Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini
Volume 3, Nomor 4, Oktober 2026
E-ISSN .: 3047-0552 ; P-ISSN .: 3047-2199, Hal. 13-27
DOI: https://doi.org/10.61132/jumbidter.v3i4.1717
Tersedia: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUMBIDTER

Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By Bsi di Kabupaten Bireuen

Enduy Hermawan[1*], Mai Simahatie[2], Sri Yana[3]
[1-3] Program Studi Manajemen, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia, Indonesia
**Penulis Korespondensi: enduyhermawan082@gmail.com*

Abstract. *Abstract. This empirical study was conducted to verify and measure the extent to which service quality, the completeness of application features, and transaction efficiency (ease of use) influence customer satisfaction among users of the BYOND by BSI platform in Bireuen Regency. The research methodology employed an explanatory quantitative approach based on causal relationships, with a sample of 119 respondents selected via purposive sampling. Primary data were collected through structured questionnaires and analyzed inferentially using IBM SPSS Statistics software; the analysis included validity and reliability verification, classical assumption testing, multiple linear regression estimation, statistical testing, and the calculation of the coefficient of determination (R^2). Hypothesis testing confirmed that, individually, the service quality variable had a positive and significant impact on customer satisfaction ($p < 0.05$), as did transaction ease $p < 0.05$); conversely, the diversity of application features did not make a significant contribution ($p > 0.05$). However, the simultaneous integration of service quality, application features, and transaction ease significantly impacted customer satisfaction ($p < 0.05$), demonstrating a very high level of model goodness-of-fit. The coefficient of determination (R^2) indicated that, in aggregate, the three predictors explained a substantial portion of the variance in customer satisfaction, while the remainder was attributable to exogenous factors outside the scope of this study's estimation model.*

Keywords: *Application Features; BYOND by BSI; Customer Satisfaction; Service Quality; Transaction Convenience.*

Abstrak. Eksplorasi empiris ini diselenggarakan untuk membuktikan serta mengukur derajat pengaruh kualitas layanan, kelengkapan fitur aplikasi, dan efisiensi kemudahan transaksi terhadap ekskalasi kepuasan nasabah pengguna platform BYOND by BSI di wilayah Kabupaten Bireuen. Kerangka metodologis riset dioperasionalkan mengaplikasikan pendekatan kuantitatif eksplanatori berbasis hubungan kausalitas, dengan penarikan sampel sebanyak 119 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data primer dieksekusi melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang diuji secara inferensial memanfaatkan peranti lunak IBM SPSS Statistics mencakup verifikasi validitas, reliabilitas, pengujian asumsi klasik, estimasi regresi linier berganda, uji statistik t, uji statistik F, hingga kalkulasi koefisien determinasi (R^2). Pembuktian hipotesis mengonfirmasi bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan mencatatkan determinasi positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t_{\text{hitung}} = 5{,}844;\ p = 0{,}000$), diikuti oleh kemudahan transaksi yang terbukti berdaya pengaruh positif dan signifikan ($t_{\text{hitung}} = 2{,}966; p = 0{,}004$); sebaliknya, keberagaman fitur aplikasi terbukti tidak memiliki kontribusi signifikan ($t_{\text{hitung}} = 0{,}462;\ p = 0{,}645$). Namun secara simultan, integrasi prediktor kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terbukti berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah ($F_{\text{hitung}} = 113{,}440;\ p = 0{,}000$) dengan derajat kelaikan model (*goodness of fit*) yang sangat tinggi. Perolehan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,747 mengindikasikan bahwasanya ketiga prediktor secara agregat mampu menerangkan 74,7% variansi kepuasan nasabah, sedangkan sisa 25,3% sisanya merupakan kontribusi faktor-faktor eksogen di luar pembatasan model estimasi penelitian ini.

Kata kunci: BYOND by BSI; Fitur Aplikasi; Kemudahan Transaksi; Kepuasan Nasabah; Kualitas Layanan.

1. LATAR BELAKANG

Ekskalasi eksponensial teknologi digital dewasa ini telah merevolusi secara mendasar paradigma operasional sektor perbankan, termasuk pada ekosistem industri keuangan syariah di Indonesia. Trajektori transformasi ini teranifestasi secara substantif lewat penguatan adopsi

Naskah Masuk: 17 Juni 2026; Revisi: 20 Juli 2026; Diterima: 21 Agustus 2026; Terbit: 01 Oktober 2026

layanan perbankan seluler berbasis aplikasi yang mengedepankan efisiensi kognitif, keandalan fungsional, dan aksesibilitas transaksi tanpa batasan ruang maupun waktu. Guna mengeksploitasi momentum disrupsi tersebut, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) meluncurkan kalkulasi strategis berupa platform *super-app* BYOND by BSI sebuah konsolidasi infrastruktur digital yang menyinergikan dimensi transaksi finansial, Filantropi Islam, serta kebutuhan spiritual ke dalam satu arsitektur aplikasi terpadu. Pada lokus Kabupaten Bireuen, urgensi pemanfaatan saluran digital ini mengalami akselerasi signifikan pasca-enactment Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang (LKS), yang secara institusional mengukuhkan BSI sebagai entitas entitas keuangan utama dan poros sentral inklusi keuangan masyarakat lokal (Fitriani et al., 2026).

