

PENGARUH PELAYANAN BSI MOBILE (*BYOND by BSI*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOTA BIREUEN - ACEH

Maksalmina¹, & Jamaluddin Jamaluddin^{1*)}

¹ Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Almuslim, Bireuen, Aceh

*) email: jamaluddin.akt@gmail.com

DOI: 10.55178/idm.v7i14.585

Article history

Received:
April 9, 2026
Revised:
August 10, 2026
Accepted:
September 5, 2026

Page:
26 - 33

Keywords:
service quality,
BSI Mobile,
customer satisfaction

ABSTRACT: *The study analyzed the influence of BSI Mobile electronic service quality on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Bireuen City. Using a quantitative method of causal associative type. Non-probability sampling samples with a purposive sampling approach to 100 customers as respondents through a questionnaire and analyzed using descriptive statistical analysis, classical assumption tests, simple linear regression analysis, hypothesis testing (t-test) and coefficient of determination (R^2). The results of the linear regression analysis indicate that the quality of electronic services has a positive effect on customer satisfaction. The results of the coefficient of determination test indicate and explain 26.7% of the variation in customer satisfaction while the remaining 73.3% is influenced by other factors outside the research model.*

ABSTRAK: Penelitian menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bireuen. Dengan metode kuantitatif jenis asosiatif kausal. Sampel *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* terhadap 100 nasabah sebagai responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t) dan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan dan menjelaskan sebesar 26,7% variasi kepuasan nasabah sedangkan sisanya sebesar 73,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pendahuluan (*Introduction*)

Perbankan adalah sektor industri jasa yang memiliki peran penting dalam menjalankan aktivitas ekonomi suatu negara. Dalam operasionalnya lembaga perbankan melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penghimpunan dan penyaluran dana serta menyediakan layanan keuangan lainnya. Sesuai dengan fungsi utamanya bank bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui kredit atau pinjaman (Mundir *et al.*, 2021).

Terdapat dua jenis industri perbankan di Indonesia yakni perbankan konvensional dan perbankan syariah. Keduanya memainkan peranan vital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Perbedaan mendasar antara keduanya terletak pada sistem operasionalnya di mana bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ajaran Islam (Sahri *et al.*, 2024).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem operasional perbankan termasuk dalam hal transaksi keuangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Asosiasi Sistem

Pembayaran Indonesia (ASPI) sebelum tahun 2000 transaksi perbankan hanya dapat dilakukan secara langsung melalui kunjungan ke kantor cabang. Saat ini dengan pesatnya kemajuan teknologi digital nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke bank (Mufrodi, 2021).

Kemajuan ini menciptakan peluang baru dalam layanan digital perbankan salah satunya melalui BSI Mobile yang saat ini disebut produknya dengan Byond by BSI, sebagai representasi dari layanan mobile banking di BSI. Merupakan inovasi digital berbasis teknologi yang mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Layanan ini hanya dapat diakses melalui perangkat seluler yang terhubung ke jaringan internet seperti *smartphone* dan tablet dengan fitur-fitur yang menekankan pada aspek kemudahan, keamanan, dan kecepatan (Mukhtisar *et al.*, 2021).

Dengan layanan tersebut, diharapkan akan meningkatkan kepuasan nasabah, yang di tampak dari perasaan positif yang timbul dari perbandingan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima (Ismulyaty dan Roni, 2022). Dalam konteks mobile banking terdapat enam indikator layanan yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah yakni efisiensi, pemenuhan janji, ketersediaan sistem, privasi, jaminan dan estetika tampilan aplikasi (Mukhra *et al.*, 2024).

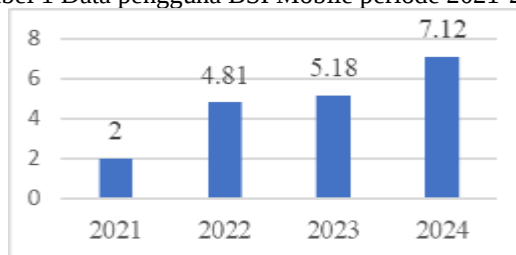
BYOND by BSI adalah super aplikasi terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggabungkan layanan finansial, social dan spiritual dalam satu platform, menggantikan BSI Mobile untuk menawarkan pengalaman digital yang lebih lengkap, modern, dan komprehensif, mencakup transaksi perbankan, pembayaran, investasi halal, hingga fitur keagamaan seperti waktu salat dan donasi.

BSI, sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia menghadirkan Super-app baru yang inovatif bernama BYOND by BSI. Sementara aplikasi lain hanya berfokus pada fitur transaksional, BYOND by BSI hadir dengan lebih dari itu. BYOND by BSI hadir untuk mempermudah segalanya bagi semua orang, dimanapun, kapanpun, dan hal apapun.

BYOND By BSI adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

Meski BSI Mobile (*Byond by BSI*) menawarkan berbagai kemudahan dalam aktivitas transaksi perbankan digital tantangan tetap ada khususnya dalam hal akses yang bergantung pada koneksi internet. Keterbatasan ini disertai dengan sejumlah keluhan terkait error sistem tampilan aplikasi yang belum sepenuhnya ramah pengguna serta keterlambatan respon layanan pelanggan menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan.

Tabel 1 Data pengguna BSI Mobile periode 2021-2024



Sumber: Bank Syariah Indonesia (2024)

Data terakhir pengguna BSI Mobile periode 2024-2025 menunjukkan pertumbuhan signifikan, mencapai 7,12 juta pengguna pada pertengahan 2024, namun BSI kemudian meluncurkan superapp *BYOND By BSI* pada November 2024 yang kini menjadi fokus utama, dengan target 10 juta pengguna di akhir 2025, di mana sebagian besar pengguna lama BSI Mobile (sekitar 85,7%) telah migrasi ke *Byond* pada awal 2025, mencapai 3,5 juta pengguna di awal Maret 2025, menegaskan pergeseran ke platform digital terintegrasi.

Peningkatan jumlah pengguna dari tahun ke tahun ini menjadi indikator penting bahwa layanan BSI Mobile semakin diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat. Lonjakan signifikan terutama antara tahun 2023 dan 2024 menunjukkan keberhasilan BSI dalam melakukan penetrasi pasar digital melalui inovasi layanan dan peningkatan fitur aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiani *et al.* (2024), Agustina dan Krisnaningsih (2023) bahwa layanan mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI. Penelitian lain oleh

Pangestu (2022) menunjukkan bahwa berbagai aspek layanan BSI Mobile seperti kemudahan penggunaan, keamanan, aksesibilitas, kecepatan transaksi, dan efisiensi biaya berkontribusi besar terhadap kepuasan nasabah di Kota Pontianak. Dan Fadhliah dan Putra (2024) dalam risetnya menunjukkan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Gen Z terhadap aplikasi BSI Mobile.

Jadi ada faktor-faktor seperti kualitas fitur, keamanan, kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kualitas layanan elektronik terbukti menjadi determinan utama dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital perbankan syariah ini.

Meskipun BSI Mobile menawarkan berbagai kemudahan dalam transaksi keuangan digital masih terdapat sejumlah permasalahan yang mengganggu kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam penggunaannya. Salah satu kendala utama yang sering ditemui adalah ketergantungan terhadap koneksi internet yang stabil. Di wilayah Kota Bireuen tidak semua area memiliki kualitas jaringan internet yang memadai sehingga pengguna sering kali mengalami keterlambatan dalam akses aplikasi atau bahkan gagal dalam menyelesaikan transaksi. Gangguan pada aplikasi juga menjadi keluhan umum seperti tampilan antarmuka yang tidak responsif, aplikasi yang tiba-tiba tertutup sendiri (*crash*), atau proses pemuatan (*loading*) yang berlangsung terlalu lama.

Permasalahan ini menciptakan ketidaknyamanan dan menurunkan efisiensi transaksi. Tidak hanya itu masalah teknis yang bersumber dari sisi internal Bank Syariah Indonesia juga kerap terjadi gangguan pada server pusat yang menyebabkan layanan BSI Mobile tidak dapat diakses dalam waktu tertentu. Keadaan ini tentunya menghambat aktivitas finansial pengguna dan berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan digital perbankan syariah.

