

Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By Bsi di Kecamatan Bengkong

Casandra, *Nolla Puspita Dewi, Silvia Revana Auzar

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Batam, Indonesia

* Corresponding Email: ¹*21121012@univbatam.ac.id;

²nollapuspitadewi@univbatam.ac.id; ³silvia.revana.auzar@gmail.com

Abstract – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong. Fenomena gangguan sistem pada aplikasi Byond by BSI yang terjadi secara menyeluruh pada Februari 2025 memicu lonjakan ketidakpuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap 100 responden nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dan diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (4) secara simultan, kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah diperlukan penguatan kualitas teknik aplikasi, kemudahan antarmuka, serta sistem keamanan yang andal perlu menjadi perhatian utama.

Keywords: Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah



1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi yang semakin modern menjadi bagian penting yang tidak bisa dipungkiri karena semakin memberi kemudahan pada kehidupan sehari-hari serta mendorong transformasi diberbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pergeseran perilaku transaksi masyarakat ke arah digital (Amory & Mudo, 2025; Mahera & Suryadi, 2025). *Mobile banking* adalah salah satu wujud transformasi digital dalam industri jasa keuangan yang dikembangkan bank untuk memfasilitasi kebutuhan dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas finansial melalui perangkat seluler tanpa mengharuskan nasabah datang ke kantor cabang (Kurniati, 2025; Wardana, 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, turut melakukan perkembangan inovasi produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat modern dengan melakukan terobosan digital melalui peluncuran aplikasi BSI Mobile pada akhir tahun 2021 (Amanullah, 2024; Pasaribu, 2023). Kemudian kembali melakukan pengembangan inovasi baru dengan meluncurkan aplikasi Byond by BSI pada akhir tahun 2024 yang dirancang sebagai SuperApp. BSI memiliki komitmen tanggung jawab sosial terhadap pelanggan dengan mengupayakan kepuasan nasabah yang merupakan prioritas utama BSI dalam menjalankan kegiatan usaha dengan menyediakan produk yang dibutuhkan serta layanan yang terbaik (Marsyah, Mahdalena, & Ihsan, 2025; Surahmah, 2024).

Kepuasan nasabah bisa diraih oleh perusahaan melalui produk dan pelayanan terbaik untuk nasabahnya, apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, maka kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain dan sebaliknya (Amali & Vidyasari, 2024). Menurut Kotler Keller kepuasan merupakan perasaan

senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan (Angga Lawang Sani *et al.*, 2024). Indikator menurut Diva (Lutfiani *et al.*, 2024):

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)
3. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*)
4. Kesediaan merekomendasikan (*willingnes to recommend*)
5. Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*)

Kualitas produk yang dikehendaki pelanggan dapat menentukan kepuasan pelanggan, seperti yang dikemukakan (Khan dan Ahmed 2018) bahwa kualitas produk adalah penentu yang paling penting untuk diteliti karena produk memiliki fitur di dalamnya yang menjadi hal dasar yang diakses nasabah. Produk yang berkualitas tidak hanya harus memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, tetapi juga harus berjalan dengan baik, stabil, dan memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Pengembangan empiris pada indikator kualitas produk dari temuan studi Garvin dan Martininch (Agustatulim *et al.*, 2023) sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*)
2. Kemampuan Pelayanan (*serviceability*)
3. Konformasi (*conformance*)
4. Keistimewaan (*features*)
5. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Kemudahan penggunaan adalah faktor penting lain yang mendukung kepuasan nasabah, mengacu pada kemampuan memanfaatkan produk layanan dengan mudah dan cepat serta minimnya kendala teknis saat melakukan transaksi (Amalia & Hastriana, 2022; Pasaribu, 2023). Menurut Nidhom mengemukakan bahwa kemudahan atau