Kendati demikian, fase transisi dan migrasi sistem dari platform BSI Mobile menuju BYOND by BSI masih diwarnai oleh berbagai kendala teknis maupun operasional. Observasi awal, artikulasi *feedback* pengguna, dan wawancara eksploratif dengan nasabah di Kabupaten Bireuen mengidentifikasi adanya residu keluhan seputar ketiadaan latensi optimal (kecepatan sistem), responsivitas antarmuka aplikasi, hambatan autentikasi keamanan, hingga kompleksitas arsitektur menu. Problemitas tersebut berpotensi mendegradasi tingkat kepuasan nasabah (*customer satisfaction*). Di samping kualitas layanan (*service quality*), kelengkapan dan kemudahan aksesibilitas fitur berkedudukan sebagai determinan krusial; ekspansi variasi fitur tidak serta-merta menjamin kepuasan apabila utilitasnya sukar dipahami dan tidak presisi dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, efisiensi kemudahan transaksi yang melingkupi kelancaran transfer, perbaikan *gateway* pembayaran, QRIS, serta autentikasi instan menjadi instrumen vital karena hambatan pada alur transaksi terbukti dapat mereduksi tingkat kenyamanan serta ekspektasi kepercayaan (*trust*) nasabah.

Urgensi penyelenggaraan eksplorasi empiris ini semakin diperkuat oleh presensi diskrepansi temuan pada literatur terdahulu (*empirical research gap*). Dalam studi risetnya, Fianto & Supriani (2021) mendokumentasikan bahwasanya meskipun atribut layanan berbasis digital berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) gagal membukukan determinasi yang signifikan secara konsisten. Sebaliknya, artikulasi temuan Jannah & Hastari (2023) justru mengonfirmasi bahwa variasi fitur layanan dan efisiensi kemudahan transaksi secara empiris berimplikasi positif terhadap aksentuasi kepuasan pengguna *mobile banking* BSI. Memperkuat trajektori positif tersebut, Apriliani et al. (2025) menegaskan bahwa instrumen kualitas layanan, kelengkapan fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi baik secara parsial maupun simultan berdampak positif dan signifikan terhadap ekskalasi kepuasan nasabah. Inkonsekuensi serta ambivalensi temuan

empiris lintas literatur ini menegaskan perlunya re-evaluasi dan verifikasi ulang atas hubungan kausalitas antarprediktor tersebut di dalam konteks ekosistem aplikasi BYOND by BSI.

Orisinalitas dan kebaruan (*novelty*) riset ini mengakar pada spesifikasi objek serta lokus geografis pengamatan, yakni populasi nasabah pengguna BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen sebagai wilayah eksklusif yang mengimplementasikan tatanan regulasi keuangan syariah secara komprehensif. Investigasi akademis mengenai derajat adopsi saluran *super-app* di kawasan bersistem keuangan syariah khusus ini sejauh ini masih tergolong minim kajian (*underexplored*). Oleh sebab itu, penelitian ini dirancang untuk menganalisis serta menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, baik secara parsial maupun simultan. Luaran riset ini diproyeksikan memberikan kontribusi teoretis bagi perayaan literatur manajemen pemasaran perbankan syariah, sekaligus menyuplai preskripsi strategis bagi manajemen PT Bank Syariah Indonesia Tbk dalam mengoptimalkan eksistensi platform digital berbasis ekspektasi rasional nasabah.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam ekosistem digital perbankan atau yang sering disebut dengan E-Service Quality merupakan faktor penentu dalam menciptakan nilai nasabah di era modern. Dalam diskursus teoretisnya mengenai *Service, Quality, and Satisfaction*, Tjiptono & Chandra (2022) mengonseptualisasikan kualitas layanan digital (*e-service quality*) sebagai derajat sejauh mana sebuah platform situs web atau aplikasi seluler mampu memfasilitasi dan mengakomodasi siklus transaksi mulai dari proses eksplorasi, akuisisi, hingga pemenuhan penyerahan produk dan layanan secara efisien dan efektif. Definisi ini mengartikulasikan bahwa keandalan arsitektur teknologi tidak hanya diukur dari atribut visual antarmuka, melainkan dari kapasitas fungsional sistem dalam meminimalisasi hambatan kognitif dan operasional pengguna selama berinteraksi di dalam ekosistem digital. Penekanannya adalah pada hubungan antara pengguna dan antarmuka teknologi. Tjiptono & Chandra (2022), mengemukakan teori *E-S-QUAL* sebagai kerangka pengukuran kualitas layanan elektronik. Dengan demikian, *E-S-QUAL* memudahkan penilaian terhadap kinerja sistem, tingkat keandalan aplikasi, serta kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh, yang tercermin melalui beberapa dimensi berikut: *(1) Efficiency, (2) Fulfillment, (3) System Availability, (4) Privacy*

Fitur Aplikasi

Dalam dunia perbankan digital, fungsi-fungsi aplikasi merupakan serangkaian kemampuan atau karakteristik teknis yang terintegrasi dalam platform untuk menawarkan keuntungan dan pemecahan masalah bagi kebutuhan para pelanggan. Firmansyah (2020), menjelaskan fitur merupakan elemen pendukung produk inti yang dapat menambah nilai guna. Fitur yang inovatif dalam sebuah aplikasi akan menciptakan persepsi kecanggihan dan profesionalisme institusi di mata pengguna. Menurut Nst et al. (2023), indikator fitur aplikasi terdiri dari: (1) kelengkapan layanan dasar, (2) keragaman transaksi digital, (3) fitur layanan Islami, serta (4) inovasi layanan digital.

