah sebagai bagian dari strategi nasional. BSI menyatakan mendukung program digitalisasi ekonomi merupakan pilar utama seperti yang digagas oleh pemerintahan Prabowo-Gibran, dimana implementasi BYOND dirancang agar inklusif secara sosial dan spiritual, tidak hanya finansial. Fitur ZISWAF, jadwal shalat, dan arah kiblat tersedia di *platform* tersebut (Suro, 2025).

BYOND by BSI yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi mulai dari *transfer*, pembayaran tagihan, hingga *top up e-wallet*. Namun, dalam praktiknya, aplikasi ini kerap mengalami gangguan. Banyak nasabah melaporkan munculnya pesan sedang terjadi kendala saat ini ketika mencoba mengakses aplikasi atau melakukan transaksi, dimana kondisi ini sangat mengganggu terutama bagi nasabah yang membutuhkan layanan cepat dan mendesak. Gangguan BYOND bukanlah hal baru, beberapa kali aplikasi ini dilaporkan *error* secara massal seperti pada Juni 2025, keika banyak nasabah tidak bisa melakukan transaksi sama sekali. Keluhan tersebut ramai dibicarakan di media sosial dan portal berita, menunjukkan bahwa masalah ini cukup serius dan terus berulang (Wahyuningtyas, 2025).

Permasalahan yang dialami oleh BYOND by BSI menimbulkan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah perbankan saat ini menuntut layanan yang cepat, stabil, dan dapat diandalkan. Ketika aplikasi gagal memenuhi ekspektasi tersebut, kepercayaan nasabah terhadap bank bisa menurun. Menurut Alfiana & Amri (2023) kepuasan yang baik diawali dengan kinerja yang baik, di mana kepuasan nasabah akan meningkat jika pelayanan yang diberikan oleh suatu bank berjalan secara efektif dan efisien. Kumar & Mokha (2022) juga menjelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk perbankan.

BSI Area Lhokseumawe sendiri sampai dengan bulan Desember 2025 mencatat total 223.912 nasabah yang sudah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI atau hanya 60,19% dari total nasabah yang melakukan UNREG BSI *Mobile* di BSI cabang Kota Lhokseumawe yaitu sebanyak 359.164 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan digital BYOND by BSI masih tergolong rendah, dimana hal ini mencerminkan hambatan dalam efektivitas penyebaran dan penggunaan layanan digital di kalangan nasabah. Marniwati & Suryadi (2025) menjelaskan bahwa meskipun transformasi digital seperti *mobile banking* seharusnya mempercepat layanan dan kenyamanan nasabah, tetapi seringkali faktor-faktor seperti ketidakpastian dalam kemudahan penggunaan serta keterbatasan aksesibilitas dapat menghambat adopsi teknologi baru tersebut.

Efektivitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan perbankan, hal ini dikarenakan semakin efektif suatu layanan maka semakin cepat, tepat, dan mudah nasabah

dalam menyelesaikan transaksi tanpa hambatan yang berarti, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Kurniawan dalam Sukmawati dkk. (2021) efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tingkat *ouput*, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Hilmy & Saujan (2025) dan penelitian Nasution dkk. (2023) menemukan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Kirana & Waluyo (2023) menemukan bahwa efektivitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian yang pernah dilakukan oleh Susanto dkk. (2022) menemukan bahwa efektivitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan *m-banking* adalah aksesibilitas, hal ini dikarenakan semakin mudah aplikasi perbankan diakses kapan saja dan dimana saja, maka semakin tinggi pula kenyamanan yang dirasakan nasabah dalam bertransaksi. Menurut Setyani dkk. (2024) aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan bagi nasabah untuk mengakses, menggunakan, atau memperoleh suatu layanan, informasi, maupun fasilitas yang dibutuhkan sehingga mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu rencana atau aktivitas. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Adelia & Purnama (2025) dan penelitian Sugiari & Meilani (2023) menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Sartika dkk. (2023) menemukan aksesibilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Rosano & Islami (2023) yang menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Kemudahan layanan termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan *m-banking*, hal ini dikarenakan semakin sederhana dan praktis suatu aplikasi digunakan, maka semakin cepat nasabah dapat menyelesaikan transaksi tanpa perlu menghadapi prosedur yang rumit. Menurut Khan & Roy (2023) kemudahan layanan merupakan sejauh mana nasabah merasa bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah digunakan. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Hilmy & Saujan (2025) dan penelitian Suteja & Ariasih (2025) menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Alfiana & Amri (2023) menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Tsaiqib dkk. (2024) menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KCP Gandapura merupakan kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia yang ada di Kecamatan Gandapura Kabupaten Bireuen. Berdasarkan hasil observasi awal, dimana jumlah nasabah yang beralih menggunakan Aplikasi BYOND dari BSI *Mobile* pada KCP Gandapura mengalami peningkatan setiap bulan sepanjang tahun 2025, meskipun pertumbuhannya berfluktuasi. Peningkatan tertinggi terjadi di bulan Maret sebesar 18,78%, kemudian diikuti bulan April sebesar 11,12% dan Mei sebesar 7,12%. Setelah itu, tingkat pertumbuhan mulai menurun secara bertahap pada bulan-bulan berikutnya seperti Juni sebesar 3,96%, Juli 3,04%, Agustus 2,0%, September 1,9%, Oktober 0,8%, hingga November 0,69%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada awal tahun terjadi lonjakan minat nasabah untuk beralih ke layanan digital, namun pada periode selanjutnya pertumbuhan cenderung melambat (Observasi, 27 Desember 2025).