Penting untuk mengidentifikasi sejauh mana penggunaan BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut sebagai bagian dari evaluasi layanan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Pelayanan BSI Mobile (*Byond by BSI*) terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Bireuen”.

Tinjauan Literatur (*Literature Review*)

a) *Kualitas Layanan Elektronik Perbankan dan Kepuasan Nasabah*

Globalisasi membawa dampak besar tidak hanya pada kemajuan teknologi namun juga perekonomian. Suprijanto dikutip (Sembiring, 2024) bahwa globalisasi adalah proses yang memungkinkan masyarakat di dunia berkolaborasi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk budaya, ekonomi, politik, teknologi, dan lingkungan. Ada dua faktor yang mempengaruhi globalisasi. Dengan kata lain Pertama terkait perkembangan teknologi dan kedua terkait transformasi sosial budaya.\

Romdhan dikutip (Damayanti, 2020) bahwa perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia relatif pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya bank syariah yang didirikan baik secara mikro maupun makro, serta beragamnya layanan dan produk yang ditawarkan. Munculnya perbankan syariah diawali dengan berkembangnya aktivitas perekonomian di masyarakat yang kemudian mengedepankan unsur syariah agar terbebas dari riba dan diperlukannya lembaga yang mampu mengelola uang untuk memajukan aktivitas perekonomian masyarakat.

Industri perbankan juga memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Teknologi telah berkembang sehingga transaksi perbankan tidak lagi dilakukan secara manual melainkan otomatis, sehingga nasabah sendiri dapat melakukan proses transaksi dengan cepat dan mudah (Nurlatifah, 2024).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dikutip (Labetubun, 2021), menyebut internet banking adalah transaksi perbankan menggunakan komputer dan internet melalui situs web khusus milik bank. Kemudian mobile banking adalah transaksi perbankan menggunakan ponsel, melalui aplikasi smartphone yang disediakan bank. Sedangkan phone banking adalah transaksi perbankan melalui telepon, di mana nasabah menghubungi pusat layanan bank, kemudian pihak bank memproses transaksi nasabah melalui staf khusus atau program otomatis.

Dalam upaya peningkatan layanan BSI di seluruh Indonesia, saat ini BSI telah memiliki lebih dari 1.100 kantor cabang yang terbesar di seluruh Indonesia, 2.564 mesin ATM dan 86.200 agen laku pandai BSI Smart yang siap melayani masyarakat Indonesia. Pada tahun 2023 jumlah pengguna BSI Mobile mencapai 6.3 juta orang dimana pembukaan rekening *Online on Boarding* (OOB) mencapai 86%.

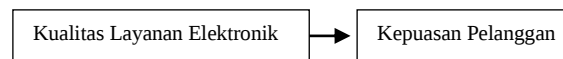
Bank berkepentingan untuk memberikan layanan terbaik, terutama dalam layanan digital. Kepuasan nasabah seringkali dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diterima, dimana kualitas pelayanan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan. Standar kualitas pelayanan dapat diperhitungkan dengan membandingkan kenyataan yang diterima pelanggan dengan hasil yang diharapkan (Sudirman, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen, sehingga kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi dunia usaha dan organisasi (Sofyan, 2020). Kualitas layanan elektronik memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kualitas ini merujuk pada kemampuan suatu platform digital dalam mendukung proses transaksi seperti belanja, pembelian, dan distribusi secara efisien dan efektif melalui media daring (Ermida et al., 2022).

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional yang muncul setelah individu membandingkan antara harapan mereka dengan hasil nyata dari suatu produk atau layanan. Terdapat tiga kemungkinan tingkat kepuasan yang dapat dirasakan yaitu kekecewaan jika kinerja layanan berada di bawah harapan, kepuasan jika kinerja sesuai dengan harapan, dan rasa sangat puas atau gembira apabila kinerja melebihi ekspektasi yang telah dibayangkan (Billyarta & Sudarusman, 2021).

b). Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen yaitu kualitas layanan elektronik dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.



