

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING SECARA MOBILE (BYOND) DAN MANUAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk KCP BOGOR KOTA WISATA

Gusti Setiawan¹, Irwin Sukrisno Sugeng², Andri Rizko Yulianto³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika ^{1,2,3}

Email: gustisetiawan150@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>This study aims to determine the effect of mobile account opening (BYOND) and manual service quality on customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Bogor Kota Wisata Branch. The study used quantitative methods, with a sample of 171 respondents selected from a population of 300 customers. Data was collected through questionnaires and analyzed using SPSS version 26. The results show that mobile account opening (BYOND) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with t-value of 5.277 and significance of 0.000. Manual account opening service quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with t-value of 4.493 and significance of 0.000. Simultaneously, both variables significantly influence customer satisfaction, with F-value of 132.124 and significance of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.611 indicates that 61.1% of customer satisfaction variation is explained by both variables.</i></p> <p>Keyword: Service Quality, BYOND, Manual Account Opening, Customer Satisfaction.</p>
Nomor : 6	
Bulan : Juni	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan manual terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 171 responden yang dipilih dari populasi 300 nasabah. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26 dengan teknik analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 5,277 dan signifikansi 0,000. Kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 4,493 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung sebesar 132,124 dan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,611 menunjukkan bahwa 61,1% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BYOND, Pembukaan Rekening Manual, Kepuasan Nasabah.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digitalisasi menjadi faktor penting dalam mendukung perkembangan sektor keuangan syariah di Indonesia. Untuk memperkuat industri ini, pemerintah melakukan strategi berupa penggabungan bank-bank syariah, yaitu menggabungkan Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini bertujuan meningkatkan minat masyarakat terhadap transaksi berbasis syariah serta memperkuat daya saing keuangan syariah Indonesia secara global. BSI resmi berdiri pada 1 Februari 2021 (Devi & Silviany, 2025).

Digitalisasi layanan perbankan menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, serta kemudahan akses transaksi keuangan, sehingga perbankan modern tidak hanya mengandalkan layanan konvensional, tetapi juga mengintegrasikan teknologi digital seperti mobile banking dan aplikasi berbasis online. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital menjadi strategi utama dalam peningkatan daya saing di tengah persaingan industri yang semakin ketat. PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata menghadirkan inovasi melalui aplikasi BYOND yang memungkinkan pembukaan rekening secara online dengan lebih praktis dan efisien dibandingkan metode manual di kantor cabang (Zalelawati & Marlita, 2023).

Di sisi lain, perkembangan layanan digital perbankan tidak selalu berjalan tanpa kendala. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa layanan digital, termasuk mobile banking, masih sering mengalami gangguan sistem yang dapat menghambat aktivitas nasabah. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Kota Wisata, pernah terjadi gangguan layanan yang menyebabkan sistem transaksi tidak dapat digunakan secara optimal, sehingga menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dan kehilangan kepercayaan pada layanan digital (Devi & Silviany, 2025).

Di lapangan, proses pembukaan rekening melalui aplikasi digital seperti BYOND tidak selalu berjalan optimal. Beberapa nasabah masih mengalami kendala, seperti kesulitan dalam proses verifikasi data, gangguan sistem, hingga kegagalan saat registrasi akun. Di sisi lain, pembukaan rekening secara manual di kantor cabang juga menghadapi permasalahan seperti antrean yang panjang, waktu pelayanan yang relatif lebih lama, serta keterbatasan jumlah petugas layanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang mengatakan bahwa perbedaan kualitas layanan berbasis digital dan konvensional dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah secara signifikan (Amrizal, 2024).

Penelitian ini difokuskan pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata sebagai objek penelitian, mengingat cabang tersebut secara aktif melayani pembukaan rekening baik secara digital maupun manual. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab: (1) Apakah kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial? (2) Apakah kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial? (3) Apakah kedua variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama yang menentukan keberhasilan perusahaan untuk menjamin kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tingkat layanan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan juga mencakup aspek kepatuhan syariah yang memastikan bahwa seluruh proses layanan sesuai dengan prinsip Islam. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan dan sikap positif nasabah terhadap bank, sehingga memperkuat niat penggunaan pembiayaan syariah (Nizar Nauval, 2026).

Pelayanan yang baik dapat menghadirkan kesan positif bagi nasabah serta memperkuat pandangan mereka terhadap bank. Oleh karena itu, bank syariah secara rutin melakukan peninjauan dan perbaikan terhadap standar layanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah (Syahfitri et al., 2025).

2.2 Mobile Banking (BYOND by BSI)

Bank Syariah Indonesia memiliki layanan mobile banking yaitu sebuah aplikasi yang bernama BYOND by BSI. BYOND by BSI adalah aplikasi mobile banking yang Bank Syariah Indonesia telah sediakan untuk semua debitur yang memiliki rekening, tabungan, serta melakukan transaksi online (Masrohatin et al., 2025). Mobile banking dapat digunakan di mana saja melalui smartphone untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara praktis dan fleksibel.

BYOND by BSI memberikan kemudahan dalam layanan perbankan. Aplikasi ini dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Selain itu, BYOND by BSI juga memiliki berbagai fitur keamanan yang dirancang untuk

perlindungan data dan transaksi nasabah, seperti penggunaan PIN, OTP (One Time Password), serta sistem enkripsi (Aini & Ningseh, 2025).

Indikator kualitas pelayanan secara mobile (BYOND) dalam penelitian ini mencakup: (1) Kemudahan penggunaan (Ease of Use); (2) Efisiensi layanan (Efficiency); (3) Keandalan sistem (System Reliability); (4) Keamanan layanan (Security/Privacy); dan (5) Ketersediaan dan responsivitas (System Availability & Responsiveness) (Parasuraman et al., 1988).

2.3 Pembukaan Rekening Secara Manual

Pembukaan rekening secara manual merupakan pelayanan yang diberikan melalui interaksi tatap muka antara pegawai bank dan nasabah di kantor cabang. Pelayanan ini meliputi layanan customer service (CS) saat melakukan pembukaan rekening secara langsung. Customer service memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan perbankan. Customer service bertindak sebagai penghubung yang melakukan interaksi langsung dengan nasabah, memberikan edukasi, membantu proses administrasi, menangani keluhan, serta menjadi penghubung antara nasabah dengan pelayanan lainnya (Putri et al., 2026).

Kualitas pelayanan dalam proses pembukaan rekening secara manual dapat dievaluasi menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penerapan dimensi tersebut mengharuskan pihak bank, terutama customer service, untuk memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan tepat. Semakin maksimal penerapan dimensi SERVQUAL, maka semakin tinggi kemungkinan tercapainya kepuasan nasabah secara berkelanjutan (Zalelawati & Marlita, 2023).

2.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat persepsi yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang diterimanya serta harapan yang dimilikinya. Nasabah merasa puas jika kinerja layanan perbankan yang diterimanya sama atau bahkan melebihi apa yang diharapkannya, dan nasabah dapat merasa kecewa jika kinerja layanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya (Bella Puspita Rininda, Radna Nurmalina, 2023).

Kepuasan nasabah dapat diukur melalui empat sarana, yaitu: sistem keluhan dan saran, survei kepuasan konsumen, konsumen samar (mystery shopper), dan analisis mantan pelanggan (Dr. Eva Sundari, 2021). Indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini mencakup: (1) Kesesuaian harapan (Expectation Confirmation); (2) Perasaan puas terhadap layanan (Customer Satisfaction); (3) Minat untuk menggunakan kembali (Repurchase

Intention); (4) Kesiapan untuk merekomendasikan (Word of Mouth); dan (5) Kepuasan secara keseluruhan (Overall Satisfaction).

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian relevan yang memperkuat landasan teori dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Putri Irawan Harahap (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	Teknik: Regresi linear; Sampel: Nasabah bank; Metode: Kuantitatif; Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t, uji F	Tidak membandingkan mobile vs manual; Fokus layanan digital; Tidak spesifik pembukaan rekening	Kualitas layanan mobile banking dan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Hanifah Rosana, Muhammad Lisman (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan Nasabah	Teknik: Regresi linear; Sampel: Nasabah bank; Metode: Kuantitatif; Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	Regresi sederhana (1 variabel X); Fokus digital saja; Tidak menggunakan uji F	Kualitas layanan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Devi Lestari et al. (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah	Teknik: Regresi linear; Sampel: Nasabah bank; Metode: Kuantitatif; Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	Regresi sederhana; Fokus satu variabel; Tidak menggunakan uji F	Kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Adiesta Aulia Putri (2026)	Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kepuasan Nasabah	Teknik: Regresi linear; Sampel: Nasabah bank; Metode: Kuantitatif; Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	Regresi sederhana; Fokus layanan manual (CS); Tidak menggunakan uji F	Kualitas pelayanan customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Rosana (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan	Teknik: Regresi linear; Sampel: Nasabah bank; Metode: Kuantitatif; Alat uji: Validitas,	Regresi sederhana; Fokus satu variabel; Tidak menggunakan uji F	Kualitas layanan pembukaan rekening online berpengaruh positif dan signifikan

