

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA
SISTEM *BYOND BY* BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA NASABAH BSI KC CIREBON DR. CIPTO)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

Mochamad Ferdy Yusuf Agustian

NIM. 2108203165

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

1447 H / 2026 M

ABSTRAK

Mochamad Ferdy Yusuf Agustian, NIM: 2108203165. “Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Pada Sistem Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC Cirebon Dr. Cipto).” 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan perbankan digital dan inovasi BYOND by BSI, namun masih terdapat kendala seperti error aplikasi, gangguan sistem, dan layanan yang kurang responsif yang berpotensi menurunkan kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan berbasis elektronik (*e-service quality*) pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Cirebon Dr. Cipto. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* terhadap 96 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang terdiri dari dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah di era transformasi digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*, Byond by BSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Mochamad Ferdy Yusuf Agustian, NIM: 2108203165. “The Effect of Electronic Service Quality on the BYOND by BSI System on Customer Satisfaction (Study on Customers of BSI KC Cirebon Dr. Cipto).” 2026.

This study is motivated by the development of digital banking and the innovation of BYOND by BSI. However, several issues remain, such as application errors, system disruptions, and less responsive services, which may reduce customer satisfaction.

This study aims to analyze the effect of electronic service quality (e-service quality) on customer satisfaction in the BYOND by BSI system at BSI KC Cirebon Dr. Cipto. The research method uses a quantitative approach with purposive sampling of 96 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Squares (PLS) with SmartPLS 4.

The results show that electronic service quality, consisting of efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, and contact, has a positive and significant effect on customer satisfaction. This indicates that the better the quality of digital services provided, the higher the level of customer satisfaction. This study is expected to serve as an evaluation for Bank Syariah Indonesia in improving digital service quality to meet customer needs and expectations in the digital transformation era.

Keywords: *E-Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking, BYOND by BSI*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Pada Sistem Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC Cirebon Dr. Cipto)”, oleh Mochamad Ferdy Yusuf Agustian dengan NIM 2108203165, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 12 Mei 2026.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Alkholo, M.Si
NIP. 198307220110110008

Sekretaris Jurusan


Hi. Nining Wahyuningsih, S.E, MM
NIP. 197309302007102001

UINSSC

Penguji I

Penguji II

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SHEKH NURJATI CIRIBON**


Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI
NIP. 198009122006041001


Drs. Amir, M. Ag
NIP. 196503131994021001

NOTA DINAS

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah selesai memberikan bimbingan, pengarahan dan perbaikan terhadap penulisan skripsi Saudara **Mochamad Ferdy Yusuf Agustian, NIM. 2108203165** dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Pada Sistem Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC Cirebon Dr. Cipto)"**, Kami berpendapat bahwa skripsi diatas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui,

Pembimbing I,

Mohammad Iqbal S. E. I. M. Sc

NIP. 199012012020121008

Pembimbing II,

Abdul Ghoni, M. A

NIP. 198410122019031008

Mengetahui,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON



Prof. Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mochamad Ferdy Yusuf Agustian

NIM : 2108203165

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 08 Agustus 2003

Alamat : Desa Ciperna Blok Gemulung II, Kecamatan
Talun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Pada Sistem Beyond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC Cirebon Dr. Cipto)”**, ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apa pun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

UINSSC
Cirebon, 12 Mei 2026

UNIVERSITAS ISLAM
SYEKH NURJAT
BER
ON



Mochamad Ferdy Yusuf Agustian

NIM. 2108283165

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA
SISTEM *BYOND BY* BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BSI KC CIREBON DR. CIPTO)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

Mochamad Ferdv Yusuf Agustian

2108203165

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Mohammad Iqbal, S. E. I, M. Sc

NIP. 199012012020121008

Abdul Ghoni, M. A

NIP. 198410122019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH INDRAJATI CIREBON**

Prof. Dr. Hartoyo, M. Si

NIP. 198307220110110008

MOTTO

“Cepat, namun sendiri. Untuk apa? Bersama tapi meracuni. Untuk apa?”

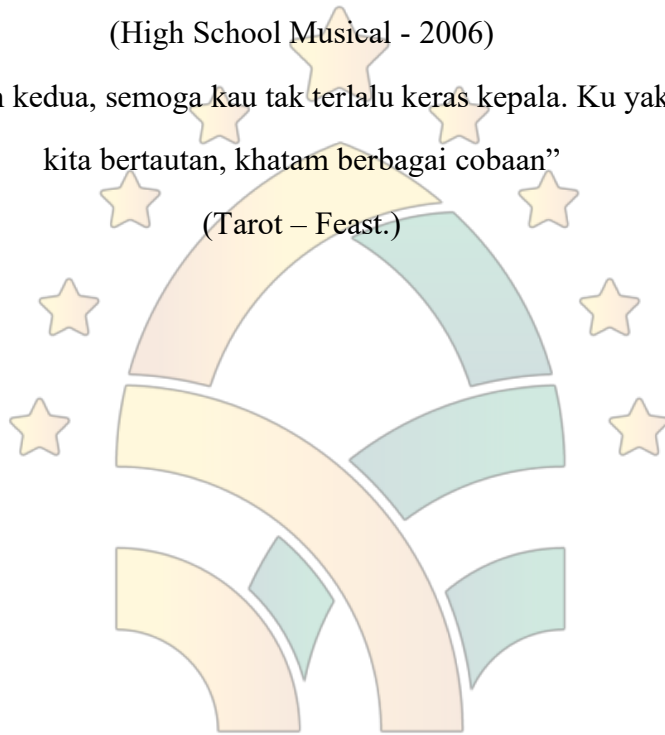
(Untuk Apa/Untuk Apa – Hindia)