Gambar 2 Kerangka Penelitian

Didasarkan penelitian beberapa ahli dalam jurnal nasional, diantaranya Nurlatifah, *et al.*, (2024) tentang pengaruh kualitas layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah pada BSI di Kabupaten Subang. Juga penelitian Nurdiana, H. & Komara, E. (2024) berkaitan dengan pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada Aplikasi *Livin' by Mandiri*.

Metode Penelitian (Methodology)

a). Metode dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bireuen yang menjadi lokasi operasional salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI). Obyek dalam penelitian ini adalah penggunaan aplikasi BSI Mobile dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman nasabah yang menggunakan BSI Mobile dalam menjalankan transaksi keuangan sehari-hari, dan bagaimana kualitas layanan elektronik dalam aplikasi tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian asosiatif kasual. Pendekatan kuantitatif digunakan karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik. Jenis asosiatif kasual dipilih untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan elektronik dalam penggunaan BSI Mobile terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

b). Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bireuen yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Karena jumlah populasi yang pasti tidak diketahui secara rinci dan sulit untuk diakses sepenuhnya maka populasi dalam penelitian ini bersifat tidak terhingga atau tidak diketahui secara pasti jumlahnya.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Teknik ini dipilih karena peneliti tidak mengetahui secara pasti jumlah populasi pengguna BSI Mobile di Kota Bireuen dan tidak semua nasabah BSI merupakan pengguna aktif aplikasi tersebut. Dengan kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah: 1) Nasabah aktif BSI yang berdomisili di Kota Bireuen, 2). Pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir, dan 3) Berusia minimal 17 tahun. Maka untuk menentukan jumlah minimum sampel yang representatif digunakan rumus dari Lemeshow et al. (1990) menggunakan

tingkat kepercayaan 95%, diperoleh 100 nasabah sebagai responden. Yang kemudian pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner di kantor cabang BSI Bireuen, area ATM, dan media sosial.

c). Analisis Data

Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden serta tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Data dianalisis berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi (Subhaktiyasa *et al.*, 2025).

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan kelayakan model regresi linier. Uji normalitas dilakukan menggunakan *Normalitas Probability Plot*. Uji multikolinearitas diuji melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan Tolerance dengan kriteria $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,10$. Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan *Scatterplots* untuk mengetahui ketidaksamaan varians sisa (Sholihah *et al.*, 2023).

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah. Model regresi menunjukkan hubungan positif antara variabel independen dan variabel dependen (Pusfita, 2023).

Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk menguji pengaruh parsial variabel kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Rahmi *et al.*, 2023).

Hasil dan Pembahasan (Results and Discussion)

Deskripsi

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan elektronik dan kepuasan nasabah berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi.

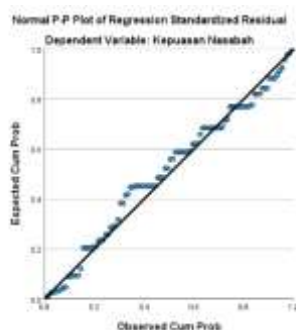
Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Elektronik	100	24	38	33.09	3.414
Kepuasan Nasabah	100	18	28	24.72	2.675
SValid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif variabel kualitas layanan elektronik BSI Mobile memiliki nilai rata-rata sebesar 33,09 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berada pada kategori baik. Sementara itu, kepuasan nasabah memiliki nilai rata-rata sebesar 24,72 yang menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap penggunaan BSI Mobile.

Uji asumsi klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Normal P-P Plot Residual Terstandarisasi

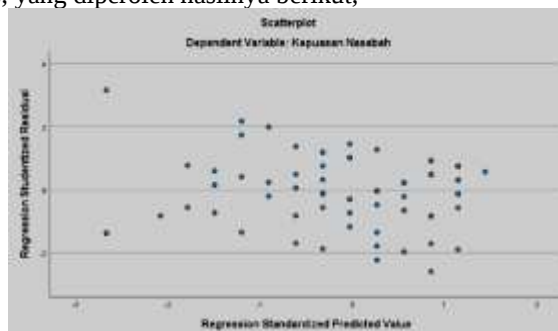
Lalu dilakukan uji Multikolinearitas, yakni:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	t B	Sig.	Collinearity Statistics		
			Tolerance	VIF	
(Constant)	11.316	5.023	<.001		
Kualitas Layanan Elektronik	.405	5.981	<.001	1.000	1.000

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel kualitas layanan elektronik memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Dan Uji heteroskedastisitas, yang diperoleh hasilnya berikut;



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik Scatterplot terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
Reg (Constant)	11.316	2.253	5.023	<.001
Kualitas Layanan Elektronik	.405	.068	5.981	<.001

Berdasarkan hasil analisis regresi linier, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,316 + 0,405X$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik BSI Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,405 berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan elektronik akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,405.

Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
Reg (Constant)	11.316	2.253	5.023	<.001
Kualitas Layanan Elektronik	.405	.068	5.981	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 5,981 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Regresi	.517 ^a	.267	.260	2.301

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan nilai nilai R Square (R^2) sebesar 0,267. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik BSI Mobile mampu menjelaskan sebesar 26,7% variasi kepuasan nasabah. Sisanya sebesar 73,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 5,981 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square (R^2) sebesar 0,267. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan elektronik BSI Mobile mampu menjelaskan sebesar 26,7% variasi kepuasan nasabah sedangkan sisanya sebesar 73,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardani (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk BSI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Agustina dan Krisnaningsih (2023) juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk dengan nilai signifikansi 0%.

Penelitian ini juga mendukung temuan Hastuti dan Ligery (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pusfita (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah.

Simpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan elektronik BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Bireuen. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik mampu menjelaskan sebesar 26,7% variasi kepuasan nasabah.

Daftar Pustaka (References)

- 1) Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI cabang Jenggolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 179-191.
- 2) Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2022). Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 41-47.
- 3) Fadhliah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Gen Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(3), 2532-2542.
- 4) Hastuti, P., & Ligery, F. (2024). Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Layanan Elektronik Dalam Menggunakan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro. *Bulletin of Islamic Economic Research*, 1(1 Juni), 44-60.
- 5) Ismulyaty, S., & Roni, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pengguna internet banking terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia (bsi kalirejo): the effect of service quality and internet banking user satisfaction on customer loyalty of bank syariah indonesia (bsi kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66-75.

- 6) Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 461-469.
- 7) Mufrodi, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fasilitas Layanan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Klampis di Surabaya. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2).
- 8) Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press.
- 9) Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.
- 10) Mundir, A., & Hayati, L. N. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 243-256.
- 11) Nurdiana, H. & Komara, E. (2024). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada Aplikasi Livin' By Mandiri. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 10(03), 195-213, ISSN: 2460-8114 (print) 2656-6168 (online)
- 12) Pangestu, D. (2022). Analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia-Jmi*, 2(2), 72-86.
- 13) Pusfita, A. L. (2023). 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.
- 14) Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Aziz, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710-722.
- 15) Sahri, M. Z. (2024). Persamaan dan Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 50-66.
- 16) Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(1), 1-18.
- 17) Sholihah, S. M. A., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 2(2), 102-110.
- 18) Sofyan, Y. (2020). Studi Kelayakan Bisnis Telur Asin H-Organik. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 341-352
- 19) Subhaktiyasa, P. G., Candrawati, S. A. K., Sumaryani, N. P., Sunita, N. W., & Syakur, A. (2025). Penerapan statistik deskriptif: Perspektif kuantitatif dan kualitatif. *Emasains: Jurnal Edukasi Matematika dan Sains*, 14(1), 96-104.
- 20) Sudirman, A. (2020). *Prilaku konsumen dan perkembangannya di era digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- 21) Syifa Nurlatifah, Juhadi, Fenny Damayanti Rusmana (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Subang, *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 3(6), 6680-6687, ISSN : 2828-5271 (online)