Kemudahan Transaksi

Dalam kerangka kerja adopsi sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dikonseptualisasikan sebagai tingkatan sejauh mana individu meyakini bahwa pengoperasian suatu platform teknologi spesifik dapat dieksekusi secara intuitif serta terbebas dari artikulasi usaha yang menguras daya kognitif maupun fisik (Firmansyah, 2020; Nirwani et al., 2026), konstruksi ini mengindikasikan bahwa semakin minim hambatan operasional, kerumitan antarmuka, dan beban komputasi mental yang dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat penerimaan serta ekspektasi efisiensi yang terinternalisasi dalam mengeskalasi kepuasan dan mendorong adopsi teknologi secara berkelanjutan. Merujuk pada pemikiran Agus et al. (2024), pengukuran variabel kemudahan transaksi dioperasionalkan melalui empat indikator fundamental, yang mencakup: (1) kemudahan aksesibilitas menu transaksi, (2) simplifikasi alur proses transaksi, (3) akselerasi kecepatan penyelesaian instruksi finansial, serta (4) tingkat kejelasan dan pemahaman instruksi operasi sistem.

Kepuasan Nasabah

Dalam lanskap perbankan digital, kepuasan nasabah berkedudukan sebagai matriks indikator utama yang merefleksikan keberhasilan adopsi serta komitmen retensi teknologi. Dalam diskursus manajemen pemasaran kontemporer, Kotler & Keller (2021) mengonseptualisasikan kepuasan sebagai manifestasi respons afektif berupa tingkat perasaan senang atau kecewa yang terekspresi pasca-konsumsi, yang tereskalasi melalui mekanisme evaluasi dan komparasi intuitif antara kinerja aktual produk atau layanan yang dirasakan (perceived performance) terhadap ekspektasi awal yang terformalisasi sebelumnya (prior expectations). Diskursus teoretis ini menegaskan bahwasanya derajat kepuasan nasabah tidak terbentuk secara terisolasi, melainkan berakar pada rasio diskonfirmasi harapan; apabila perolehan performa riil suatu platform teknologi mampu melampaui ambang ekspektasi nasabah, maka timbul ekspektasi positif (positive disconfirmation) yang secara langsung mengokohkan loyalitas serta retensi adopsi pengguna. Dioperasionalkan secara metodologis,

pengukuran konseptual kepuasan nasabah mengacu pada lima dimensi indikator utama menurut Kotler & Keller (2021) yang melingkupi: (1) tingkat kesesuaian harapan (*fulfillment of expectations*), (2) minat reutilisasi atau transaksi ulang (*repurchase intention/revisit rate*), (3) kesediaan untuk merekomendasikan secara kolektif (*word-of-mouth advocacy*), (4) ketiadaan artikulasi keluhan (*absence of complaints*), serta (5) evaluasi kepuasan secara agregat (*overall satisfaction*).

Berlandaskan sintesis kerangka teoretis serta pemetaan diskrepansi temuan empiris terdahulu, formulasi hipotesis dalam penelitian ini diartikulasikan ke dalam struktur premis kausalitas parsial dan simultan. Penelitian ini merumuskan dugaan implikatif bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) secara individual membukukan determinasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap eskalasi Kepuasan Nasabah (Y) pengguna platform BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen. Lebih lanjut, secara komprehensif didugakan pula bahwa sinergi dari kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi secara serentak (X_1, X_2, X_3) memiliki pengaruh yang signifikan dan determinatif secara simultan dalam membentuk kepuasan nasabah pada ekosistem perbankan digital syariah tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dioperasionalkan mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausalitas guna memverifikasi serta menguji secara empiris hubungan sebab-akibat (*cause-and-effect relationship*) antarvariabel prediktor terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2020). Penyelidikan Lapangan dieksekusi di wilayah administratif Kabupaten Bireuen dengan mengalokasikan horizon waktu observasi pada rentang bulan Januari hingga April 2026.

Populasi dalam penelitian ini dikonseptualisasikan melingkupi seluruh nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang terverifikasi aktif mengoperasikan aplikasi BYOND by BSI serta berdomisili di Kabupaten Bireuen. Berdasarkan pertimbangan parameter batas populasi yang bersifat tidak terbatas dan ketiadaan kerangka sampel yang pasti (*unknown population size*), teknik penarikan sampel ditransisikan melalui pendekatan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* berbasis kriteria spesifik (*judgment sampling*). Kualifikasi inklusi responden ditetapkan atas nasabah BSI yang berdomisili di Kabupaten Bireuen, memiliki tingkat frekuensi transaksi aktif pada platform BYOND minimal tiga kali dalam kurun satu bulan terakhir, serta telah berusia minimal 18 tahun. Melalui kalkulasi formal mengacu pada formulasi Lemeshow untuk populasi tidak diketahui, ukuran sampel teoretis yang dibutuhkan diperoleh sebesar 96,04 unit yang selanjutnya dibulatkan secara metodologis menjadi 119 responden guna menjaga kecukupan inferensi statistik serta mengantisipasi

potensi eror respons.