“Whatever you are, be the best version of yourself”

(High School Musical - 2006)

“Di kehidupan kedua, semoga kau tak terlalu keras kepala. Ku yakin nyawa
kita bertautan, khatam berbagai cobaan”

(Tarot – Feast.)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa serta dukungan dari orang-orang terkasih, akhirnya karya sederhana ini dapat peneliti selesaikan. Karya ini bukan hanya hasil dari pemikiran dan usaha pribadi, tetapi juga merupakan buah dari doa, semangat, serta kasih sayang dari mereka yang selalu hadir di setiap langkah perjalanan. Maka dari itu, dengan segala ketulusan hati, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada orang tua peneliti yaitu Bapak Mochamad Subchan dan Ibu Satinah, terima kasih sudah selalu sabar dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan selalu, dimudahkan rezekinya dan memuliakan baik di dunia maupun di akhirat. Aamiin ya rabbal 'alamin.
2. Terima kasih disampaikan juga kepada adik peneliti yaitu Almira Ningrum Chaerunisa karena selalu menghibur dan mendukung peneliti sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Alm. Mochamad Kanza Muzaki, selaku adik peneliti. Terima kasih sudah pernah hadir di dunia ini, terima kasih sudah selalu mendukung perkuliahan peneliti, mohon maaf jika peneliti belum bisa menjadi seorang kakak yang baik. Semoga engkau ditempatkan di sisi yang paling dekat dengan Allah SWT.
4. Kepada orang yang tidak kalah penting Siti Fatimah, S.E., terima kasih telah menjadi bagian perjalanan hidup peneliti. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi keluh kesah peneliti, menjadi orang yang selalu memberikan semangat untuk pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu memberikan kemudahan dan kelancaran dalam semua proses yang engkau lalui.

5. Kepada Mochamad Elyas Fathian, terima kasih disampaikan oleh penliti karena telah membawa warna baru di kehidupan peneliti, tawa dan ceriamu selalu menghangatkan hati peneliti.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti merupakan laki-laki kelahiran Cirebon, 08 Agustus 2003. Dengan rasa penuh kasih sayang peneliti dibesarkan dan diberi nama Mochamad Ferdy Yusuf Agustian. Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Mochamad Subchan dan Ibu Satinah. Peneliti merupakan warga negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Ciperna Blok Gemulung II, Kecamatan Talun, Kabupaten Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh peneliti sebagai berikut:

1. TK Al-Hidayah (2008-2009)
2. SD Kartika VII (2009-2015)
3. SMP Negeri 6 Kota Cirebon (2015-2018)
4. SMA Negeri 3 Kota Cirebon (2018-2021)
5. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon (2021-Sekarang)

Peneliti menempuh program pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Pada Sistem Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC Cirebon Dr. Cipto).”**

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Elektronik Pada Sistem Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC Cirebon Dr. Cipto)”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang pendidikan yang sedang peneliti tempuh. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan karya ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH selaku Dekan FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I, M. Sc selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Abdul Ghoni selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mendidik, menyediakan waktu dan dengan begitu sabar membimbing peneliti selama penulisan skripsi ini

6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
7. Seluruh partisipan yang telah memberikan izin dan informasi dalam proses penelitian.
8. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih turut memberikan semangat dan masukan berharga.

Peneliti menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi sumbangan ilmu yang bermanfaat.

Cirebon, 12 Mei 2026

Peneliti,



Mochamad Ferdv Yusuf Agustian
NIM: 2108203165

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT.....</i>	<i>ii</i>
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ASLI	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kualitas Layanan Elektronik	10
1. Definisi Kualitas Layanan Elektronik	10

2. Indikator Kualitas Layanan Elektronik.....	11
B. Kepuasan Nasabah	11
1. Definisi Kepuasan Nasabah	11
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	12
C. <i>Mobile Banking</i> (M-Banking).....	13
D. Penelitian Terdahulu.....	14
E. Kerangka Pemikiran	21
F. Pengembangan Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
B. Objek Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Jenis dan Sumber Data	27
E. Teknik dan Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Pengukuran Data	28
G. Variabel Penelitian	29
H. Definisi Operasional Variabel.....	29
I. Teknik Analisis Data	30
1. Uji Model Pengukuran (Outer Model)	30
a. Uji Validitas	30
b. <i>Convergent Validity</i>	30
c. <i>Discriminant Validity</i>	30
d. Uji Reliabilitas.....	31
2. Uji Model Struktural (Inner Model)	31
a. <i>Adjusted R-Square</i> (R2)	31

