



Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Mahasiswa Semester 6 Angkatan 2023 FAI UMJ

The Effect of Trust and Quality of Mobile Banking Services Byond By BSI on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Among 6th Semester Students of The 2023 Class of FAI UMJ

Amellia Agustin^{1*}, Moh Khoirul Anam², Azhar Taufik³

Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email : amelliaagustin03@gmail.com^{*1}, m.khoirulanam@umj.ac.id², azhar.taufik@umj.ac.id³

Article Info

Article history :

Received : 21-09-2026

Revised : 23-09-2026

Accepted : 25-09-2026

Published : 27-09-2026

Abstract

This study is motivated by the rising use of digital banking services via mobile banking. One such digital service developed by Bank Syariah Indonesia (BSI) is "Byond by BSI." However, the quality of this mobile banking service remains a concern, particularly regarding ease of use, access speed, system reliability, security, and the application's ability to meet customer needs. These factors can influence customer satisfaction levels. Therefore, this study aims to determine the impact of trust and the service quality of Byond by BSI on customer satisfaction among 6th-semester students (Class of 2023) at FAI UMJ. Data were collected via questionnaires distributed directly to active undergraduate students at FAI UMJ (Class of 2023) who use Byond by BSI mobile banking, resulting in a sample of 68 respondents. Data analysis was performed using SPSS version 23. The results of the first hypothesis test (t-test) for the Trust variable (X1) showed a calculated t-value of 1.874 (less than the t-table value of 1.997) and a significance value of 0.065 (greater than 0.05), leading to the conclusion that trust does not significantly affect customer satisfaction. Conversely, the results of the second hypothesis test (t-test) for the Service Quality variable (X2) showed a calculated t-value of 2.960 (greater than the t-table value of 1.997) and a significance value of 0.04 (less than 0.05), indicating that service quality does significantly affect customer satisfaction. Furthermore, the F-test results using SPSS version 23 yielded a calculated F-value of 11.268 (greater than the F-table value of 3.14) with a significance value of 0.000 (less than 0.05); thus, it is concluded that Trust (X1) and Service Quality (X2) have a simultaneous significant effect on Customer Satisfaction (Y).

Keywords : Trust, Mobile Banking Service Quality, Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya penggunaan layanan perbankan *digital* melalui *mobile banking*. Salah satu layanan *digital* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah Byond by BSI. Namun, dalam penerapannya, kualitas layanan *mobile banking* masih menjadi perhatian, terutama terkait dengan kemudahan penggunaan, kecepatan dalam mengakses layanan, keandalan sistem, keamanan, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan *mobile banking* Byond By BSI terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa semester 6 angkatan 2023 FAI UMJ. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang di sebar langsung kepada mahasiswa aktif strata satu FAI UMJ angkatan 2023 yang mengguna *mobile banking* Byond By BSI,



dengan data yang terkumpul sebanyak 68 responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama pada uji T bahwa variabel Kepercayaan X1 menunjukkan nilai t hitung sebesar $1,874 < t$ table $1,997$ dan nilai signifikan sebesar $0,065 > 0,05$ yang dapat disimpulkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel X2 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis kedua pada uji T bahwa variabel kualitas layanan X2 menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,960 > t$ table $1,997$ dan nilai signifikan sebesar $0,04 < 0,05$ yang dapat disimpulkan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta hasil uji F pada SPSS versi 23 dalam penelitian ini diperoleh nilai f hitung sebesar $11,268 > f$ tabel $3,14$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya uji F yaitu kepercayaan X1 dan kualitas layanan X2 memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Y.

Kata Kunci: *Kepercayaan , Kualitas Layanan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah.*

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang fokus utamanya adalah menerima simpanan dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito, serta menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali dan menyediakan berbagai layanan. Pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan dari tahun ke tahun. Salah satu indikasi dari pesatnya kemajuan ekonomi syariah adalah munculnya perbankan syariah. Di era globalisasi ini, semakin menyadari betapa pentingnya konsep yang lebih menitikberatkan pada perusahaan yang memperhatikan pelanggan. Konsep tersebut menjadikan nasabah semakin penting bagi perusahaan karena nasabah merupakan kunci sukses dalam dunia perbankan. Saat ini, sektor perbankan semakin canggih dengan hadirnya fasilitas kemudahan dalam melakukan transaksi secara mobile.