Dari data yang penulis peroleh dari BSI KCP Gandapura, dimana dari total 15.952 nasabah yang terdaftar hanya sebagian kecil yang telah memanfaatkan layanan digital perbankan. Tercatat sebanyak 1.630 nasabah atau 10,22% menggunakan aplikasi BYOND, sementara 990 nasabah atau 6,20% masih menggunakan BSI *Mobile*, dan mayoritas yaitu 13.332 nasabah atau 83,58% belum menggunakan kedua layanan tersebut. Data ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan perbankan digital di kalangan nasabah KCP Gandapura masih tergolong rendah. Rendahnya penggunaan aplikasi BYOND ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan nasabah, mengingat layanan perbankan digital pada umumnya memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan dalam bertransaksi. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Sugiari & Meilani (2023) yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan layanan *mobile banking* dapat mencerminkan adanya kendala dalam aspek aksesibilitas maupun kemudahan penggunaan sistem, sehingga berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

Penulis kemudian melakukan wawancara awal dengan beberapa nasabah BSI KCP Gandapura, dimana diperoleh gambaran bahwa alasan utama mereka tidak menggunakan aplikasi BYOND berkaitan dengan menurunnya tingkat kepuasan akibat masalah efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan. Nasabah menyampaikan bahwa BYOND sering mengalami gangguan saat digunakan, transaksi kerap gagal, serta proses pemuatan aplikasi terasa lambat sehingga efektivitas layanan dianggap tidak lebih baik dibandingkan BSI *Mobile*. Aksesibilitas aplikasi juga dinilai kurang optimal karena BYOND sulit dibuka pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jam padat transaksi, sehingga nasabah merasa tidak dapat mengandalkan aplikasi ini untuk kebutuhan mendesak. Kemudahan pelayanan turut menjadi faktor penghambat karena beberapa nasabah berpendapat bahwa tampilan BYOND masih membingungkan, fitur tertentu yang sulit

ditemukan, serta proses transaksi terasa lebih rumit, membuat mereka memilih tetap menggunakan BSI *Mobile*. (Wawancara awal, 20 November 2025).

Diduga efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan pada layanan perbankan akan sangat berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan sederhana dalam prosesnya mampu memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Menurut Husni dkk. (2023) ketika layanan perbankan dapat diakses kapan saja dan dimana saja, maka kepercayaan dan kenyamanan nasabah akan meningkat.

Berdasarkan hasil observasi awal, dimana diperoleh informasi bahwa hingga saat ini pihak BSI KCP Gandapura belum pernah melakukan penelitian atau pengukuran secara formal terkait indeks kepuasan nasabah, khususnya terhadap penggunaan layanan digital *BYOND by BSI*. Pegawai BSI KCP Gandapura menyampaikan bahwa evaluasi kepuasan nasabah selama ini masih bersifat informal seperti penyampaian keluhan langsung dari nasabah, pengaduan saat transaksi, serta masukan yang diterima oleh *customer service* tanpa adanya instrumen baku atau survei terstruktur. Di sisi lain, meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan terhadap kepuasan nasabah, hasil yang diperoleh masih menunjukkan inkonsistensi, baik yang menemukan pengaruh positif signifikan, positif tidak signifikan, maupun negatif. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada layanan mobile banking secara umum dan belum secara spesifik mengkaji transformasi layanan digital dari BSI *Mobile* ke *BYOND by BSI*. Oleh karena itu, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) sekaligus peluang kebaruan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Efektivitas, Aksesibilitas, dan Kemudahan Layanan Banking Syariah Yang Berbasis Digitalisasi dari BSI *Mobile* Menjadi *BYOND by BSI* Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Gandapura”.