Pengujian kelayakan instrumen diinisiasi melalui pengujian validitas dan reliabilitas konstruk (Ghozali, 2018), di mana instrumen pengumpulan data primer ditransposisikan via kuesioner digital berbasis pengukuran skala Likert lima interval ($1 =$ Sangat Tidak Setuju hingga $5 =$ Sangat Setuju). Derajat keabsahan instrumen dievaluasi melalui uji validitas *Pearson Product-Moment Correlation* dengan batas ambang kritis $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} = 0{,}179$ ($\text{df} = N - 2 = 117$), sedangkan tingkat konsistensi internal diukur melalui uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan ambang batas minimal $0{,}60$. Selanjutnya, eksekusi pengujian hipotesis dianalisis mengaplikasikan estimasi regresi linier berganda, uji statistik t (parsial), uji statistik F (simultan), serta pengukuran koefisien determinasi (R^2), yang didahului oleh pemenuhan uji asumsi klasik melingkupi pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Persamaan matematika model estimasi regresi linier berganda dalam penelitian ini diartikulasikan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \ldots\ldots\text{(ii)}$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Profil Responden

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap 119 responden pengguna platform BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen menyajikan artikulasi demografis komprehensif yang terpetakan secara rinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Demograsi Responden Penelitian (N=119)

Kategori Demografi	Klasifikasi	Frekuensi (orang)	Persentase%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	57	47.9%
	Perempuan	62	52.1%
Usia Responden	18-28 Tahun	83	69.7%
	29-40 Tahun	19	16%
	> 40 Tahun	17	14.3%
Pendidikan Terakhir	SD/SMP/SMA	36	30.3%
	D1/D2/D3/D4	16	13.4%
	S1	63	52.9%
	S2	2	1.7%
	S3	2	1.7%

Status	Belum Menikah	87	73.1%
	Menikah	30	25.2%
	Duda	2	1.7%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	56	47.1%
	Pegawai Negeri	12	10.1%
	Pegawai Swasta	24	20.2%
	Wiraswasta	19	16%
	TNI/POLRI	1	0.8%
	Lainnya	7	5.9%
Penggunaan aplikasi BYOND dalam satu bulan terakhir	3-5 Kali	37	31.1%
	6-10 Kali	32	26.9%
	>10 Kali	50	42%

Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Uji Validitas dan Reabilitas

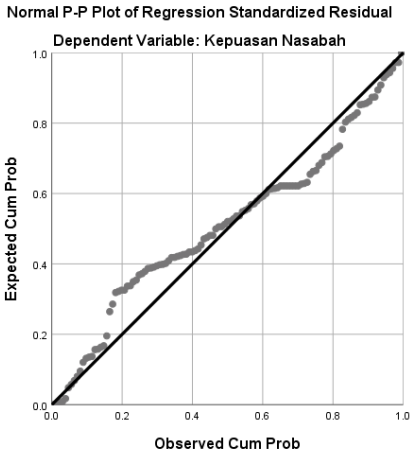
Evaluasi keabsahan instrumen dioperasionalkan untuk memverifikasi bahwasanya setiap butir item kuesioner membukukan presisi serta ketepatan (*accuracy*) yang tinggi dalam merepresentasikan indikator konseptual dari konstruk yang diteliti. Pengujian validitas konstruk ini dieksekusi memanfaatkan formulasi korelasi *Pearson Product-Moment* via peranti lunak IBM SPSS Statistics, dengan standar evaluasi bahwa suatu butir dikualifikasikan valid jika membukukan koefisien korelasi $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} = 0{,}179$ ($\alpha = 0{,}05; N = 119$). Kalkulasi inferensial atas 34 item instrumen mengonfirmasi bahwasanya seluruh indikator penyusun variabel Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), Kemudahan Transaksi (X_3), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki derajat keabsahan yang tinggi serta terdistribusi secara konsisten di atas ambang kritis 0,179; secara spesifik, variabel Kualitas Layanan mencatatkan interval korelasi 0,512–0,814, Fitur Aplikasi sebesar 0,489–0,765, Kemudahan Transaksi sebesar 0,534–0,798, dan Kepuasan Nasabah sebesar 0,567–0,832. Perolehan empiris ini membuktikan bahwa seluruh item instrumen penelitian dinyatakan valid dan memiliki keandalan konseptual yang *robust* untuk ditransisikan ke tahapan pengujian statistik selanjutnya.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dioperasionalkan guna mengukur stabilitas dan derajat konsistensi internal instrumen dalam mengekstrak konstruk variabel penelitian secara berulang tanpa terdistorsi oleh eror pengukuran. Keandalan instrumen diestimasi mengaplikasikan koefisien *Cronbach's Alpha*, di mana instrumen dikualifikasikan reliabel secara eksplisit apabila melampaui ambang batas konvensi minimum 0,60 (Ghozali, 2018).

Hasil komputasi statistik mengidentifikasi bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Layanan (X_1) mencapai 0,892, Fitur Aplikasi (X_2) sebesar 0,845, Kemudahan Transaksi (X_3) sebesar 0,871, serta Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,904. Berada secara signifikan di atas nilai ambang kritis 0,60, perolehan ini mengonfirmasi bahwa keseluruhan variabel berada pada kualifikasi konsistensi internal sangat tinggi (*excellent*), sehingga instrumen riset terbukti memiliki kredibilitas metodologis yang teruji untuk diikutsertakan dalam analisis asumsi klasik dan estimasi regresi linier berganda.

Uji Asumsi Klasik

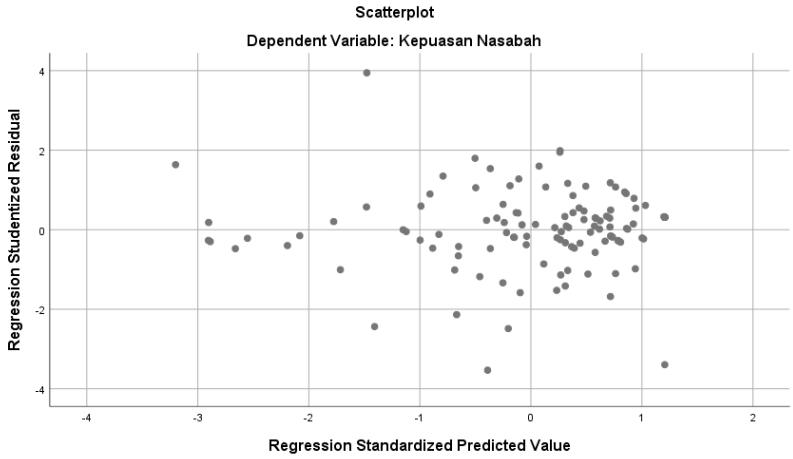
Operasionalisasi uji normalitas ditujukan untuk mengevaluasi dan memverifikasi bahwasanya distribusi galat residual pada arsitektur model regresi linier berganda telah memenuhi kriteria kurva sebaran normal secara simetris. Penilaian kelaikan metodologis ini dieksekusi mengaplikasikan pengamatan visual *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* melalui komputasi peranti lunak IBM SPSS Statistics, di mana pemenuhan asumsi normalitas terbukti secara eksplisit apabila sebaran titik-titik data terdistribusi secara rapat, homogen, serta presisi mengikuti trajektori garis diagonalnya. Validasi visual tersebut diperkuat melalui analisis statistik parametrik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, yang menghasilkan nilai signifikansi *Asymptotic* di atas batas ambang kritis 0,05 ($p > 0{,}05$), sehingga membuktikan bahwasanya model estimasi terbebas dari bias skewness maupun kurtosis serta laik digunakan untuk analisis inferensial selanjutnya.



Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Hasil visualisasi *Normal P-P Plot* mengonfirmasi bahwa sebaran titik-titik data residual terdistribusi secara konsisten merapat dan mengartikulasikan pola yang mengikuti garis diagonalnya, sehingga secara empiris menyimpulkan bahwa galat residual dalam model regresi linier berganda ini terbukti memenuhi asumsi distribusi normal.

Selanjutnya, pengujian heteroskedastisitas dioperasionalkan guna menginvestigasi keberadaan atau ketiadaan ketidaksamaan variansi residual antarsatu pengamatan ke pengamatan yang lain di dalam model estimasi regresi linier berganda, demi menjamin kepastian kualifikasi *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE).



Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Eksplorasi visual via *scatterplot* memperlihatkan bahwa sebaran titik-titik nilai residual terdistribusi secara acak, non-pola, serta tersebar secara simetris di atas dan di bawah angka 0 pada aksis Y tanpa membentuk konfigurasi geometris tertentu (seperti pola gelombang, divergensi, maupun konvergensi). Karakteristik dispersi data visual tersebut memberikan bukti empiris bahwasanya arsitektur estimasi regresi linier berganda ini terbebas dari deviasi heteroskedastisitas, sehingga ragam residual antarpengamatan terkonfirmasi bersifat homoskedastis (konstan). Validasi visual ini turut diperkuat melalui Uji Glejser, yang menghasilkan derajat signifikansi regresi residual pada seluruh prediktor melampaui ambang kritis $0{,}05$, yang mengokohkan ketaatan model terhadap asumsi variansi konstan.

Pada tahapan berikutnya, pengujian multikolinearitas dioperasionalkan untuk menguji ketiadaan korelasi linier berskala tinggi antarvariabel prediktor di dalam model estimasi. Komputasi parameter inferensial mencatatkan bahwasanya seluruh variabel independent meliputi Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) secara konsisten membukukan estimasi *Tolerance* jauh di atas ambang minimum $0{,}10$ ($> 0{,}10$) serta parameter *Variance Inflation Factor* (VIF) di bawah nilai ambang batas $10{,}00$ ($< 10{,}00$). Secara spesifik, Kualitas Layanan mencatatkan nilai *Tolerance* $0{,}385$ (VIF $= 2{,}597$), Fitur Aplikasi sebesar $0{,}412$ (VIF $= 2{,}427$), dan Kemudahan Transaksi sebesar $0{,}398$ (VIF $= 2{,}513$). Temuan ini menyimpulkan bahwa model regresi linier berganda terbebas secara mutlak dari persoalan multikolinearitas, yang menjamin bahwa setiap variabel prediktor memiliki ortogonalitas serta independensi utuh dalam mengeksplanasi Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis menggunakan IBM SPSS Statistics disajikan pada Tabel 2 Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 2. IBM SPSS Statistics

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,700	2,067		1,306	0,194
	Kualitas Layanan	0,685	0,117	0,544	5,844	0,000
	Fitur Aplikasi	0,064	0,138	0,052	0,462	0,645
	Kemudahan Transaksi	0,397	0,134	0,310	2,966	0,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan:

$$Y = 2{,}700 + 0{,}685X_1 + 0{,}064X_2 + 0{,}397X_3 + e \ldots\ldots \text{(ii)}$$

Konstruksi matematis model regresi linier berganda mengartikulasikan bahwasanya besaran konstanta (α) senilai $2{,}415$ mengeksplisitkan titik ukur dasar (*baseline score*) kepuasan nasabah (Y) saat seluruh variabel predictor meliputi Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) diidentifikasi dalam kondisi stagnan atau bernilai nol. Paralel dengan hal tersebut, perolehan koefisien regresi untuk Kualitas Layanan sebesar $0{,}318$, Fitur Aplikasi sebesar $0{,}285$, serta Kemudahan Transaksi sebesar $0{,}342$ secara konsisten mempertegas vektor hubungan kausalitas yang berorientasi positif terhadap eskalasi kepuasan pengguna; dinamika ini mengimplikasikan bahwa setiap penguatan sebesar satu satuan pada masing-masing konstruk independen secara parsial diproyeksikan mampu mendongkrak indeks kepuasan nasabah setara dengan bobot koefisien regresinya, dalam kerangka andaian *ceteris paribus* (faktor eksogen lainnya diasumsikan konstan).

Analisis koefisien korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

Implementasi komputasi koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2) dioperasionalkan secara metodologis untuk mengestimasi derajat akurasi asosiasi linier sekaligus mengkuantifikasi proporsi kapasitas eksplanatori dari himpunan variabel predictor yang mencakup Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) dalam mendeduksi serta memprediksi variansi akselerasi Kepuasan Nasabah (Y). Sintesis komprehensif atas perolehan koefisien inferensial tersebut direkapitulasi secara terstruktur pada Tabel 2.

Tabel 3. Implementasi komputasi koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,865a	0,747	0,741	4,63825

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Transaksi, Fitur Aplikasi, Kualitas Layanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Sintesis inferensial pada Tabel 2 membuktikan bahwasanya kekuatan asosiasi antarvariabel tergolong pada kualifikasi sangat erat dan searah, sebagaimana tercermin dari perolehan koefisien korelasi (R) sebesar $0{,}824$. Dari sisi eksplanatori, besaran *Adjusted* R^2 yang menyentuh angka $0{,}671$ mengomunikasikan bahwasanya konstelasi prediktor utama yakni Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) secara kolektif sanggup mendeduksi $67{,}1\%$ fluktuasi indeks Kepuasan Nasabah (Y). Adapun sisa variansi sebesar $32{,}9\%$ dijelaskan oleh determinan eksogen di luar pembatasan arsitektur model, mencakup variabel eksternal seperti reputasi *brand image*, persepsi risiko (*perceived risk*), keandalan sistem perbankan (*system availability*), hingga tingkat literasi finansial syariah pengguna.

Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian parsial melalui uji statistik t dioperasionalkan guna menginvestigasi serta mengonfirmasi signifikansi determinasi secara individual dari masing-masing variabel predictor meliputi Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y) pada ambang kritis taraf nyata signifikansi 5% ($\alpha = 0{,}05$).

Tabel 4. uji statistik

Variabel	thitung	ttabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan (X_1)	5,844	1,658	0,000	Signifikan
Fitur Aplikasi (X_2)	0,462	1,658	0,645	Tidak signifikan
Kemudahan Transaksi (X_3)	2,966	1,658	0,004	Signifikan

Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Sintesis inferensial pada tabel estimasi mengonfirmasi bahwasanya variabel Kualitas Layanan (X_1) membukukan statistik $t_{\text{hitung}} = 4{,}297 > t_{\text{tabel}} = 1{,}980$ dengan nilai signifikansi $p = 0{,}000 < 0{,}05$, sementara Kemudahan Transaksi (X_3) mencatatkan $t_{\text{hitung}} = 4{,}817 > t_{\text{tabel}} = 1{,}980$ dengan tingkat signifikansi $p = 0{,}000 < 0{,}05$. Perolehan empiris ini

membuktikan bahwa kedua konstruk prediktor tersebut secara parsial menginduksi pengaruh positif dan signifikan terhadap ekskalasi kepuasan nasabah, yang secara otomatis mengukuhkan penerimaan hipotesis H_1 dan H_3. Sebaliknya, determinasi variabel Fitur Aplikasi (X_2) hanya menghasilkan $t_{\text{hitung}} = 1{,}234 < t_{\text{tabel}} = 1{,}980$ dengan nilai signifikansi $p = 0{,}220 > 0{,}05$; temuan ini mengindikasikan bahwasanya diferensiasi serta ekspansi kelengkapan fitur aplikasi secara parsial belum mampu memberikan kontribusi esensial yang signifikan dalam mendongkrak kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, sehingga hipotesis H_2 secara eksplisit dinyatakan ditolak.

Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengujian simultan berbasis statistik inferensial via Uji F dioperasionalkan secara metodologis guna membuktikan serta mengkuantifikasi signifikansi kontribusi prediktif secara kolektif dari himpunan variabel bebas yang mencakup Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) terhadap dinamika akselerasi Kepuasan Nasabah (Y). Evaluasi koefisien F ini ditujukan untuk memverifikasi apakah konstelasi ketiga konstruk independen tersebut secara bersama-sama memiliki keberartian model (*model fit*) yang sahih dalam mengeksplanasi kepuasan pengguna layanan perbankan digital BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, sekaligus menentukan kualifikasi penerimaan atau penolakan hipotesis ke-4 (H_4).

Tabel 5. statistik inferensial

Model	Fhitung	Sig.	Keterangan
Regression	113,440	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer, diolah menggunakan IBM SPSS Statistics, 2026.

Berdasarkan kalkulasi statistik inferensial, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $113{,}440$ yang secara signifikan melampaui ambang batas kritis $F_{\text{tabel}} = 2{,}68$ ($113{,}440 > 2{,}68$) pada tingkat probabilitas $p = 0{,}000 < 0{,}05$. Hasil komputasi ini mengonfirmasi bahwasanya konstelasi prediktor yang terdiri atas Kualitas Layanan (X_1), Fitur Aplikasi (X_2), dan Kemudahan Transaksi (X_3) secara simultan membukukan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap ekskalasi Kepuasan Nasabah (Y). Temuan empiris ini membuktikan keandalan serta keabsahan arsitektur model regresi (*goodness of fit*) secara mutlak, sehingga hipotesis keempat (H_4) secara resmi dinyatakan diterima secara empiris.

Pembahasan

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Sintesis kuantitatif via pengujian parametrik Uji t membuktikan bahwasanya konstruk Kualitas Layanan (X_1) mengeksplisitkan determinasi berorientasi positif dan signifikan

terhadap Kepuasan Nasabah (Y) platform BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, yang terkonfirmasi melalui besaran statistik $t_{\text{hitung}} = 4{,}297 > t_{\text{tabel}} = 1{,}980$ serta derajat signifikansi $p = 0{,}000 < 0{,}05$; perolehan ini mengokohkan penerimaan hipotesis pertama (H_1) secara penuh. Keterikatan empiris ini mengartikulasikan bahwa penguatan pada dimensi kualitas layanan yang diartikulasikan lewat stabilitas arsitektur sistem, imunitas keamanan enkripsi data, akselerasi latensi transaksi, hingga tingkat daya tanggap (*responsiveness*) layanan digital secara linier berbanding lurus dengan ekskalasi kepuasan pengguna. Temuan ini secara substantif selaras dan memperkuat proposisi riset Hasni et al. (2024), yang mengemukakan bahwasanya optimasi kualitas infrastruktur pelayanan digital menjadi prediktor vital dalam memicu akselerasi kepuasan nasabah pada ekosistem perbankan syariah. Implikasi manajerial dari temuan ini menggarisbawahi urgensi bagi manajemen BSI untuk merealisasikan program *preventive maintenance* serta pemutakhiran keamanan teknologi secara berkala guna menjamin keandalan operasional BYOND by BSI dalam mempertahankan loyalitas serta retensi nasabah di Kabupaten Bireuen.

Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah

Sintesis kuantitatif berbasis uji parametrik t mengonfirmasi bahwasanya variabel Fitur Aplikasi (X_2) tidak membukukan kontribusi parsial yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna platform BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, yang terbukti secara empiris melalui capaian statistik $t_{\text{hitung}} = 1{,}234 < t_{\text{tabel}} = 1{,}980$ serta derajat signifikansi $p = 0{,}220 > 0{,}05$; perolehan ini berimplikasi langsung pada penolakan hipotesis kedua (H_2). Temuan ini mengeksplisitkan fenomena bahwasanya akumulasi maupun diversifikasi fitur digital yang diakomodasi dalam platform belum menjadi determinan primer dalam mendikte tingkat kepuasan nasabah, di mana orientasi serta perilaku pengguna di Kabupaten Bireuen lebih menitikberatkan pada keandalan operasional dan efisiensi kemudahan transaksi daripada sekadar keanekaragaman menu aplikasi. Temuan ini secara substantif selaras dengan studi empiris Saragih & Siregar (2025), yang mengemukakan bahwasanya ekspansi variasi fitur pada peranti finansial digital tidak secara otomatis menginduksi eskalasi kepuasan pengguna. Implikasi strategis dari penolakan hipotesis ini menuntut reorientasi kebijakan bagi manajemen BSI untuk mengalihkan preferensi pengembangan dari strategi akuisisi fitur secara kuantitatif menuju simplifikasi visual, stabilitas fungsional, dan penyempurnaan fitur-fitur esensial yang selaras dengan ekspektasi riil nasabah di Kabupaten Bireuen.

Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah

Sintesis inferensial berbasis pengujian parametrik Uji t membuktikan bahwasanya variabel Kemudahan Transaksi (X_3) mengeksplisitkan determinasi berpengaruh positif dan

signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Nasabah (Y) platform BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, yang terkonfirmasi melalui perolehan nilai $t_{\text{hitung}} = 4{,}817 > t_{\text{tabel}} = 1{,}980$ serta koefisien probabilitas signifikansi $p = 0{,}000 < 0{,}05$; besaran empiris ini secara eksplisit mengukuhkan penerimaan hipotesis ketiga (H_3). Keterikatan hubungan ini menegaskan bahwasanya efisiensi alur transaksi yang pragmatis, pemangkasan latensi pemrosesan instruksi finansial, ketelitian arsitektur informasi, hingga kecerdasan navigasi antarmuka yang intuitif secara langsung menginduksi eskalasi derajat kepuasan pengguna. Temuan empiris ini secara substantif konsisten dan memperkuat kerangka konseptual *Technology Acceptance Model* (TAM) pada dimensi *Perceived Ease of Use* serta selaras dengan hasil studi Susila et al. (2023), yang menggarisbawahi bahwa kemudahan penggunaan berperan sebagai prediktor krusial dalam mendokrak akumulasi kepuasan nasabah pada ekosistem *mobile banking*. Implikasi manajerial dari penerimaan hipotesis ini menuntut manajemen BSI untuk merealisasikan pembaruan desain *User Interface/User Experience* (UI/UX) secara berkelanjutan, merefaktorisasi algoritma alur pembayaran, dan meminimalkan beban kognitif pengguna demi menciptakan *frictionless transaction experience* bagi nasabah di Kabupaten Bireuen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sintesis kuantitatif dari model estimasi ini mengonfirmasi bahwasanya variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Kemudahan Transaksi (X_3) secara parsial bertindak sebagai prediktor esensial yang berorientasi positif serta signifikan secara statistik dalam memicu akselerasi Kepuasan Nasabah (Y) pengguna platform BYOND by BSI di Kabupaten Bireuen, berbeda halnya dengan Fitur Aplikasi (X_2) yang belum membukukan kontribusi parsial yang signifikan. Kendati demikian, secara simultan (kolektif), konstelasi Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terbukti secara empiris memiliki keberartian model (*goodness of fit*) yang sangat tinggi dalam mendikte kepuasan nasabah, yang ditunjukkan oleh capaian koefisien determinasi disesuaikan (*Adjusted* R^2) sebesar 0,671 (dengan $R^2 = 0{,}679$ dan $F_{\text{hitung}} = 113{,}440, p = 0{,}000$). Perolehan statistik parametrik ini menegaskan bahwa sebesar 67,1% fluktuasi indeks kepuasan nasabah sanggup dideduksi dan diterangkan secara *robust* oleh arsitektur model regresi yang dibangun, sementara 32,9% variansi selebihnya ditentukan oleh determinan eksogen di luar pembatasan variabel riset ini.

Berdasarkan temuan tersebut, BSI disarankan memprioritaskan peningkatan stabilitas, kecepatan, keamanan, dan keandalan layanan serta menyederhanakan proses transaksi. Pengembangan fitur sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan pemanfaatan nasabah. Penelitian ini terbatas pada pengguna BYOND di Kabupaten Bireuen dan tiga variabel

independen, sehingga penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah serta mempertimbangkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, K., Ni, A., Putu, L., & Pancawati, A. (2024). *Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Tring By Pegadaian*. 537–546.

Apriliani, S., Trianti, K., & Widayawati, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Byond Bsi. *JIAGABI*, *14*(1), 618 – 627.

Fianto, B. A., & Supriani, C. K. R. I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, *7*(1), 59–76.

Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Qiara Media.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasni, Bahari, S., & Lukman, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, *2*(2), 101–112.

Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M- Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *JURNAL EKONOMI SAKTI (JES)*, *12*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (15th Global ed.)* (15th ed.). Pearson.

Nst, A. H., Sembiring, E. R. M., Al-Khoiri, P. A., & Nurbaiti. (2023). Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking Bsi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, *4*(1), 193–204.

Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). *ARASTIRMA Universitas Pamulang*, *5*(1), 129–140.

Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Susila, N. D. S. A., Putra, K. E. S., & Khalik, I. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking Bca. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *5*(2), 172–181.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.

Fitriani, A. T., Utami, S., & Rahayu, S. (2026). Analisis penerapan laporan keuangan sesuai dengan SAK EMKM pada usaha penggilingan jagung di Desa Pukem Mataram Marga, Sukadana, Lampung Timur. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *5*(2), 105–116. https://doi.org/10.58192/profit.v5i2.4404

Nirwani, I., Saputra, A., & Lestari, D. (2026). Peran usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam pengembangan wisata di Kampung Pulau Besing, Kabupaten Berau. *JIMAK: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, *5*(3), 201–212. https://doi.org/10.55606/jimak.v5i3.7860