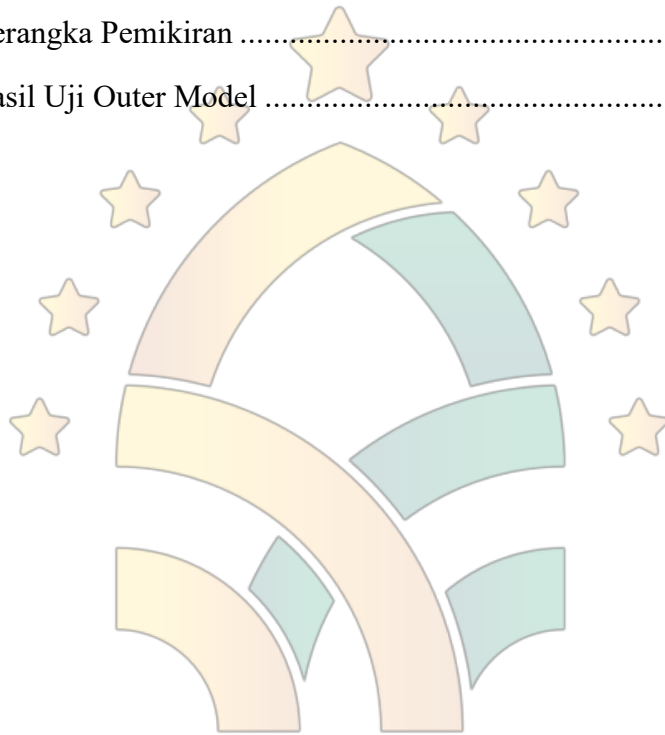
b. F-Square	32
c. Q-Square	32
d. Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Karakteristik Responden.....	34
C. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	35
D. Hasil Jawaban Responden	36
E. Hasil Uji Statistik-Deskriptif Pada Outer Model	42
1. Evaluasi Outer Model.....	42
2. Uji Validitas Konvergen (Outer Loading)	42
3. Uji Reliabilitas dan Average Variance Extracted (AVE)	45
4. Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)	46
5. Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	47
F. Evaluasi Inner Model (Model Structural).....	48
1. Adjusted R-Square.....	48
2. F-Square	48
3. Q-Square	49
4. Uji Hipotesis.....	49
G. Pembahasan Hasil Uji Statistik-Deskriptif	50
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Pengukuran Data	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Statistik-Deskriptif Variabel X: Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-ServQual</i>)	36
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Statistik-Deskriptif Variabel Y: Kepuasan Nasabah.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Outer Loading	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Construct dan <i>Average Variance Extrated (AVE)</i>	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji HTMT	47
Tabel 4.12 Hasil Uji R Square.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji F Square	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Q Square	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

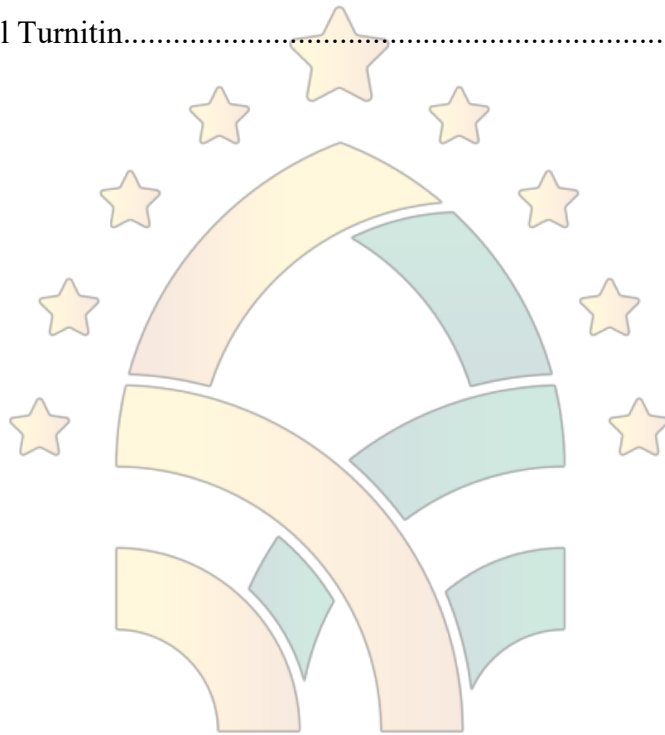
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Pertumbuhan Jumlah Nasabah BSI Tahun 2022-2025	2
Gambar 1.3 Migrasi Pengguna dari BSI Mobile ke Byond by BSI.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model	43



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kartu Bimbingan.....	61
Lampiran Pernyataan Kuesioner	62
Lampiran Hasil Data Responden	69
Lampiran Hasil Turnitin.....	92



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON