

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KENYAMANAN, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM
LAYANAN BYOND by BSI
(STUDI PADA PELAKU UMKM KOTA BANDA ACEH)**



DISUSUN OLEH :

**RAISA AMINI
NIM. 210603126**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Raisa Amini
NIM : 210603126
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 29 April 2025

Yang Menyatakan



(Raisa Amini)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI (Studi Pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh)

Disusun Oleh:

Raisa Amini

NIM: 210603126

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Yulindawati, S.E., M.M.

NIP. 197907132014112002

Pembimbing II



Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si

NIP. 199810092024031001

A R - R A N I R Y

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag

NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI (Studi Pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh)

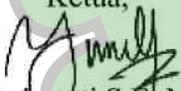
Raisa Amini
NIM: 210603126

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

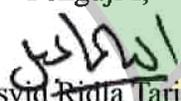
Pada Hari/Tanggal: Selasa, 29 April 2025 M
1 Zulkaidah 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

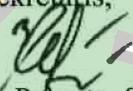
Ketua,


Yulindawati, S.E., M.M
NIP. 197907132014112002

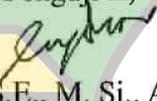
Penguji I,


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001

Sekretaris,


Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

Penguji II,


Evy Iskandar, S.E., M. Si., Ak., CA., CPA
NIP. 201608240219691040

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Raisa Amini
NIM : 210603126
Fakultas/Program Studi : Perbankan Syariah
E-mail : 210603126@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul **Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI (Studi Pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 29 April 2025

Mengetahui,

Penulis,

Raisa Amini
NIM. 210603126

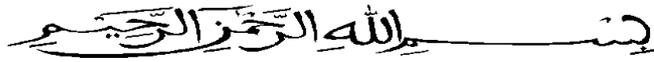
Pembimbing I,

Yulindawati, S.E., M.M
NIP. 197907132014112002

Pembimbing II,

Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

KATA PENGANTAR



Puji Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI (Studi pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengakui adanya beberapa kesalahan dan hambatan. Namun, dengan bantuan dan dukungan berbagai pihak, penulis bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Yulindawati, S.E., M.M dan Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam mencurahkan ilmu pengetahuannya dan memberikan masukan-masukan, serta arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. dan Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak..CA.,CPA selaku penguji I dan penguji II atas waktu, dedikasi, dan masukan berharga yang telah diberikan selama proses sidang skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Pelaku UMKM di Kawasan Pusat Perdagangan Kota Banda Aceh yang telah bersedia untuk menjadi responden serta membantu penulis dalam pengisian kuesioner.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Mahyuddin dan Ibunda Rohana, yang telah memberikan kasih sayang, cinta, doa serta dukungan moral dan material yang tak terhingga dalam memastikan penulis dapat mencapai yang terbaik dan menyelesaikan studi hingga tahap akhir. Terimakasih juga kepada kakak tersayang Rika Rianda, abang tersayang Wahyu Fahrizal, serta adik tersayang Arisdi Ansyah, M. Haldis, Thalitha shahira dan Alifia Az-zahra yang selalu menjadi penghibur di tengah lelah dan penat saya selama menyusun skripsi ini. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar terkhususnya Ibrahim Family yang senantiasa memberikan dukungan sepenuh hati selama ini.
9. Kepada sahabat terbaik saya, Nuril Mukhlifida dan Zikra Amalia, yang selalu mendukung, menguatkan, dan menemani di setiap proses ini. Tanpa kalian, perjalanan ini tak akan seindah ini.
10. Semua Angkatan 2021 Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Sangat besar harapan penulis agar semua dukungan moril serta materiil dapat dibalas kebaikannya oleh Allah Swt dengan keberkahan dan pahala yang berlipat ganda. Penulis sangat berharap terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini agar nantinya dapat berguna dan memberikan banyak manfaat terutama kepada penulis, pembaca dan pihak-pihak lainnya yang membutuhkan serta menjadi hal positif bagi banyak orang.

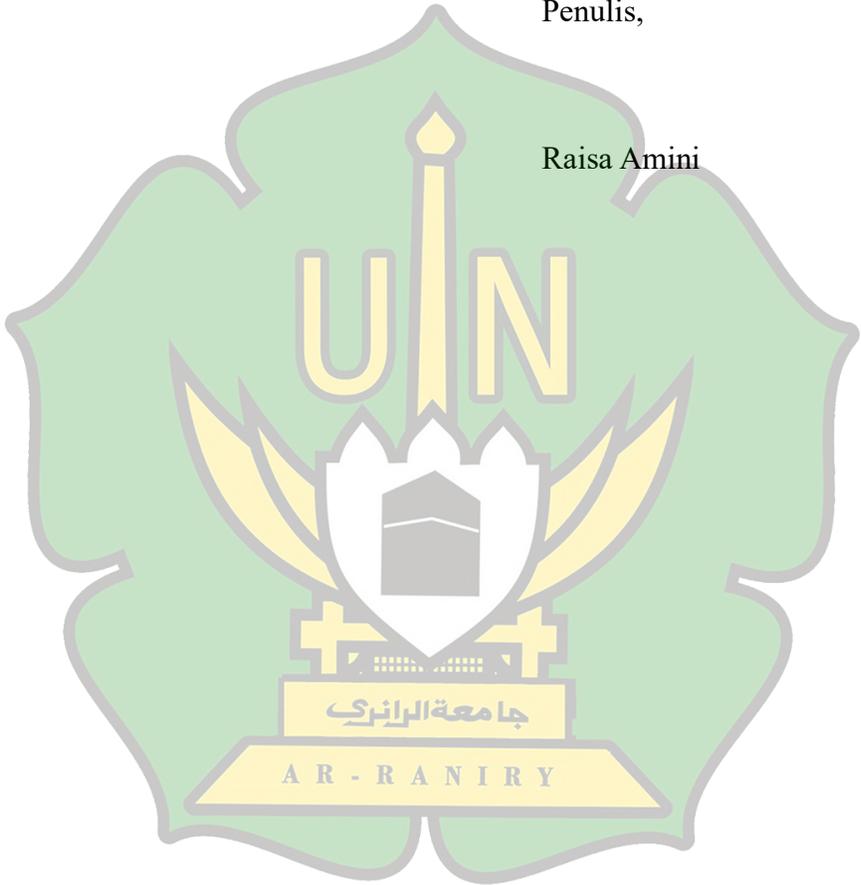
Pada akhir kata pengantar ini, penulis memiliki keinginan yang besar agar penelitian pada skripsi ini tidak hanya dilakukan sebagai syarat kelulusan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi semata,

namun juga memberikan edukasi dan pemahaman yang tidak didapatkan dari bahan bacaan lainnya dan memberikan dampak positif yang berguna untuk membangun perkembangan ilmu pengetahuan. Aamiin Ya Rabbal ‘Aalamiin.

Banda Aceh, 10 April 2025

Penulis,

Raisa Amini



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ظ	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ḍ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasi nya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

kaifa : كَيْفَ
haula : هَوْلَ

3. **Maddah**

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasi nya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
إِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
ئِ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ
ramā : رَمَى
qīla : قِيلَ
yaqūlu : يَقُولُ

4. **Ta Marbutah (ة)**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/ :

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

al-Madīnatul Munawwarah

Talhah :

طَلْحَةَ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasawuf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Raisa Amini
NIM : 210603126
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan
Studi : Syariah
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI (Studi Pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Yulindawati, S.E., M.M
Pembimbing II : Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dan menghasilkan bukti mengenai Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu menyebarkan kuesioner kepada Pelaku UMKM yang mengetahui dan menggunakan BYOND by BSI. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Purposive Sampling*. Jumlah pelaku UMKM yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam layanan BYOND by BSI, tetapi Kenyamanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam layanan BYOND by BSI.

Kata Kunci : ***Kepercayaan, Kenyamanan, Kualitas Layanan, Kepuasan, UMKM, BYOND by BSI***

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
2.1 BYOND by BSI	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian BYOND by BSI.....	17
2.1.3 Manfaat BYOND by BSI.....	19
2.1.3 Fitur Layanan BYOND by BSI	20
2.2 Teori Pelaku Konsumen	21
2.2.1 Perilaku Konsumen Dalam Layanan Byond By BSI	21
2.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	23
2.3.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah....	23
2.3.2 Klasifikasi dan Karakteristik Usaha Mikro	25
2.3.3 Kekuatan dan Kelemahan Usaha Mikro	27
2.3.4 Usaha Mikro Kecil dan Menengah Perspektif Islam	28
2.4 Kepuasan.....	29
2.4.1 Pengertian Kepuasan	29
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33

2.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan	34
2.4.4	Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	35
2.4	Kepercayaan.....	37
2.4.1	Pengertian Kepercayaan	37
2.4.2	Peran Kepercayaan terhadap Kepuasan.....	39
2.4.3	Indikator Kepercayaan.....	40
2.4.4	Kepercayaan Dalam Perspektif Islam.....	41
2.5	Kenyamanan.....	43
2.5.1	Pengertian Kenyamanan	43
2.5.1	Peran Kenyamanan terhadap Kepuasan	45
2.5.2	Indikator Kenyamanan	46
2.5.3	Kenyamanan Dalam Perspektif Islam	48
2.6	Kualitas Layanan.....	49
2.6.1	Pengertian Kualitas Layanan	49
2.6.1	Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	52
2.6.2	Indikator Kualitas Layanan	53
2.6.3	Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam	54
2.7	Penelitian Terdahulu.....	55
2.8	Kerangka Berpikir.....	66
2.9	Pengembangan Hipotesis	68
2.9.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	68
2.9.2	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	69
2.9.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI.....	70
2.9.4	Pengaruh Kepercayaan, kenyamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	71
BAB III METODE PENELITIAN.....		74
3.1	Jenis Penelitian.....	74
3.2	Populasi dan Sampel	74
3.2.1	Populasi Penelitian	75
3.2.2	Sampel Penelitian	75
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	78
3.3.1	Sumber Data	78
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	78

3.4	Skala Pengukuran.....	79
3.5	Variabel Penelitian	80
3.6	Operasional Variabel.....	80
3.7	Uji Instrumen Penelitian	83
3.7.1	Uji Validitas	83
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	84
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	85
3.8.1	Uji Normalitas	85
3.8.2	Uji Multikolinearitas.....	85
3.8.3	Uji Heteroskedasitas	86
3.9	Pengujian Hipotesis.....	86
3.9.1	Uji Parsial (Uji T).....	86
3.9.2	Uji Simultan (Uji F).....	87
3.10	Uji Regresi Linier Berganda	88
3.11	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN90

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	90
4.1.1	Perkembangan UMKM Kota Banda Aceh	90
4.2.	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI).....	92
4.2.1	Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia	92
4.2.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	93
4.2.3	BYOND by BSI.....	94
4.3	Deskripsi Karakteristik dan Tanggapan Responden	94
4.3.1	Karakteristik Responden.....	94
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	95
4.3.3	Responden Berdasarkan Usia	95
4.3.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	96
4.3.5	Responden Berdasarkan Kecamatan	97
4.3.6	Responden Berdasarkan Ya/Tidak Menggunakan BYOND by BSI Untuk Keperluan Bisnis.....	98
4.3.7	Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan BYOND by BSI	98
4.3.8	Responden Berdasarkan Jenis Usaha Yang Dikelola	99
4.3.9	Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjalankan Usaha.....	100

4.3.10	Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	.101
4.3.11	Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan BYOND by BSI	102
4.4	Deskripsi Tanggapan Responden	103
4.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X_1)	103
4.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kenyamanan (X_2)	104
4.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X_3)	105
4.4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)	105
4.5	Hasil Uji Valid dan Reliabilitas	106
4.5.1	Uji Validitas	106
4.5.2	Uji Reliabilitas	108
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	108
4.6.1	Uji Normalitas	108
4.6.2	Uji Multikolinieritas	109
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	110
4.7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	111
4.8	Hasil Uji Hipotesis	113
4.8.1	Uji Parsial (Uji T)	113
4.8.2	Uji Simultan (Uji F)	114
4.8.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	115
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian	116
4.9.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	116
4.9.2	Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	118
4.9.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	120
4.9.4	Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI	121

BAB V PENUTUP	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA.....127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....164

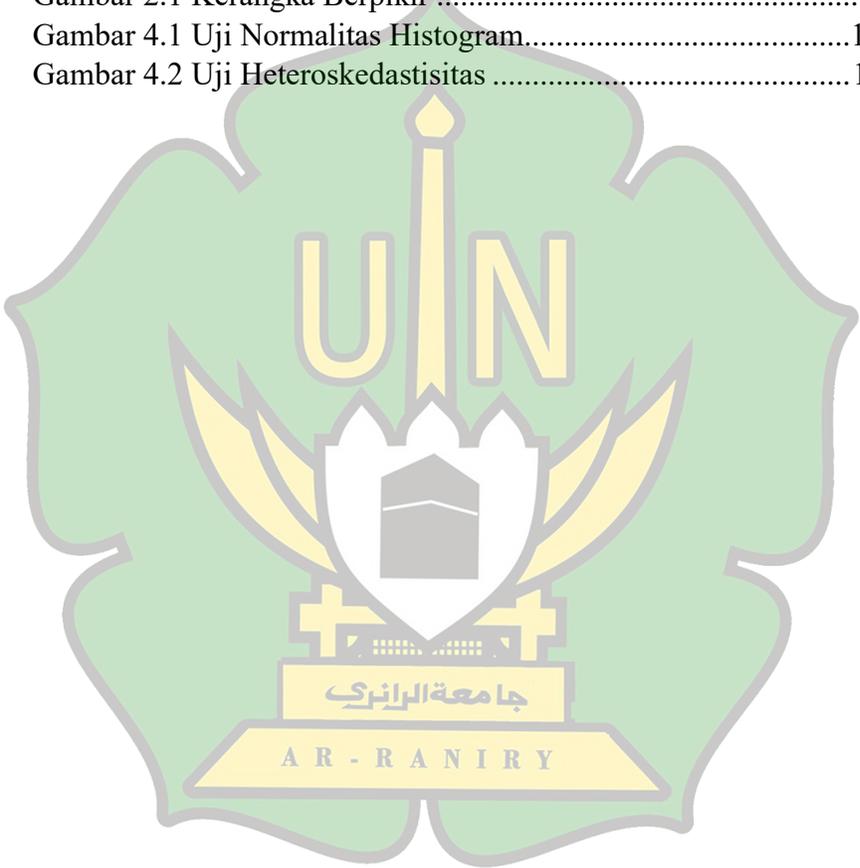


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3. 1 Total Sampel setiap kecamatan.....	77
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Data.....	80
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian.....	81
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	95
Tabel 4. 2 Berdasarkan Usia	95
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir.....	96
Tabel 4. 4 Jumlah UMKM Berdasarkan Kecamatan	97
Tabel 4. 5 Ya/Tidak Menggunakan BYOND by BSI Untuk Keperluan Bisnis.....	98
Tabel 4. 6 Berapa Lama Menggunakan BYOND by BSI.....	99
Tabel 4. 7 Jenis Usaha Yang Dikelola	99
Tabel 4. 8 Berapa Lama Menjalankan Usaha	100
Tabel 4. 9 Pendapatan Bulanan.....	101
Tabel 4. 10 Frekuensi Menggunakan BYOND by BSI	102
Tabel 4. 11 Karakteristik Jawaban Variabel Kepercayaan (X1) ...	103
Tabel 4. 12 Karakteristik Jawaban Variabel Kenyamanan (X2) ...	104
Tabel 4. 13 Karakteristik Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X3)	105
Tabel 4. 14 Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan (Y)	106
Tabel 4. 15 Uji Validitas	106
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas	108
Tabel 4. 17 Uji Multikolinieritas	110
Tabel 4. 18 Uji Regresi Linear Berganda	112
Tabel 4. 19 Uji T.....	113
Tabel 4. 20 Uji F.....	115
Tabel 4. 21 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	116

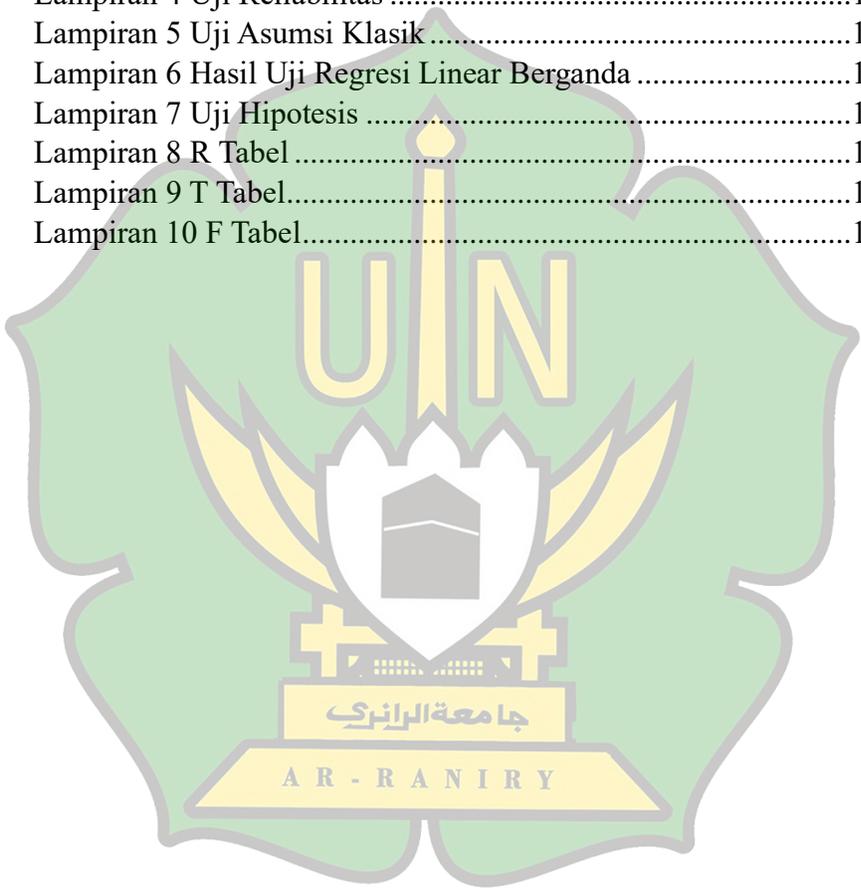
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM Masuk ke Ekosistem Digital Indonesia	3
Gambar 1.2 Grafik Data UMKM Kota Banda Aceh	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	67
Gambar 4.1 Uji Normalitas Histogram.....	109
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	111



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket/Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 2 Jawaban Responden	141
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	154
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	157
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	158
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	159
Lampiran 7 Uji Hipotesis	160
Lampiran 8 R Tabel	161
Lampiran 9 T Tabel.....	162
Lampiran 10 F Tabel.....	163



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern Revolusi Industri 4.0 saat ini, hampir semua aspek kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari penggunaan teknologi, yang berperan sebagai fasilitator untuk berbagai kegiatan dan layanan. Teknologi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi telah menjadi komponen esensial yang harus ada (Kusuma & Asmoro, 2021). Perkembangan pesat teknologi informasi saat ini telah mengantarkan kita ke era digital, di mana banyak aktivitas keuangan dilakukan secara digital. Dalam era digital ini, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang selalu terhubung dengan internet. Internet telah menjadi hal yang umum dan seakan-akan menjadi bagian dari kebutuhan primer. Sebagian besar aktivitas masyarakat, mulai dari memulai hari hingga beristirahat, terhubung dengan internet. Internet juga memudahkan berbagai hal, seperti mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis, dan melakukan transaksi (Yoga, (2019).

Teknologi informasi saat ini menjadi elemen utama yang mendukung perkembangan berbagai sektor di Indonesia, termasuk sektor perbankan. Teknologi informasi kini menjadi aspek dominan yang tak terpisahkan dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah pengguna internet dan perangkat seperti smartphone yang didukung oleh sistem Android dan iOS di berbagai negara, termasuk Indonesia. Sektor perbankan sangat

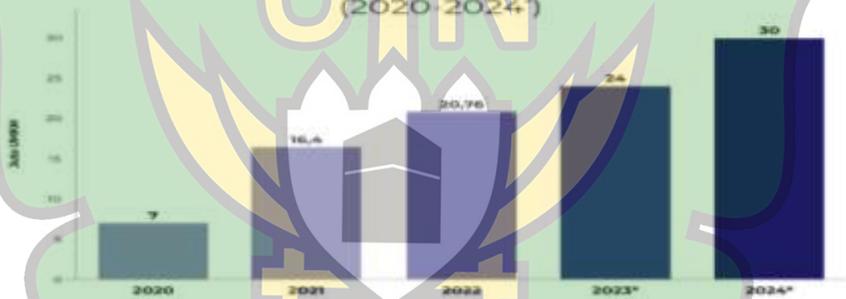
bergantung pada teknologi informasi, yang membuatnya tidak mungkin beroperasi tanpa teknologi ini. Sektor perbankan saat ini harus memudahkan nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. Segala sesuatu kini dituntut untuk serba praktis, terutama dalam sektor perbankan, sehingga peran teknologi informasi menjadi sangat penting (Mutiasari, 2020).

Perkembangan teknologi informasi di dunia perbankan juga berlomba-lomba untuk memberikan berbagai macam layanan, yang muncul karena kesadaran pihak perbankan bahwa pertumbuhan pengguna internet di Indonesia sudah sangat pesat (Amanda et. al., 2024). PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi meluncurkan BYOND by BSI pada 9 November 2024 sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital. BYOND by BSI merupakan Super App layanan finansial, sosial, dan spiritual komprehensif yang lebih mudah dan nyaman diakses. Layanan-layanan ini dapat diakses melalui smartphone dan memberikan kemudahan bagi penggunanya sehingga dapat diakses kapan saja oleh masyarakat (BSI. 2024).

Produk BYOND by BSI adalah layanan tambahan yang diberikan kepada nasabah yang telah memiliki rekening di bank. Layanan BYOND by BSI bank syariah merupakan hasil pengembangan dari dua inovasi sebelumnya, yaitu *SMS banking* dan *internet banking*. Layanan BYOND by BSI ini digunakan melalui perangkat *smartphone*, seperti HP dengan sistem operasi berbasis Android dan Windows (Yusmad, 2018). Peran UMKM sangat besar

untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia, dengan jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha. Pada tahun 2023 pelaku usaha UMKM mencapai sekitar 66 juta. Kontribusi UMKM mencapai 61% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia, setara Rp9.580 triliun. UMKM menyerap sekitar 117 juta pekerja (97%) dari total tenaga kerja. Saat ini, sekitar 24 juta UMKM di Indonesia telah beralih ke dunia digital dari total 66 juta UMKM (Kadin Indonesia, 2024).

Gambar 1. 1
Jumlah UMKM Masuk ke Ekosistem Digital Indonesia
Jumlah UMKM yang Masuk ke Ekosistem Digital di Indonesia (2020-2024*)



Sumber: Kadin Indonesia, 2024).

Dalam dunia perbankan, telah meningkatkan layanan digital seperti BYOND by BSI dan internet banking sebagai alat pembayaran. Pemanfaatan layanan perbankan digital oleh UMKM cukup tinggi dan diharapkan akan berdampak pada transaksi finansial dan operasional yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Selain itu, layanan perbankan digital merupakan cara yang aman, cepat, dan efisien untuk melakukan transaksi (Aji & Yuniawan., 2023)

Menurut (Hasanah, 2014), keberadaan teknologi informasi dalam sektor perbankan syariah membuka kemudahan dan meningkatkan pelaku bisnis, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Saat ini, pengusaha kecil menengah (UMKM) dapat menikmati dalam bertransaksi, seperti menggunakan BYOND by BSI untuk melakukan pembayaran. Dengan BYOND by BSI, proses pembayaran oleh penjual hanya memerlukan transfer ke nomor rekening oleh pelanggan, yang kemudian dapat melakukan pembayaran elektronik melalui perangkat mobile mereka. Saat ini perkembangan perekonomian khususnya pada bidang industri di Indonesia sekarang naik khususnya di bagian UMKM, Dengan meningkatnya UMKM, dapat mempengaruhi Financial Technology (fintech), yang merupakan inovasi dalam jasa keuangan. Saat ini, masyarakat di Banda Aceh mulai berkeinginan untuk menggunakan fintech karena mereka menganggap bahwa fintech dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi, pendanaan, dan pembiayaan. Dengan adanya fintech, dapat bermanfaat bagi pengusaha UMKM di Kota Banda Aceh.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Digitalisasi menjadi salah satu kunci utama untuk meningkatkan daya saing UMKM dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin dinamis dan kompetitif. Di Provinsi Aceh, upaya untuk mendorong UMKM masuk ke dalam ekosistem digital telah menunjukkan kemajuan yang cukup positif.

Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM Aceh, sekitar 30% atau 97.500 unit dari total 325.000 UMKM di provinsi tersebut telah terdigitalisasi. Meski demikian, transformasi digital UMKM di Aceh masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan akses teknologi, rendahnya literasi digital, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, digitalisasi UMKM perlu terus didorong melalui sinergi antara pemerintah, lembaga pelatihan, dan sektor swasta agar UMKM di Aceh dapat tumbuh secara berkelanjutan dan berdaya saing di era ekonomi digital (DISKOPUKMDAG, 2022).

Dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat, Kota Banda Aceh menjadi tujuan menarik bagi pelaku usaha yang ingin mengembangkan bisnis mereka. Oleh karena itu, pemerintah Kota Banda Aceh aktif membantu dalam mendorong pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dengan meningkatnya jumlah pengusaha UMKM dan peluang kerja bagi masyarakat, semakin besar pula kemampuan mereka untuk mengurangi tingkat kemiskinan di wilayah Banda Aceh. Keberadaan UMKM di Banda Aceh memiliki dampak signifikan sebagai penopang penghidupan masyarakat. Meskipun pemerintah sudah memberikan bantuan kepada UMKM di kota ini, campur tangan UMKM yang optimal dalam peningkatan ekonomi Banda Aceh bergantung sekali kepada tingkat produktivitas pelaku UMKM (Mimiasri et al., 2022).

Daftar dari Dinas Koperasi UMKM Kota Banda Aceh menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam jumlah UMKM di kota Banda Aceh. Hal ini memiliki potensi besar untuk

meningkatkan perekonomian daerah. Jumlah UMKM selama lima tahun terakhir di Banda Aceh bisa dilihat pada Gambar berikut:

Gambar 1. 2
Grafik Data UMKM Kota Banda Aceh



Sumber: DISKOPUKMDAG, 2024.

Berdasarkan data yang tertulis pada gambar 1.2 itu, pertumbuhan (UMKM) di Banda Aceh pada akhir tahun 2024, Kota Banda Aceh melaporkan adanya 34.428 UMKM. Progres ini diperkirakan akan terus meningkat setiap tahunnya. Pertumbuhan UMKM ini juga meningkat dengan peningkatan penyerapan tenaga kerja, yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan fakta ini, dapat disimpulkan bahwa pemerintah perlu terus mendorong pertumbuhan UMKM, mengingat peningkatan UMKM akan berdampak positif juga di penyerapan SDM yang semakin besar.

Perbankan Sebagai salah satu lembaga keuangan yang perlu menyesuaikan pelayanannya secara digital, termasuk perbankan di Indonesia. Secara Umum, perbankan di Indonesia terdiri dari dua

konsep, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Kehadiran dan fungsi perbankan di Indonesia sangat signifikan bagi masyarakat, serta industri besar, menengah, dan kecil. Untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat dan memberikan rasa aman dalam transaksi perbankan, kehadiran Bank Syariah menjadi salah satu solusi yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim terhadap kegiatan perbankan, khususnya di Indonesia. (Sitompul & Santoso, 2021)

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan BYOND by BSI adalah kepercayaan. Kepercayaan nasabah merupakan landasan untuk membangun hubungan yang sukses dengan nasabah. Kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling mendasar dan terpenting yang harus didapatkan oleh sebuah bank untuk meraih keamanan nasabahnya, kepercayaan membantu nasabah untuk dapat mengatasi persepsi ketidakpastian dan risiko yang dapat terjadi dengan jaringan berbasis internet (Amanda et. al., 2024).

Pengembangan layanan perbankan kini tidak hanya mengandalkan slogan tentang kepercayaan, tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan gaya hidup. Salah satu layanan yang dikembangkan oleh bank adalah BYOND by BSI. BYOND by BSI adalah layanan transaksi perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dari rumah, tempat usaha, atau lokasi lain di luar kantor

cabang bank, dengan menggunakan perangkat komunikasi seperti komputer, ponsel, dan telepon rumah. Dengan BYOND by BSI, konsumen dapat melakukan transaksi seperti transfer uang, isi pulsa, pembayaran tagihan, dan lainnya dengan lebih mudah, kapan saja dan di mana saja. Seiring dengan meningkatnya populasi dan penggunaan internet di Indonesia, hal ini juga berdampak pada peningkatan aktivitas transaksi fintech di Indonesia (Martinelli, 2021.)

Selain kepercayaan, nasabah juga memerlukan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Kenyamanan nasabah dikatakan sebagai variabel yang dapat memberikan kekuatan positif bagi Kepuasan nasabah. Apabila layanan BYOND by BSI terdapat gangguan siber, kenyamanan nasabah akan menurun dengan adanya gangguan tersebut. Kenyamanan diakui sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan terjadinya Kepuasan nasabah.

Kenyamanan dalam bertransaksi layanan penting bagi nasabah untuk mempertimbangkan BYOND by BSI sebagai faktor utama dalam penggunaan layanan perbankan. Kenyamanan dalam mengaplikasikan layanan BYOND by BSI berkaitan dengan Kepuasan menggunakan banking, jika semakin tinggi persepsi Kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula kenyamanan bagi nasabah untuk bertransaksi melalui BYOND by BSI. Jika layanan tersebut memberikan kenyamanan kepada nasabah saat bertransaksi, pengguna akan terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Nasabah yang merasa nyaman dengan aplikasi BYOND by BSI

cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut untuk transaksi berikutnya. Semakin tinggi tingkat kenyamanan nasabah, maka kepuasan juga akan meningkat. Sebaliknya, jika kenyamanan menurun, kepuasan juga akan berkurang (Khotijah et al., 2023).

Kualitas layanan merupakan cara menilai apakah kualitas layanan yang diterima konsumen baik atau buruk. Kualitas dianggap baik jika layanan yang diberikan memenuhi harapan, dan kualitas dianggap buruk jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan. Kualitas layanan dipertimbangkan oleh perusahaan ketika nasabah ingin memilih produk atau jasa. Oleh karena itu bank harus memiliki standar operasional yang memberikan pelayanan yang memadai kepada nasabah (Hidayah et al., 2022).

Keberhasilan sebuah bank dalam bersaing sangat bergantung pada cara mereka menyediakan kualitas layanan teknologi informasi yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi, perbankan seharusnya memberikan layanan berkualitas tinggi kepada nasabahnya, termasuk dalam layanan BYOND by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian bank tidak hanya terbatas pada pelayanan tatap muka, tetapi juga pada pelayanan jarak jauh melalui BYOND by BSI. Selain memberikan kemudahan bagi nasabah, layanan ini juga menghemat waktu bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui BYOND by BSI. Nasabah BYOND by BSI merasa sangat terbantu karena tidak perlu mengantri di bank, mereka tetap bisa bertransaksi di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet.

Dalam industri perbankan, khususnya layanan BYOND by BSI, elemen kunci dari Kepuasan pelanggan adalah kualitas hubungan antara pelanggan dengan penyedia produk dan jasa, yaitu bank. Produk dan kualitas layanan BYOND by BSI umumnya dianggap sebagai prasyarat penting untuk memuaskan pelanggan dan mempertahankan nilai pelanggan. Dalam industri perbankan, pelanggan telah menetapkan kriteria Kepuasan terhadap kualitas layanan BYOND by BSI yang disediakan oleh bank. Contohnya: kecepatan dan efisiensi, kerahasiaan bank, kecepatan transaksi, akurasi tagihan, ketepatan waktu penagihan, kejelasan tagihan, biaya akses yang kompetitif, dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang secara signifikan mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Seperti bank lainnya, BSI juga memiliki layanan BYOND by BSI yang disebut BYOND by BSI (Amanda et. al., 2024).

Kepuasan nasabah dapat dipahami sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh nasabah terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Harapan nasabah mencerminkan sentimen dan ekspektasi yang dimiliki sebelum mereka membeli atau menggunakan produk/layanan. Tingkat Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh sejauh mana harapan tersebut terpenuhi atau terlampaui. Apabila kinerja atau hasil layanan melebihi harapan nasabah, mereka akan merasa puas bahkan senang. Sebaliknya, jika hasilnya jauh dari yang diharapkan, nasabah akan merasa tidak puas. Hal ini memiliki implikasi signifikan terhadap keberhasilan suatu bisnis, khususnya dalam

sektor perbankan. Kepuasan nasabah berdampak langsung pada loyalitas mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dan volume nasabah secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap bisnis, terutama bank, harus memperhatikan peningkatan Kepuasan nasabah secara terus-menerus. Upaya ini meliputi memastikan layanan berkualitas, memahami kebutuhan pelanggan, dan memenuhi ekspektasi mereka untuk menciptakan hubungan yang berkelanjutan (Setiawan et al., 2024).

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, layanan perbankan digital menjadi salah satu kebutuhan utama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Layanan BYOND by BSI hadir sebagai solusi untuk memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan, mulai dari pembayaran, transfer, hingga pencatatan keuangan yang lebih efisien. Namun, adopsi layanan digital oleh pelaku UMKM di Kota Banda Aceh masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem layanan digital. Kepercayaan menjadi faktor krusial dalam penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi, terutama dalam aspek keamanan data dan transparansi transaksi. Banyak pelaku UMKM yang masih ragu terhadap keandalan sistem serta perlindungan data pribadi mereka dalam menggunakan BYOND by BSI.

Selain itu, kenyamanan dalam penggunaan layanan juga menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna. Jika layanan digital tidak memiliki antarmuka yang mudah digunakan,

fitur yang sesuai dengan kebutuhan UMKM, atau jika terdapat kendala teknis yang sering terjadi, maka pelaku UMKM cenderung enggan untuk beralih sepenuhnya ke sistem digital. Faktor lainnya adalah kualitas layanan, yang mencakup kecepatan, keandalan, serta responsivitas layanan pelanggan. Pelayanan yang kurang responsif atau sistem yang sering mengalami gangguan dapat menurunkan kepuasan pengguna. Bagi UMKM, kecepatan dan efisiensi layanan menjadi aspek utama karena mereka bergantung pada kelancaran transaksi dalam operasional bisnis sehari-hari.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Amanda et. al., 2024). penelitian yang dilakukan merupakan Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Metode ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian melalui data statistic diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap Kepuasan nasabah. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Khotijah et al., 2023) Uji analisis yang digunakan adalah Uji kualitas data, Uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian berdasarkan uji t dan uji f membuktikan bahwa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, fitur aplikasi berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Penelitian (Sabila, 2023) Hasil penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menunjukkan bahwa Kepercayaan, Keamanan dan Kenyaman

secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat bertransaksi menggunakan M-Banking BSI.

Menurut Penelitian (Fahira, 2023) Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode random sampling melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan UMKM kota Banda Aceh mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Hal ini ditandai dengan peningkatan kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan, yang masuk ke tangan pelaku UMKM.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Layanan BYOND by BSI (Studi pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kenyamanan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI?

3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas layanan secara simultan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan bukti empiris mengenai:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI.
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah:

1. Secara teoritis, dapat digunakan sebagai sumbangan tertulis berupa informasi ilmiah untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan Kepuasan nasabah dalam layanan BYOND by BSI.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi serta solusi bagi pihak perbankan dalam manajemen perusahaan untuk melakukan pengembangan pelayanan BYOND by BSI kedepannya, agar dapat mengantisipasi resiko dan memberikan Kepuasan serta memperoleh kepercayaan dari nasabah.
3. Secara kebajikan kepada Masyarakat, khususnya pelaku UMKM, diharapkan dapat membangun hubungan usaha yang dilandasi kejujuran, saling percaya, dan etika yang baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori, definisi yang mendukung penelitian terkait kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan dalam layanan BYOND by BSI penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta uraian teoritis terkait masalah penelitian, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi karakteristik responden, analisis deskriptif, hasil pengujian, serta analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas layanan, terhadap kepuasan dalam layanan BYOND by BSI.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dapat diambil dan saran-saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.