2. RUANG LINGKUP

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan perbankan syariah berbasis digital melalui transformasi aplikasi BSI *Mobile* menjadi *BYOND by BSI* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gandapura. Penelitian ini hanya difokuskan pada nasabah yang telah mengenal atau menggunakan layanan *BYOND by BSI*, serta menilai persepsi mereka terkait efektivitas layanan dalam memenuhi kebutuhan transaksi, kemudahan dalam mengakses layanan, dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

3. BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan perbankan syariah berbasis digital terhadap kepuasan nasabah. Objek

penelitian adalah nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI* pada BSI KCP Gandapura.

3.1 Identifikasi Masalah dan Studi Literatur

Tahap awal penelitian dimulai dengan mengidentifikasi fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu rendahnya tingkat penggunaan aplikasi *BYOND by BSI* yang diduga dipengaruhi oleh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan. Selanjutnya, dilakukan studi literatur dengan mengkaji berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan guna memperoleh landasan konseptual, memperkuat argumentasi penelitian, serta menyusun kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian secara sistematis.

3.2 Penentuan Variabel dan Desain Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menetapkan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan sebagai variabel independen, serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Selain itu, ditentukan pula desain penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris melalui data numerik yang diperoleh dari responden.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Gandapura yang menggunakan aplikasi *BYOND by BSI*. Selanjutnya, penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, yaitu nasabah yang telah menggunakan aplikasi tersebut dan memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi digital. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 320 responden yang dianggap representatif dalam menggambarkan populasi penelitian.

3.4 Penyusunan Instrumen dan Pengumpulan Data

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner yang memuat pernyataan-pernyataan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan Google Form yang disebarluaskan kepada responden yang memenuhi kriteria, baik secara langsung maupun melalui bantuan pihak bank. Metode ini dipilih untuk memudahkan responden dalam mengisi kuesioner serta meningkatkan efisiensi dalam proses pengumpulan data.

3.5 Pengujian Kualitas Data dan Asumsi Klasik

Data yang telah terkumpul selanjutnya diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai prasyarat dalam analisis regresi, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan tidak bias.

3.6 Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir penelitian dilakukan dengan menganalisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 26. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen, uji simultan (uji F) untuk melihat pengaruh secara bersama-sama, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis tersebut, kemudian ditarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah serta memberikan implikasi bagi pengembangan layanan perbankan syariah berbasis digital.

4. PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini berisi uraian hasil penelitian yang telah dilakukan, di mana temuan-temuan tersebut dianalisis secara mendalam dan diinterpretasikan dengan mengacu pada teori serta penelitian terdahulu, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pembahasan ini juga bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, baik secara parsial maupun simultan.

4.1 Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil *merger* antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT Bank BNI Syariah Tbk melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 yang secara resmi mengeluarkan izin *merger* tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia (Bank Syariah Indonesia, 2026).

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*) (Bank Syariah Indonesia, 2026).

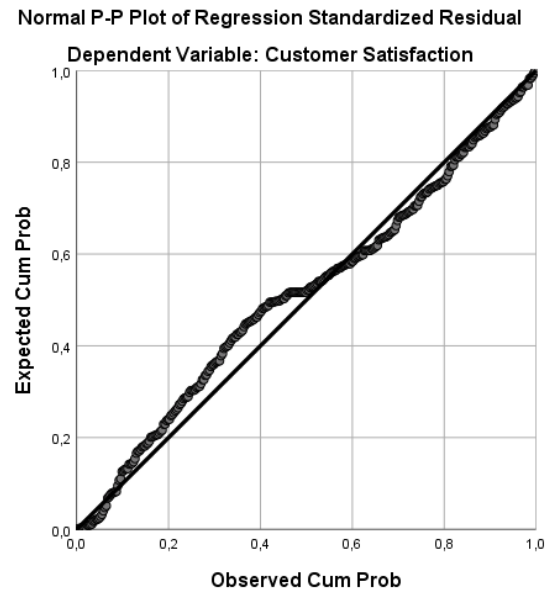
4.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian pengujian yang dilakukan dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa data yang digunakan telah memenuhi asumsi-asumsi dasar yang dipersyaratkan oleh model regresi linier, sehingga hasil estimasi yang diperoleh bersifat valid, tidak bias, dan dapat dipercaya. Uji asumsi klasik dalam penelitian kuesioner terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas data, dan uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2021).

Uji asumsi klasik yang pertama yaitu uji normalitas data, di mana uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *normality probability plot* dengan dasar pengambilan keputusan apabila titik-titik di dalam grafik menyebar di sekitar garis diagonal atau mengikuti garis

diagonal, maka hal tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi secara normal (Ghozali, 2021).

Adapun hasil uji normalitas adalah seperti pada gambar 1:



Gambar 1. Hasil Uji Normality Probability Plot
 Figure 1. Results of the Normality Probability Plot

Berdasarkan hasil uji normalitas data menggunakan uji *normality probability plot* pada gambar 1, menunjukkan bahwa titik-titik di dalam grafik menyebar di sekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki data yang terdistribusi normal.

Adapun hasil uji multikolinearitas adalah seperti pada tabel 1:

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas
 Table 1. Results of the Multicollinearity Test

Variable	Collinearity Diagnostic		Description
	VIF	Tolerance	
Effectiveness	5,436	0,184	No Multicollinearity
Accessibility	5,990	0,167	
Ease of Service	4,279	0,234	

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas data pada tabel 1, menunjukkan bahwa variabel efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10, serta memperoleh nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki data yang bebas dari multikolinearitas.

Uji asumsi klasik yang terakhir yaitu uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *park* dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan tingkat

signifikan yang digunakan yaitu 0,05, maka hal tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2021).

Adapun hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *park* dalam penelitian ini adalah seperti pada gambar 2:

Tabel 2. Hasil Uji Park
Table 2. Park Results

<i>Variable</i>	<i>Sig.</i>	<i>Description</i>
<i>Effectiveness</i>	0,775	
<i>Accessibility</i>	0,995	<i>No Heteroscedasticity</i>
<i>Ease of Service</i>	0,120	

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *park* pada tabel 2, menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing variabel independen yang digunakan lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.3 Uji Regresi Parsial (Uji t)

Uji regresi parsial merupakan analisis statistik yang digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah, di mana dasar pengambilan keputusan uji regresi parsial apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Adapun hasil uji regresi parsial adalah seperti tabel 3:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t)

Table 3. Results of the Partial Regression Test (t-Test)

<i>Variable</i>	<i>Unstandardized Coefficient</i>			<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>t</i>	
<i>(Constant)</i>	4,035	1,872	2,155	0,032
<i>Effectiveness</i>	0,248	0,059	4,243	0,000
<i>Accessibility</i>	0,223	0,058	3,858	0,000
<i>Ease of Service</i>	0,445	0,047	9,412	0,000

Berdasarkan hasil uji regresi parsial (uji t) pada tabel 3, maka diperoleh hasil untuk persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 4.035 + 0,248X_1 + 0,223X_2 + 0,445X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda di atas, maka hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel efektivitas memiliki nilai koefisien sebesar 0,248, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa apabila efektivitas Aplikasi BYOND by BSI meningkat sebesar 1%, maka hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap Aplikasi BYOND by BSI sebesar 24,8%.
2. Variabel aksesibilitas memiliki nilai koefisien sebesar 0,223, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa apabila aksesibilitas layanan BYOND by BSI

meningkat sebesar 1%, maka hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap Aplikasi BYOND by BSI sebesar 22,3%.

3. Variabel kemudahan layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,445, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa apabila kemudahan layanan penggunaan BYOND by BSI meningkat sebesar 1%, maka hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap Aplikasi BYOND by BSI sebesar 44,5%.

Dari hasil uraian persamaan regresi linier berganda di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel kemudahan layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BYOND by BSI dikarenakan memiliki tingkat pengaruh sebesar 44,5%. Berdasarkan hasil uji regresi parsial (uji t) pada tabel 3, maka diperoleh hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel efektivitas memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dibandingkan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,243 atau lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu 1.9674 ($4,243 > 1,9674$), serta memiliki nilai koefisien sebesar 0,248. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura.
2. Variabel aksesibilitas memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dibandingkan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,858 atau lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu 1.9674 ($3,858 > 1,9674$), serta memiliki nilai koefisien sebesar 0,223. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura.
3. Variabel kemudahan layanan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dibandingkan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,412 atau lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu 1.9674 ($9,412 > 1,9674$), serta memiliki nilai koefisien sebesar 0,445. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura.

4.4 Uji Regresi Simultan (Uji F)

Uji regresi simultan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau secara simultan terhadap variabel dependen dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai signifikan lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 dan nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} , maka hal tersebut menunjukkan bahwa variabel

independen secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021).

Adapun hasil uji regresi simultan dalam penelitian ini adalah seperti pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)
Table 4. Results of the Simultaneous Test (F-Test)

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	28782,319	457,491	0,000
<i>Residual</i>	6626,881		
<i>Total</i>	35409,200		

Berdasarkan hasil uji regresi simultan pada tabel 4, menunjukkan bahwa nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 457,491 atau lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} yaitu 3,843 ($457,491 > 3,843$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura.

4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1, klasifikasi koefisien korelasi yaitu 0 (tidak ada korelasi), 0 – 0,49 (korelasi lemah), 0,50 (korelasi moderat), 0,51 – 0,99 (korelasi kuat), dan 1,00 (korelasi sempurna). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2021). Adapun hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah seperti pada tabel 5:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Table 5. Results of the Coefficient of Determination Test

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,902	0,813	0,811

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 5, menunjukkan bahwa nilai *r-square* yang diproyeksikan sebagai nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,813. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura dipengaruhi oleh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan yaitu sebesar 81,3%. Sedangkan sisanya sebesar 18,7% kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4.6 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana diperoleh hasil bahwa efektivitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat efektivitas Aplikasi BYOND by BSI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Hilmy & Saujan (2025) dan penelitian Nasution dkk. (2023) yang menemukan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Zakiah (2023) dan penelitian Wang dkk. (2022) yang juga menemukan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.7 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana diperoleh hasil bahwa aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat aksesibilitas Aplikasi BYOND by BSI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Adelia & Purnama (2025) dan penelitian Sugiari & Meilani (2023) yang menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Supra & Hendarsyah (2022) serta penelitian Wang dkk. (2022) yang juga menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.8 Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana diperoleh hasil bahwa kemudahan layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Aplikasi BYOND by BSI di KCP Gandapura. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan layanan yang tersedia pada Aplikasi BYOND by BSI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Hilmy & Saujan (2025) dan penelitian Suteja & Ariasih (2025) yang juga menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil



penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Zhue dkk. (2025) serta penelitian Husni dkk. (2023) yang juga menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan perbankan syariah berbasis digital dari transformasi BSI Mobile menjadi BYOND by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Gandapura. Secara parsial, masing-masing variabel terbukti meningkatkan kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa semakin efektif kinerja layanan, semakin mudah akses yang diberikan, serta semakin sederhana penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga menegaskan bahwa kombinasi efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah. Temuan ini sekaligus memperkuat dan menjawab adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa dalam konteks transformasi layanan digital perbankan syariah, ketiga variabel tersebut secara konsisten berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

6. SARAN

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan objek dengan melibatkan lebih banyak cabang atau wilayah yang berbeda agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi serta mampu menggambarkan kondisi layanan perbankan syariah digital secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, keamanan, dan loyalitas nasabah guna memperkaya model penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Penggunaan metode analisis yang lebih kompleks seperti SEM (*Structural Equation Modeling*) juga dapat dipertimbangkan untuk menguji hubungan antar variabel secara lebih menyeluruh. Dampak dari pengembangan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas baik secara teoritis dalam memperkuat kajian perbankan syariah berbasis digital maupun secara praktis sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah.

7. REFERENSI

Adelia, L., and Purnama, E. D. (2025). The Impact of Service Quality and Accessibility On Customer Loyalty; The Mediating Role of Customer Satisfaction. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 6(6), 3676–3689.

Alfiana, I. N., and Amri, M. (2023). Pengaruh Kemudahan

dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 3(1), 55–66.

Aripin, N. T., Fatwa, N., and Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.

Bank Syariah Indonesia. (2025). Catatan 15 Juta Transaksi, BYOND Menjadi Terobosan & Transformasi BSI. Retrieved November 22, 2025, from Bank Syariah Indonesia website: <https://shorturl.at/HPduG>

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.

Halimah, N., Martaseli, E., and Sophan, I. (2025). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi BSI Mobile dan BYOND By BSI Dalam Meningkatkan Layanan Perbankan (Studi Kasus Pada Nasabah Bak Syariah Indonesia di Kota Sukabumi). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(4), 2553–1562.

Hilmy, H. M. A., and Saujan, I. (2025). Customer Satisfaction on Digital Banking Services: Evidence From Islamic Financial Institutions In Sri Lanka. *Jisel: Journal of Islamic Economic Laws*, 8(1), 41–59.