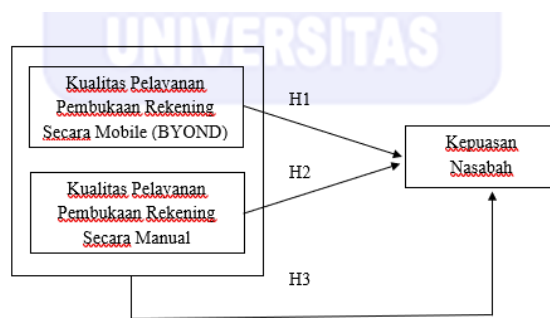
		Nasabah	reliabilitas, uji t		terhadap kepuasan nasabah.
--	--	---------	---------------------	--	----------------------------

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan konseptual antara kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan manual dengan kepuasan nasabah. Hubungan tersebut disajikan pada Gambar 1 berikut:

Kerangka Berpikir



Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

2.7 Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2: Kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H3: Kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan manual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji dan menemukan kebenaran melalui metode ilmiah dengan cara mengukur variabel-variabel yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2021), metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan desain kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antarvariabel, dengan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) (X1) dan kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual (X2), serta satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) maupun secara manual pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata dalam periode 1 Maret hingga 1 April 2026. Jumlah populasi sebanyak 300 nasabah. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 171 responden. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling, yakni teknik pemilihan sampel berdasarkan karakteristik atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Putra dan Latifah, 2025).

3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan uraian mengenai cara suatu variabel ditentukan ukuran dan indikatornya dalam penelitian, sehingga dapat dioperasionalkan secara empiris (Sugiyono, 2021). Tabel 2 menyajikan definisi operasional variabel penelitian:

Tabel 2 Definisi Operasional Variabel

NO.	Penuis/Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian (Teknik, Sampel, Metode, Alat Uji)	Perbedaan Penelitian (Teknik, Sampel, Metode, Alat Uji)	Hasil Penelitian
1.	Putri Irawan Harahap (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	Teknik: Regresi linear Sampel: Nasabah bank Metode: Kuantitatif Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t, uji F	Teknik: Menggunakan regresi berganda (X1 & X2) namun tidak membandingkan mobile vs manual Sampel: Nasabah pengguna mobile & ATM Metode: Fokus layanan digital Alat uji: Sama tetapi tidak spesifik pembukaan rekening	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
2.	Hanifah Rosana,	Pengaruh Kualitas Layanan	Teknik: Regresi linear	Teknik: Regresi sederhana (1	Kualitas layanan online

	Muhammad Lisman (2023)	Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan Nasabah	Sampel: Nasabah bank Metode: Kuantitatif Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	variabel X) Sampel: Nasabah layanan online saja Metode: Fokus digital Alat uji: Tidak menggunakan uji F	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Devi Lestari et al. (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah	Teknik: Regresi linear Sampel: Nasabah bank Metode: Kuantitatif Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	Teknik: Regresi sederhana Sampel: Nasabah mobile banking Metode: Fokus satu variabel Alat uji: Tidak menggunakan uji F	Kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Adiesta Aulia Putri (2026)	Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kepuasan Nasabah	Teknik: Regresi linear Sampel: Nasabah bank Metode: Kuantitatif Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	Teknik: Regresi sederhana Sampel: Nasabah layanan CS Metode: Fokus layanan manual (CS) Alat uji: Tidak menggunakan uji F	Kualitas pelayanan customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Rosana (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan Nasabah	Teknik: Regresi linear Sampel: Nasabah bank Metode: Kuantitatif Alat uji: Validitas, reliabilitas, uji t	Teknik: Regresi sederhana Sampel: Nasabah layanan online Metode: Fokus satu variabel Alat uji: Tidak menggunakan uji F	Kualitas layanan pembukaan rekening online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: (1) Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek di lapangan; (2) Kuesioner, yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian menggunakan skala Likert dengan skala 1–5; (3) Studi Pustaka, melalui penelaahan berbagai sumber referensi relevan; dan (4) Wawancara, untuk memperoleh informasi tambahan (Sugiyono, 2021).

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup: (1) Uji Kualitas Data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas; (2) Uji Asumsi Klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji heteroskedastisitas (scatterplot), dan uji multikolinearitas (Tolerance dan VIF); serta (3) Uji Hipotesis meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji

koefisien determinasi (R^2). Semua pengujian dilakukan menggunakan SPSS versi 26.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Syariah Indonesia Tbk

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang merupakan hasil penggabungan antara tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021, ketiga bank tersebut resmi bergabung pada 27 Januari 2021 dan diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021 (Maslihan Su'ban Ma'ruf, 2025). Struktur pemegang saham BSI yaitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 24,25%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%.

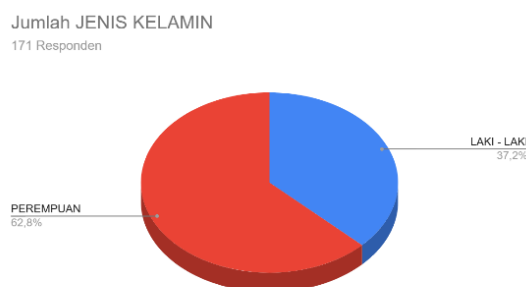
Adapun kantor cabang pembantu yang dijadikan tempat penelitian berlokasi di Perumahan Kota Wisata Ruko Downtown Madison, Jalan Raya Kota Wisata Blok SHC 6 No. 11-12, Kelurahan Ciangsana, Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Visi BSI adalah menjadi top 10 global Islamic Bank, dengan misi mewujudkan pertumbuhan dan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 171 responden yang merupakan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata. Karakteristik responden secara lengkap disajikan pada Tabel 3 berikut:

Diagram Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

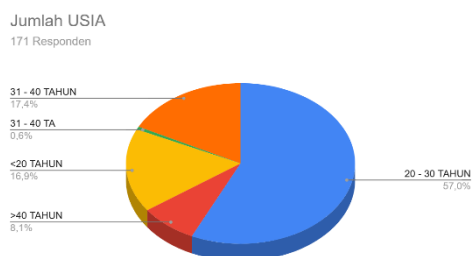


Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan data itu, diketahui bahwa responden memiliki jenis kelamin. Ada 64 laki-laki dalam penelitian ini, yang merupakan 37,2% dari semua peserta. Jumlah perempuan yang menjadi responden adalah 107 orang, yang berarti itu setara dengan 62,78%. Data tersebut

menunjukkan bahwa jumlah perempuan yang menjadi responden lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Mengacu pada data yang diperoleh, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pembukaan rekening melalui layanan mobile (BYOND) dan secara manual melibatkan sebanyak 171 responden. Berdasarkan karakteristik usia responden, kelompok usia 20–30 tahun mendominasi dengan persentase sebesar 57,0% atau sebanyak 97 orang. Selanjutnya, responden yang berusia 31–40 tahun berjumlah 31 orang atau sebesar 18,0%. Responden yang berusia di bawah 20 tahun tercatat sebanyak 27 orang atau sebesar 16,0%, sedangkan responden yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 8,1%.

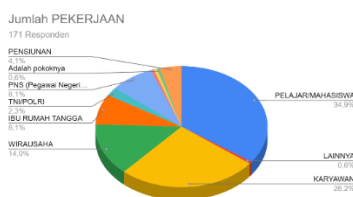
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan



Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan data yang diperoleh, karakteristik responden berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berstatus belum menikah, yaitu sebanyak 107 orang atau sebesar 62,8% dari total 171 responden. Sementara itu, responden yang telah menikah berjumlah 64 orang atau sebesar 37,2%. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu yang belum menikah.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan



Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan data yang diperoleh, karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan menunjukkan bahwa mayoritas responden berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, yaitu sebesar 34,9% atau sebanyak 60 orang dari total 171 responden. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai karyawan sebesar 26,2% atau sebanyak 45 orang. Responden yang berprofesi sebagai wirausaha sebesar 14,0% atau sebanyak 24 orang. Selain itu, responden dengan status ibu rumah tangga dan PNS masing-masing sebesar 8,1% atau sebanyak 14 orang. Responden yang berstatus pensiunan sebesar 4,1% atau sebanyak 7 orang, sedangkan responden yang berprofesi sebagai TNI/POLRI sebesar 2,3% atau sebanyak 4 orang. Adapun responden dengan pekerjaan lainnya sebesar 0,12% atau sebanyak 1 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden yang berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman pembukaan rekening di BSI



Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan data yang diperoleh, karakteristik responden berdasarkan pengalaman pembukaan rekening di BSI menunjukkan bahwa sebanyak 30,8% atau 53 responden pernah melakukan pembukaan rekening secara mobile melalui BYOND. Sementara itu, responden yang melakukan pembukaan rekening secara manual sebesar 30,2% atau sebanyak 52 responden. Adapun responden yang pernah melakukan pembukaan rekening baik secara mobile maupun manual sebesar 39,0% atau sebanyak 66 responden.