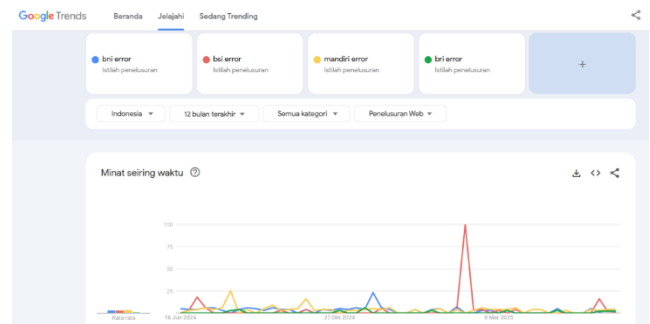
usability merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk tersebut (Chusnah & Indiriana, 2020). Indikator menurut Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Fred Davis adalah sebagai berikut:

1. Niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*)
2. Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*)
3. Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*)
4. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*)
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual system use*)

Isu keamanan (*security risk*) menjadi salah satu perhatian penting dan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking seperti Byond by BSI (Alifandi & Fasa, 2025). Keamanan merupakan bagian dari pencegahan keamanan atau mendeteksi kejahatan *system* yang didasarkan pada informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik (Saputra, Akbar, Cahyaningtias, Ningrum, & Fauzi, 2023). Dalam hal internet *banking*, tindakan keamanan dapat terjadi melalui ancaman atau penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi dan data transaksi yang tidak sah melalui akses yang diperoleh dengan otentikasi palsu ke rekening, Rahardjo (Angga Lawang Sani *et al.*, 2024)

Menurut Radomir & Niston (Astriyani *et al.*, 2024) indikator keamanan meliputi:

1. Data pribadi aman
2. Keamanan dalam bertransaksi
3. Informasi layanan akurat
4. Kenyamanan dalam bertransaksi



Gambar 1. Google Trends *mobile banking error*

Data Google Trends menunjukkan lonjakan signifikan pada Februari 2025 terkait pencarian gangguan pada Byond by BSI dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* dari bank lain yang menandakan tingginya perhatian publik khususnya terkait keluhan yang dibagikan terhadap masalah ini. Meskipun gangguan teknis merupakan hal yang wajar terjadi pada layanan *mobile banking*, namun skala gangguan yang terjadi selama beberapa hari cukup serius dan meluas, banyak pengguna melaporkan kesulitan dan merasa khawatir terutama yang sepenuhnya mengandalkan Byond by BSI untuk aktivitas finansial harian.

Oleh karena itu meskipun Byond by BSI sebagai *mobile banking* dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah, tantangan yang muncul di lapangan menunjukkan perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna. Meskipun kemudian pihak BSI menyampaikan bahwa *error* tersebut disebabkan oleh proses *upgrade* sistem, hal ini tetap memunculkan pertanyaan besar.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah “Kualitas Produk”, “Kemudahan Penggunaan”, dan “Keamanan” berpengaruh terhadap “Kepuasan Nasabah” baik secara parsial dan mengetahui apakah ketiga variabel tersebut berpengaruh

secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tetap baik secara parsial maupun secara simultan. Sampel yang digunakan dalam ini sebanyak 100 responden dan diperoleh berdasarkan teknik *non-probability sampling* dan dengan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampelnya.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data primer pada penelitian ini berupa pengisian kuisioner dengan pengukuran skala *likert* 5 poin yang disebar kepada sampel untuk mengukur empat variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan nasabah. Data dianalisis menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan *software* SPSS versi 27.

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.512	0.361	Valid
X1.2	0.678	0.361	Valid
X1.3	0.724	0.361	Valid
X1.4	0.689	0.361	Valid
X1.5	0.701	0.361	Valid
X1.6	0.645	0.361	Valid
X1.7	0.698	0.361	Valid
X1.8	0.712	0.361	Valid
X1.9	0.654	0.361	Valid
X1.10	0.687	0.361	Valid
X1.11	0.702	0.361	Valid

X1.12	0.669	0.361	Valid
X1.13	0.678	0.361	Valid
X1.14	0.691	0.361	Valid
X1.15	0.665	0.361	Valid

