

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BYOND BY BANK SYARIAH INDONESIA STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU BANDUNG KIARACONDONG**

Oleh:

**HULATUL JANNAH**

NPM 223404186

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti

Pembimbing II : Agi Rosyadi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking Byond by Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bandung Kiaracondong. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan inferensial. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian telah diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah fitur aplikasi, yang terdiri dari kelengkapan, kemudahan akses, kesesuaian, inovasi, dan kinerja teknis. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur aplikasi Byond by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Meskipun sebagian besar responden merasa puas, terdapat beberapa fitur yang dinilai masih kurang maksimal, seperti kinerja teknis dan keterbatasan akses untuk jenis tabungan tertentu. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah, khususnya dalam meningkatkan kualitas fitur aplikasi mobile banking. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen perbankan digital dan perilaku konsumen berbasis teknologi.

Kata Kunci : fitur aplikasi, kepuasan nasabah, *mobile banking*, Byond by BSI.