Husni, M. F., Ramlah, Krisnanto, B., Rizal, M., and Mirna. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Regional Office X Makassar. *JURSIMA: Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 11(2), 242–256.

Imran, A. F., Bado, B., and Solikhatun, I. (2023). Banking Digitalization Through Self-Service Technology toward Customer Behavior at Bank Syariah Indonesia (BSI) Yogyakarta City. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4466–4473.

Indriawati, D. A., and Susilo, E. (2025). The Determinants of Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 5(1), 75–90.

Khan, M. R., and Roy, S. K. (2023). Moderating Effect of M-Banking Apps Users' Demographic Variables On The Relationship Between The Ease of Use and Brand Trust. *European Journal of Business Science and Technology*, 9(2), 249–265.

Kirana, A. T., and Waluyo, B. (2023). Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI. *SNAM: Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, 3(2), 1–9.

Kumar, P., and Mokha, A. K. (2022). Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in the Banking Industry. *International*

- Journal of E-Business Research*, 18(1), 1–22.
- Liman, U. S. (2025). BSI Jamin Keamanan Transaksi Digital Pada Super Apps Baru BYOND. Retrieved November 22, 2025, from AntaraNews.com website: <https://shorturl.at/FMmGR>
- Marniwati, and Suryadi, N. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Digital Banking dan Dampaknya terhadap Pengalaman Pelanggan: Systematic Literature Review 2018–2025. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(6), 1597–1609.
- Maryam, and Husniati, A. M. (2022). Implementation of Islamic Sharia Policy In Langsa City. In *2nd International Conference on Social Science, Political Science, and Humanities (ICoSPOLHUM 2021)*, 64(8), 275–280.
- Nasution, K., Hernawati, T., and Arfah, M. (2023). Pengaruh Efektivitas Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Era Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Medan Ringroad. *Buletin Utama Teknik*, 18(3), 327–334.
- Rosano, A., and Islami, V. (2023). Peranan Digital Banking pada Kepuasan Nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(4), 1788–1794.
- Sartika, Syamsurizal, and Putri, M. R. (2023). Analysis Of The Impact Of M-Banking Utilization On The Community In Patamuan Sub-District. *Al-Hijrah: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 1–17.
- Setyani, I., Farida, U., and Rapini, T. (2024). Pengaruh Kemudahan Akses dan Manfaat Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRI di Ponorogo. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(4), 3581–3600.
- Sugiari, D., and Meilani, A. (2023). Customer Satisfaction In Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 518–529.
- Sukmawati, C., Aisyah, T., Hasyem, M., and Aklima, N. (2021). The Effectiveness of The Non-Cash Food Assistance (BPNT) Program In The Time of Covid-19 In Bireuen District. *JSPM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh*, 2(2), 206–217.
- Supra, E., and Hendarsyah, D. (2022). Determinan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 35–50.
- Suro, E. T. (2025). Dirut BSI: Digitalisasi adalah Keniscayaan bagi Sektor Perbankan. Retrieved November 22, 2025, from IDNTimes.com website: <https://shorturl.at/ksvVu>
- Susanto, I., Mukri, M., Bahrudin, M., and Hanif. (2022). Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JMBK: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 3(2), 161–170.
- Suteja, K. B., and Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 344–350.
- Tsaqib, N., Azalia, K., Kalila, R. D., Syahputra, R. A., and Ariyanti, T. (2024). The Influence of Service Quality, Perceived Ease of Use, and Trust On Customer Satisfaction In Using The BCA Mobile Banking Application. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(12), 2581–2595.
- Wahyuningtyas, P. (2025). Apakah Byond BSI Error Hari Ini & Kenapa Bermasalah? Retrieved November 22, 2025, from Tirto.id website: <https://shorturl.at/4HXXI>
- Wang, C.-K., Masukujjaman, M., Alam, S. S., Ahmad, I., Lin, C.-Y., and Ho, Y.-H. (2022). The Effect of Service Quality Performance On Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions In an Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies*, 11(33), 1–19.
- Wiyaldo, Aravik, H., and Fadilla. (2024). Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *JEBMAK: Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 645–664.
- Zakiah, S. (2023). Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kabupaten Aceh Barat. *JSR: Jurnal Sains Riset*, 13(1), 13–24.
- Zhue, J. R., Rakangthong, N. K., Kim, L., Napueng, S., and Issayeva, G. (2025). Electronic Banking Ease of Use, Usefulness, Value, and Innovation Influencing Customer Satisfaction. *International Journal of Asian Business and Informatin Management*, 16(1), 1–18.