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 30 nasabah pengguna untuk variabel kualitas produk (X1) menunjukkan bahwa 15 item pernyataan diuji valid karena memiliki r hitung $> r$ tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0.623	0.361	Valid
X2.2	0.697	0.361	Valid
X2.3	0.715	0.361	Valid
X2.4	0.682	0.361	Valid
X2.5	0.708	0.361	Valid
X2.6	0.691	0.361	Valid
X2.7	0.674	0.361	Valid
X2.8	0.689	0.361	Valid
X2.9	0.702	0.361	Valid
X2.10	0.678	0.361	Valid
X2.11	0.695	0.361	Valid
X2.12	0.683	0.361	Valid
X2.13	0.701	0.361	Valid
X2.14	0.688	0.361	Valid
X2.15	0.672	0.361	Valid

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 30 nasabah pengguna untuk variabel kemudahan penggunaan (X2) menunjukkan bahwa 15 item pernyataan diuji valid karena memiliki r hitung $> r$ tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Keamanan (X3)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0.645	0.361	Valid
X3.2	0.718	0.361	Valid
X3.3	0.692	0.361	Valid
X3.4	0.705	0.361	Valid
X3.5	0.687	0.361	Valid
X3.6	0.699	0.361	Valid
X3.7	0.712	0.361	Valid
X3.8	0.678	0.361	Valid
X3.9	0.694	0.361	Valid
X3.10	0.681	0.361	Valid
X3.11	0.703	0.361	Valid
X3.12	0.689	0.361	Valid

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 30 nasabah pengguna untuk variabel keamanan (X3) menunjukkan bahwa 12 item pernyataan diuji valid karena memiliki r hitung $> r$ tabel.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0.656	0.361	Valid
Y.2	0.709	0.361	Valid
Y.3	0.723	0.361	Valid
Y.4	0.698	0.361	Valid
Y.5	0.711	0.361	Valid
Y.6	0.685	0.361	Valid
Y.7	0.702	0.361	Valid
Y.8	0.694	0.361	Valid
Y.9	0.716	0.361	Valid
Y.10	0.688	0.361	Valid
Y.11	0.705	0.361	Valid
Y.12	0.692	0.361	Valid
Y.13	0.707	0.361	Valid
Y.14	0.681	0.361	Valid
Y.15	0.696	0.361	Valid

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 30 nasabah pengguna untuk variabel kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa 15 item pernyataan diuji valid karena memiliki r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Item	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	15	0.906	0.6	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	15	0.894	0.6	Reliabel
Keamanan (X3)	12	0.812	0.6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	15	0.837	0.6	Reliabel

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Cronbach Alpha digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Apabila nilai Cronbach Alpha apabila lebih dari 0,6 maka instrumen tersebut reliabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Percent	Cumulative percent
Perempuan	83	83	100
Laki-laki	17	17	17
Total	100	100	

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 83 responden (83%), dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden (17%).

Tabel 7. Deskripsi Responden Berdasarkan Rentang Usia

Rentang Usia	Frekuensi	Persentase (%)	Cumulative percent
18 - 25 tahun	84	84	88
26 - 35 tahun	9	9	97
≤ 17 tahun	4	4	4
> 35 tahun	3	3	100
Total	100	100	

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden pada rentang usia 18 tahun - 25 tahun sebanyak 84 responden (84%), usia 26 tahun - 35 tahun sebanyak 9 responden (9%), usia ≤ 17 tahun sebanyak 4 responden (4%), dan usia > 35 tahun sebanyak 3 responden (3%).

Tabel 8. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)	Cumulative percent
SLTA Sederajat	44	44	46
S1	40	40	96
D3	10	10	56
S2	3	3	99
SMP	2	2	2
S3	1	1	100
Total	100	100	

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SLTA Sederajat sebanyak 44 responden (44%), S1 sebanyak 40 responden (40%), lulusan D3 sebanyak 10 responden (10%), lulusan S2 sebanyak 3 responden (3%), tamatan SMP sebanyak 2 responden (2%), dan lulusan S3 sebanyak 1 responden (1%).

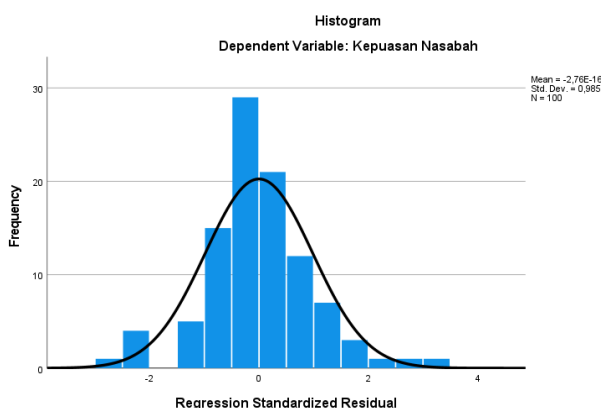
Tabel 9. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan per Bulan	Frekuensi	Persentase (%)	Cumulative percent
Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	51	51	82
< Rp 1.000.000	31	31	31
> Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	10	10	92
> Rp 10.000.000	8	8	100
Total	100	100	

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

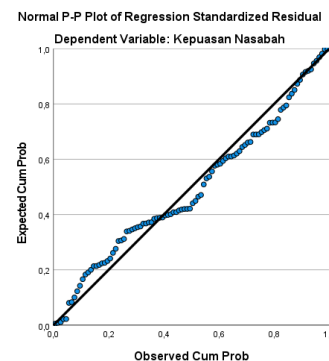
Tabel 9 menunjukkan jumlah pendapatan nasabah responden dengan Rp. 1.000.000 - Rp. 5.000.000 sebanyak 51 responden (51%), kemudian pendapatan < Rp. 1.000.000 sebanyak 31 responden (31%), pendapatan > Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000 sebanyak 10 responden (10%), dan pendapatan > Rp. 10.000.000 sebanyak 8 responden (8%).

Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Histogram

Hasil uji histogram menunjukkan pola sebaran residual yang menyerupai kurva normal (*bell-shaped*), dengan puncak di tengah dan penyebaran data yang relatif simetris.



**Gambar 3
Hasil Uji P-Plot**

Normal probability plot (*P-Plot*) memperlihatkan titik-titik residual yang sebagian besar mengikuti garis diagonal dan mengikuti garis tersebut, yang menandakan data berdistribusi normal.

Tabel 10. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	5.19807238
Most Extreme Differences	Absolute	0.08
	Positive	0.08
	Negative	-0.077
Test Statistic		0.08
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0.118

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada asymp.sig sebesar 0,118 yang mana lebih besar daripada 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

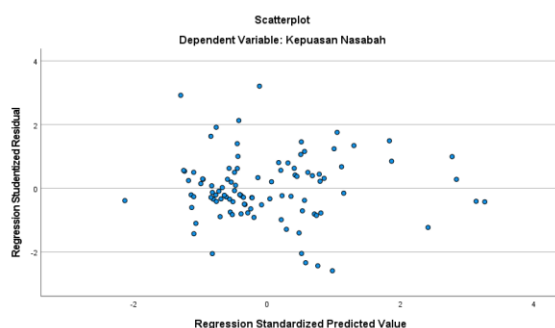
Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk	0.578	1.729
	Kemudahan Penggunaan	0.988	1.012
	Keamanan	0.579	1.728

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, terlihat bahwa variabel kualitas produk (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.578 dan VIF sebesar 1,729. Pada variabel kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0.988 dan VIF sebesar 1,012. Pada variabel keamanan (X3) yang memiliki *tolerance* sebesar 0.579 dan VIF sebesar 1,728. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwasannya semua variabel bebas pada penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar dan titik-titik data juga tidak membentuk pola yang jelas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.156	2.838
	Kualitas Produk	0.612	0.067
	Kemudahan Penggunaan	0.133	0.039
	Keamanan	0.283	0.088

