

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT BANK SYARIAH INDONESIA TASIKMALAYA UNSIL BRANCH OFFICE IN USING THE BYOND BY BSI APPLICATION

By:

**Dede Ikbal
NPM 223404148**

Advisor I : Wilman San Marino S.E., M.M.

Advisor II : Annas Syams Rizal Fahmi S.E.I, M.E.

This research analyzes customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Tasikmalaya UNSIL Sub-Branch Office in using the BYOND by BSI application. The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the application's features and services, as well as to identify factors influencing that satisfaction. Data was collected through questionnaires distributed to customers using the BYOND application. Validity test results showed that all question items were valid (r count > 0.213), and reliability tests confirmed the consistency of the research instrument. Data analysis showed that customers generally felt satisfied with the BYOND by BSI application. Factors such as ease of use, transaction speed, complete features, and application security are important indicators in increasing customer satisfaction. This research is expected to provide input for Bank Syariah Indonesia to continuously improve the quality of the BYOND application to maintain and enhance customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, BYOND by BSI Application, Bank Syariah Indonesia, E-Banking.

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TASIKMALAYA UNSIL DALAM PENGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI

Oleh:

Dede Ikbal
NPM 223404148

Pembimbing I : Wilman San Marino S.E., M.M.

Pembimbing II : Annas Syams Rizal Fahmi S.E.I, M.E.

Penelitian ini menganalisis kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya UNSIL dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap fitur dan layanan aplikasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah pengguna aplikasi BYOND. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid (r hitung $> 0,213$), dan uji reliabilitas mengkonfirmasi konsistensi instrumen penelitian. Analisis data menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas dengan aplikasi BYOND by BSI. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, fitur yang lengkap, dan keamanan aplikasi menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi BYOND guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Aplikasi BYOND by BSI, Bank Syariah Indonesia, E-Banking.