Mobile banking adalah salah satu layanan yang disediakan oleh setiap bank, termasuk Bank Syariah Indonesia. Bank memanfaatkan kemajuan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Sektor perbankan syariah, sebagai bagian dari industri jasa, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Hal ini dikarenakan karakteristik bank dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan layanan terkait kecepatan dan kemudahan harus dilakukan dengan dukungan teknologi.

Salah satu bentuk peningkatan digitalisasi teknologi didalam perbankan yaitu dengan dikembangkannya aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* bank dapat meminimumkan biaya, serta membuat efisiensi produk dan pelayanan menjadi lebih baik. *Mobile banking* adalah suatu *platform* lahir dari kemajuan teknologi yang memadukan ilmu pengetahuan dengan teknologi untuk menyediakan layanan digital yang berfungsi sebagai media transaksi. *Mobile banking* dilengkapi dengan berbagai fitur transaksi. *Mobile banking* juga dilengkapi dengan kemudahan, keamanan dan rasa percaya kepada pengguna saat mereka melakukan transaksi keuangan. *Platform* ini hanya dapat diakses melalui ponsel seluler yang terhubung ke internet.

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara sah diluncurkan pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan lembaga keuangan yang terbentuk dari penggabungan antara PT Bank BRI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Adapun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi memberikan izin penggabungan tiga bank syariah tersebut pada tanggal 27



Januari 2021 melalui surat dengan nomor SR-3/PB.1/2021. Yang kemudian pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, terdapat perubahan yang terjadi pada mobile banking Bank Syariah Indonesia yang dahulu bernama BSI Mobile kini berubah nama menjadi Byond By BSI. Berdasarkan informasi dari situs resmi Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwasanya, “Superapps Byond By BSI yang baru saja diluncurkan pada tanggal 9 November 2024 oleh PT Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dalam jumlah penggunaanya. Dalam kurun waktu setelah peluncuran, Byond By BSI berhasil meningkatkan pengguna mobile banking baru nya dengan pengguna aktif. Saat ini, total pengguna layanan *mobile banking* BSI, yang meliputi Byond By BSI dan BSI Mobile pada tahun 2025 telah mencapai 9 juta nasabah. Hal ini menunjukkan perkembangan yang positif dengan bertambahnya jumlah nasabah.

Tabel

Data Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia 2022-2025

Tahun	Jumlah
2022	4.081.000
2023	5.018.000
2024	7.100.000
2025	9.000.000

Sumber : Bank Syariah Indonesia

Dengan bertambahnya jumlah nasabah maka kepuasan nasabah selalu menjadi fokus utama dalam penelitian ini, sebab tingkat persaingan di industri perbankan semakin sengit, terutama dalam sektor perbankan syariah. Perbankan syariah juga perlu memperhatikan aspek-aspek yang dianggap penting oleh para nasabah. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain kualitas layanan dan kepercayaan.

Kepercayaan merupakan faktor penting untuk meningkatkan penjualan produk dalam jangka panjang. Keyakinan memiliki dampak besar pada komitmen pelanggan, sebab mereka percaya bahwa perusahaan akan memenuhi harapan mereka. Menurut Kotler, kepercayaan diartikan sebagai kesiapan sebuah perusahaan untuk mengandalkan rekan bisnis. Kepercayaan dapat mendorong konsumen untuk membeli atau menggunakan produk tanpa rasa ragu.

Di tengah kemajuan *mobile banking*, masih banyak nasabah yang mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap aplikasi Byond By BSI. Banyak nasabah mengeluhkan tentang ketidaknyamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond By BSI, karena sering kali mengalami kegagalan saat melakukan transaksi Walaupun demikian aplikasi *mobile banking* yang baru saja di keluarkan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu Byond By BSI belum begitu sempurna. Mengutip dalam laman website Tempo Co, Jakarta – Aplikasi *Mobile Banking (M-banking)* Byond yang dikembangkan oleh PT Bank Syariah Indonesia, mengalami gangguan yang berlangsung selama beberapa hari, pihak manajemen BSI menginformasikan bahwa gangguan ini disebabkan oleh pemeliharaan sistem yang berlangsung sejak hari ahad, 9 febuari 2025. Situasi ini mengakibatkan banyak nasabah melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran, *transfer*, atau bahkan sekedar memeriksa saldo selama beberapa hari terakhir. Diantaranya mengaku terpaksa mencari alternatif lain atau meminjam uang kepada orang lain dikarenakan tidak bisa mengakses dana mereka di Byond By BSI Adapun beberapa keluhan



nasabah bisa dilihat dari laman website AJJN (Aceh Jurnal National Network) yang nasabah keluhkan dari aplikasi Byond By BSI ketika eror diantaranya “ Warga Aceh mengungkapkan keluhan terkait aplikasi Byond By BSI yang diduga mengalami kendala. Mobile banking milik BSI ini tidak dapat digunakan sejak siang hari pada Ahad, 9 Febuari 2025. Salah satu nasabah BSI yang juga mengalami masalah serupa bernama Azmi Ia menyadari ada yang tidak beres dengan aplikasi Byond saat hendak membayar belanjanya. Tanpa membawa uang tunai atau dompet, ia tidak bisa melakukan transaksi. Lebih lanjut, Azmi menyebutkan bahwa pada saat yang sama, beberapa warga lain juga tidak dapat menarik uang melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), ia mengatakan ‘saya sangat kesal tidak bisa menarik uang. Sebab, saya tidak menggunakan bank lain’ ujarnya.

Selain itu bisa di lihat dari laman Intagram milik Bank Syariah Indonesia banyak sekali nasabah yang komplain mengenai buruknya kualitas layanan yang BSI berikan dikarenakan sistemnya sedang masa perbaikan, nasabah sangat kecewa dan mengharapkan pihak BSI segera melakukan perbaikan pada layanan aplikasi Byond By BSI. Para nasabah mengharapkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi, Pada ulasan tersebut menggambarkan bahwa aplikasi Byond By BSI masih memiliki kekurangan secara sistem layanan yang meliputi tidak bisa *transfer*, tidak bisa *login*, tidak bisa melihat saldo, dan tidak bisa menggunakan mesin ATM. Disini bisa kita bayangkan kepercayaan dari nasabah terganggu dengan adanya kejadian ini.

Kualitas layanan adalah faktor penting untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan. Jika bank tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika bank berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Adanya layanan *mobile banking* telah memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi nasabah. Fasilitas yang diberikan oleh bank telah memberikan banyak keuntungan sehingga bank dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan paparan diatas mengenai adanya kritikan atau komentar dalam kualitas layanan *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia yang dikeluhkan oleh nasabah pengguna *mobile banking* Byond By BSI, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang diangkat dengan judul “***Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Mahasiswa S1 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta***”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif, analisis linier berganda yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh dari dua variabel independen terhadap satu variabel dependen, sedangkan pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data yang diperoleh dari responden. Menurut Hardani Ustiawaty (2020) penelitian kuantitatif umumnya melibatkan sejumlah sampel yang ditetapkan berdasarkan populasi yang tersedia. Proses penentuan sejumlah sampel dilakukan dengan bantuan rumus *slovin*. Metode analisis yang diterapkan untuk menghitung dan mengetahui apakah variabel independent, yaitu kepercayaan dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap variabel dependent, yaitu kepuasan nasabah baik secara simultan ataupun parsial dengan menggunakan spss.



Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah mahasiswa aktif semester 6 angkatan 2023 Strata 1 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik insidental sampling, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, apabila dipandang cocok dan memenuhi kriteria yang di butuhkan akan dijadikan sebagai sumber data, maka data tersebut akan digunakan sebagai sampel oleh peneliti dengan menghitungnya menggunakan rumus *slovin*.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yaitu data langsung yang disebarkan melalui kuesioner (angket) sebagai cara untuk menghimpun data. menurut Sugiyono, kuesioner merupakan metode untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data nasabah mengenai kepercayaan dan kualitas layanan pada *mobile banking* Byond By BSI.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan SPSS Versi 23. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikoloniaritas, uji heteroskedastisitas) uji analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji t, uji f dan uji koefisien determinasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang berkaitan dengan harapan untuk mendapatkan data yang sah atau sesuai dengan fakta sebenarnya. Validitas ini berhubungan dengan akurasi objek atau sejauh mana data tidak menyimpang dari kenyataan yang diharapkan, yang berarti data tersebut adalah benar atau sah.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kepercayaan Nasabah)

Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
X1	700	0,235	Valid
X2	711	0,235	Valid
X3	696	0,235	Valid
X4	739	0,235	Valid
X5	734	0,235	Valid

Sumber : Data Diolah (2026)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Layanan *Mobile Banking*)

Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
XX1	718	0,235	Valid
XX2	697	0,235	Valid
XX3	736	0,235	Valid
XX4	723	0,235	Valid



XX5	760	0,235	Valid
-----	-----	-------	-------

Sumber: Data Diolah (2026)

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
Y1	707	0,235	Valid
Y2	719	0,235	Valid
Y3	737	0,235	Valid
Y4	755	0,235	Valid
Y5	720	0,235	Valid

Sumber : Data Diolah (2026)

Berdasarkan data diatas uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai seluruh instrumen pada variabel Kepercayaan (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dengan $\text{sig (2-tailed)} < 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dalam variabel X1, X2 dan Y memiliki nilai yang valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan dengan maksud untuk menentukan seberapa konsisten alat ukur yang digunakan. Hasil dari uji reliabilitas ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Item	Variabel	Cronbach Alpha	Hasil
X1	Kepercayaan	756	Reliabel
X2	Kualitas Layanan	772	Reliabel
Y	Kepuasan Nasabah	777	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan hasil olah data menggunakan spss, diperoleh nilai Cronbach Alpha variabel X1 yaitu kepercayaan sebesar 756, variabel X2 yaitu kualitas layanan sebesar 772 dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah sebesar 777, dengan mengetahui nilai tersebut dan membandingkannya ke dalam nilai standar minimal reliabel yaitu $> 0,60$. Maka data yang telah diuji bisa ditarik kesimpulan bahwasanya instrumen tersebut adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Suatu distribusi data dianggap normal jika dilihat dari nilai signifikansinya, jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka data tersebut dinyatakan terdistribusi normal.



Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			68
Normal	Mean		,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation		2,26582729
Most	Absolute		,067
Extrem	Positive		,052
e	Negative		-,067
Differences			
Test Statistic			,067
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dilihat dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam uji normalitas dengan model one sample kolmogorov smirnov menghasilkan data symp sig (2-tailed) sebesar 0,200. Dimana nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ yang berarti data tersebut terdistribusi normal.

Uji Multikoloniaritas

Uji Multikolinieritas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolonieritas diantara variabel satu dengan variabel lainnya dengan melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance. Jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka dapat diartikan tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Multikoloniaritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,760	2,473		3,542	,001		
Kepercayaan	,226	,120	,227	1,874	,065	,777	1,287
Kualitas Layanan	,344	,116	,359	2,960	,004	,777	1,287

a. Dependent Variable: Kepuasan

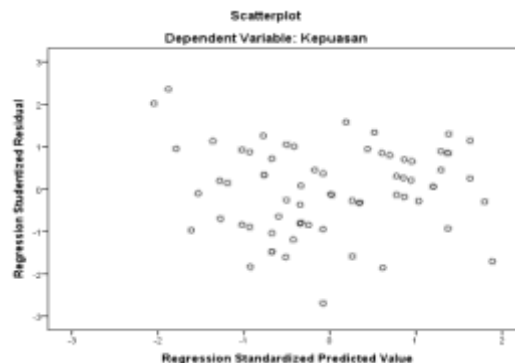


Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai variabel VIF variabel (X1) Kepercayaan dan variabel (X2) Kualitas Layanan adalah $1,287 < 10$ dan nilai tolerance value adalah $0,777 > 0,1$ maka data tersebut dikatakan tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah dalam sebuah model regresi terdapat perbedaan varian antara residual dari satu pengukuran ke pengukuran lainnya.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Uji Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel dependen yaitu kepuasan nasabah terhadap variabel independen yaitu kepercayaan dan kualitas layanan *mobile banking*.

Tabel 4.14
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,760	2,473		3,542	,001
Kepercayaan	,226	,120	,227	1,874	,065
Kualitas Layanan	,344	,116	,359	2,960	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari regresi linear berganda memiliki nilai constant sebesar 8,760, sedangkan nilai koefisien pada variabel kepercayaan sebesar 0,226 dan variabel kualitas layanan sebesar 0,344. Untuk melihat persamaan linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 8,760 + 0,226 X_1 + 0,344 X_2$$

**Uji Hipotesis Statistik****a. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel independen (X) benar-benar memberikan kontribusi dan pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.15
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,760	2,473		3,542	,001
Kepercayaan	,226	,120	,227	1,874	,065
Kualitas Layanan	,344	,116	,359	2,960	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

1) Uji Hipotesis I

Ho1 = Kepercayaan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)

Ha1 = Kepercayaan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji diatas diperoleh nilai signifikansi $0,065 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,874 < t$ tabel 1, 997 maka dapat disimpulkan bahwa Ha1 di tolak dan Ho1 diterima yang artinya “kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah”

2) Uji Hipotesis II

Ho2 = Kualitas Layanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)

Ha2 = Kualitas Layanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,04 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,960 > 1,997$ maka dapat disimpulkan bahwa Ha2 di terima dan Ho2 di tolak yang artinya “Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah”.

b. Uji Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk menguji apakah variabel independen Kepercayaan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara bersama-sama dapat memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.16
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	119,259	2	59,630	11,268	,000 ^b
Residual	343,976	65	5,292		
Total	463,235	67			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan



- 1) H_03 = Kepercayaan (X1) Kualitas Layanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
- 2) H_a3 = Kepercayaan (X1) Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan tabel diatas hasil uji F didapatkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $11,268 > F$ tabel 3,14. Dapat disimpulkan bahwasanya Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika ukuran sampel (N) semakin besar maka nilai R^2 biasanya akan semakin kecil.

Tabel 4.17
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507 ^a	,257	,235	2,30042

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan

Berdasarkan tabel diatas hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa R Square memiliki nilai sebesar 0,257 atau 25,7 % yang menunjukkan terdapat pengaruh simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 25,7% dan sisanya 74,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelit paparan hasil, analisis data serta pembahasan dari penulis.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama pada uji T (parsial) bahwa variabel Kepercayaan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) sedangkan hasil pengujian hipotesis kedua pada uji T (parsial) bahwa variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
2. Dalam hasil pengujian regresi berganda melalui Uji F menghasilkan data yang dimana variabel Kepercayaan, Kualitas Layanan *Mobile Banking* memiliki nilai yang berpengaruh secara simultan positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Berdasarkan dari tabel hasil uji koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa R Square memiliki nilai sebesar 25,7% faktor yang mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh faktor kepercayaan dan kualitas layanan *mobile banking*. Sisanya sekitar 74,3% dari (100% - 25,7%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

BYOND By BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif Dua Bulan Diluncurkan, "https://Www.Bankbsi.Co.Id/News-Update/Berita/Dua-Bulan-Diluncurkan-Byond-By-Bsi-Sudah-Capai-3-Juta-User-Aktif," 16 Januari 2025.



Dan Sekilas Tentang Aplikasi M-Banking Bumn Lainnya Profil Byond Bsi Yang Dikeluhkan Error, “<https://www.tempo.co/ekonomi/profil-byond-bsi-yang-dikeluhkan-error-dan-sekilas-tentang-aplikasi-m-banking-bumn-lainnya--1205575>,” 11 Febuari 2025.

Gangguan Aplikasi Byond Bsi: Ini Dia Penyebab Yang Buat Nasabah Kesulitan Bertransaksi!, “<https://www.redaksiku.com/gangguan-aplikasi-byond-bsi-ini-dia-penyebabnya/>,” 11 Febuari 2025.

K. L Kotler, P., & Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2.*, 2021.

LL. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, “A Conceptual Model Of Service Quality And Implica-Tions For Future Research. *The Journal Of Marketing*, 49: 41-50.” (1985).

Mila Fursiana Salma Musfiroh Olyvia Delvi, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah* 60-70 (2021).

Mukhtisar., “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakanmobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).,” *Jibhiz Global Journal Of Islamic Banking And Finance*, 3. (2021).

Nurdin, I Musywarah, Et Al., “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 86-104 (2020)

Nurlia Fusfita Rumaini, Abdul Malik, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dalam Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi” Vol.1.No.5 (2023).

Saputri, O. “Consumer Preference In Using The Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) As A Digital Payment Instrument. *Journals Of Economics And Business Mulawarman (JEBM)*” 17(2), 237–247. (2020).

Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia, N.D., https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html#:~:Text=Industri Perbankan Di Indonesia Mencatat,Indonesia Tersebut Di Istana Negara.