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

- 1) Nilai konstanta (α) = 2.156 dapat diartikan apabila semua variabel bebas (kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI sebesar 2.156.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X1) bernilai positif, $\beta_1 = 0.612$. Dengan nilai signifikansi variabel kualitas produk sebesar $0.000 < 0.05$ yang berarti berpengaruh positif dan signifikan dari kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Apabila kualitas produk meningkat 1 kesatuan, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI akan meningkat sebesar 0.612.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan (X2) bernilai positif, $\beta_2 = 0.133$. Dengan nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan sebesar $0.001 < 0.05$ yang berarti berpengaruh positif dan signifikan dari kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Apabila kemudahan penggunaan meningkat 1 kesatuan, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI akan meningkat sebesar 0.133.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel keamanan (X3) bernilai positif, $\beta_3 = 0.283$. Dengan

nilai signifikansi variabel keamanan sebesar $0.002 < 0.05$ yang berarti berpengaruh positif dan signifikan dari keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Apabila keamanan meningkat 1 kesatuan, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI akan meningkat sebesar 0.283.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 13. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	0.76	0.449
Kualitas Produk	9.158	0
Kemudahan Penggunaan	3.364	0.001
Keamanan	3.234	0.002

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Dari hasil pengujian variabel bebas kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong diperoleh nilai t tabel $n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ dengan t tabel = 1,984, dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas produk (X1) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $9,158 > t$ tabel yang berarti kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya **H0 ditolak** dan **Ha diterima**.
- 2) Variabel kemudahan penggunaan (X2) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $3,364 > t$ tabel yang berarti kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ artinya **H0 ditolak** dan **Ha diterima**.
- 3) Variabel keamanan (X3) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $3,234 > t$ tabel yang berarti keamanan berpengaruh positif

signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ artinya **H0 ditolak** dan **Ha diterima**.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 14. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6628.064	3	2209.355	79.29	.000b
Residual	2674.976	96	27.864		
Total	9303.04	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Produk

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Hasil pengujian F statistik menunjukkan nilai sebesar $79,290 > F$ tabel 2,70 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai signifikan F lebih kecil dari 0,05 dengan demikian **H0 ditolak** dan **Ha diterima**. Hal ini berarti bahwa pengujian secara bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa kualitas produk, kemudahan penggunaan dan keamanan secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 ^a	0.712	0.703	5.279	1.998

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data SPSS 27.0 yang diolah 2025

Dari hasil penelitian ini maka diketahui nilai R adalah sebesar 0,844 (84,4%) sedangkan nilai R² adalah sebesar 0,712. Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dipengaruhi oleh kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan sebesar 0,712 atau sebesar 71,2%, sedangkan sisanya sebesar 28,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong

Berdasarkan hasil penelitian uji t ditemukan bahwa H_a diterima. Hal ini mengindikasikan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong. Artinya, semakin baik kualitas produk maka kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi akan meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas produk menurun, maka kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi akan rendah.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suyudi et al (2023) dengan judul “Dimensi Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kemudahan Mobile Banking atas Kepuasan Nasabah BRI Cabang Samarinda”, dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong

Berdasarkan hasil penelitian uji t ditemukan bahwa H_a diterima. Hal ini mengindikasikan kemudahan penggunaan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong. Artinya, semakin tinggi kemudahan penggunaan maka kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi akan meningkat. Sebaliknya, apabila kemudahan penggunaan menurun, maka kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi akan rendah.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lubis & Lukman (2023) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking”, dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Keamanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong

Berdasarkan hasil penelitian uji t ditemukan bahwa H_a diterima. Hal ini mengindikasikan keamanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong. Artinya, semakin tinggi tingkat keamanan penggunaan maka kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi akan meningkat. Sebaliknya, apabila keamanan menurun, maka kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi akan rendah. Hal ini sejalan dengan logika bahwa nasabah cenderung merasa puas ketika mereka percaya bahwa aplikasi yang digunakan benar-benar mampu menjaga keamanan dana dan data mereka dari segala bentuk risiko.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022) dengan judul “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap

Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”, dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong

Berdasarkan hasil penelitian uji F ditemukan bahwa H_a diterima. Hal ini mengindikasikan secara simultan kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong. Artinya, ketiga variabel tersebut bersama-sama memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Byond by BSI.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Kecamatan Bengkong. Temuan ini mengonfirmasi bahwa ketiga faktor tersebut memainkan peran kunci dalam membentuk pengalaman pengguna dan loyalitas nasabah. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan geografis dan demografis sampel, menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (trust), perceived value, atau pengaruh brand image, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam keluhan dan harapan nasabah terkait pengalaman menggunakan aplikasi perbankan digital.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agustatulim, Wagini, & Nasution, S. (2023). Effect of service quality and product quality of electronic-based applications (BSI Mobile) on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital*, 2(2), 361–374.
<https://doi.org/10.37676/jamdbd.v2i2.4544>
- Alifandi, Tomi, & Fasa, Muhammad Iqbal. (2025). Analisis pengaruh digitalisasi banking terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan Bank BSI. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 3(01), 25–32.
- Amali, Ayu Riska, & Vidyasari, Rahmanita. (2024). Pengaruh system availability dan reliability terhadap kepuasan nasabah Bank Digital SeaBank. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ*, 5(2).
- Amalia, Putri, & Hastriana, Anna Zakiyah. (2022). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi kasus BSI KCP Sumenep). *Alkash: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Amanullah, Akmal Arif. (2024). *Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Kabupaten Cirebon* (Skripsi). S1-Perbankan Syariah.
- Amory, Jeffriansyah Dwi Sahputra, & Mudo, Muhtar. (2025). Transformasi ekonomi digital dan evolusi pola konsumsi: Tinjauan literatur tentang perubahan perilaku belanja di era internet. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 28–37.
- Angga Lawang Sani, Muhajirin, & Ovriadin. (2024). Pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah Bank BPRS Dinar Ashri pengguna mobile banking. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 283–309.
<https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1257>
- Astriyani, A., Yanti, S., & Suhardis, A. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan, manfaat

- dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Sinarmas KCP Batam. *Zona Manajerial*, 14(1), 36–45. <https://doi.org/10.37776/zonamanajer.v14i1.1555>
- Bandar Lampung. (2023). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 461–469. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- Chusnah, & Indiriana, K. T. (2020). Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen fintech. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3, 282–293.
- Kurniati, Rini Rahayu. (2025). Peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 16(1), 33–42.
- Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., & Albab, U. (2024). Analisis kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking: Studi kasus BSI Kota ... [lengkapi jika tersedia].
- Mahera, Rofiqo Meili, & Suryadi, Nanda. (2025). Transformasi mekanisme pasar dalam ekonomi berbasis teknologi digital. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11).
- Marsyah, Marsyah, Mahdalena, Lailatul, & Ihsan, Muh Darul. (2025). Peran kualitas layanan pegawai bank terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP di Kota Makassar. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(1), 2661–2665.
- Pasaribu, Mahmud. (2023). *Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening dalam menggunakan BSI Mobile* (Tesis). UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2024). *Laporan Tahunan 2024: Melaju menuju era baru*. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2024-ID/index.html>
- Saputra, Lanang Adi, Akbar, Fadel Muhammad, Cahyaningtias, Febrina, Ningrum, Mega Puspa, & Fauzi, Achmad. (2023). Ancaman keamanan pada sistem informasi manajemen perusahaan. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 1(2), 58–66.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (5th ed.). CV Alfabeta.
- Surahmah, Surahmah. (2024). Strategi pengembangan kualitas layanan digital dalam membentuk kepuasan nasabah BSI Sidoarjo. *Saneskara: Journal of Social Studies*, 1(2), 87–96.
- Wardana, Dicky Abi. (2025). *Perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kehilangan dana simpanan melalui internet banking* (Skripsi). Universitas Islam Indonesia.