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman menggunakan kedua metode pembukaan rekening, yaitu secara mobile dan manual

4.3 Uji Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Nilai r tabel dengan $df = 171 - 2 = 169$ pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,1262. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Putri et al., 2026).

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan Mobile BYOND)

<u>Pertanyaan Kusioner</u>	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	<u>Keterangan</u>
X1_P1	0.521	0.000	Valid
X1_P2	0.514	0.000	Valid
X1_P3	0.640	0.000	Valid
X1_P4	0.711	0.000	Valid
X1_P5	0.666	0.000	Valid
X1_P6	0.629	0.000	Valid
X1_P7	0.607	0.000	Valid
X1_P8	0.658	0.000	Valid
X1_P9	0.658	0.000	Valid
X1_P10	0.600	0.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh item pernyataan pada variabel X1 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai r hitung berkisar antara 0,514 hingga 0,711, yang seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,1262. Dengan demikian, seluruh item pada variabel X1 dinyatakan valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan Manual)

<u>Pertanyaan Kusioner</u>	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	<u>Keterangan</u>
X2_P1	0.667	0.000	Valid
X2_P2	0.473	0.000	Valid
X2_P3	0.539	0.000	Valid
X2_P4	0.597	0.000	Valid
X2_P5	0.602	0.000	Valid
X2_P6	0.598	0.000	Valid
X2_P7	0.594	0.000	Valid
X2_P8	0.747	0.000	Valid
X2_P9	0.573	0.000	Valid
X2_P10	0.632	0.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh item pernyataan pada variabel X2 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai r hitung berkisar antara 0,473 hingga 0,747, yang seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,1262. Dengan demikian, seluruh item pada variabel X2 dinyatakan valid.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

<u>Pertanyaan Kusioner</u>	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	<u>Keterangan</u>
Y_P1	0.685	0.000	Valid
Y_P2	0.625	0.000	Valid
Y_P3	0.694	0.000	Valid
Y_P4	0.714	0.000	Valid
Y_P5	0.762	0.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, seluruh item pernyataan pada variabel Y memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai r hitung berkisar antara 0,625 hingga 0,762, yang seluruhnya lebih besar dari r tabel 0,1262. Dengan demikian, seluruh item pada variabel Y dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi dan kestabilan instrumen penelitian. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Rahadian et al., 2024).

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	10

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,800 yang lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan dalam proses analisis data selanjutnya.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal (Putri et al., 2026). Apabila nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21122494
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.044
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

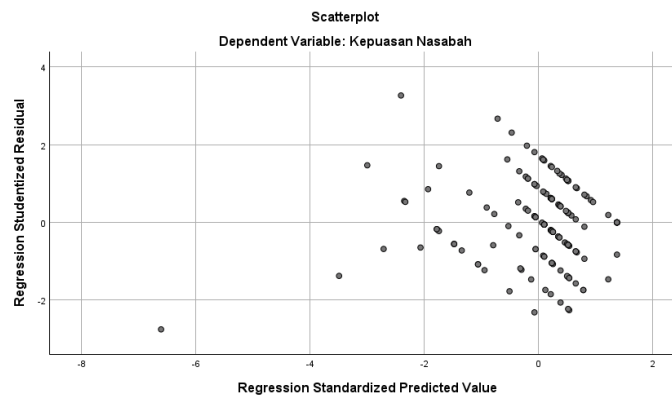
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel di atas, nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Ilustrasi Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah variasi residual pada model regresi tetap sama atau mengalami perubahan. Pengujian ini dilakukan menggunakan grafik scatterplot. Berdasarkan hasil uji, terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu

residual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas (Dr. Zainuddin Iba et al., 2024).

4.4.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang terlalu kuat antar variabel independen dalam model regresi (Dr. Zainuddin Iba et al., 2024).

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.344	1.212		2.760	.006		
	Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Mobile (Byond)	.231	.044	.443	5.277	.000	.329	3.041
	Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Manual	.202	.045	.377	4.493	.000	.329	3.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan table di atas maka diperoleh nilai Tolerance sebesar 0,329 dan nilai VIF sebesar 3,041. Nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel dalam model penelitian ini.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Nilai t tabel dengan $df = 171 - 2 - 1 = 168$ pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,97419 (Harahap, 2024).

Tabel 9 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.344	1.212		2.760	.006		
	Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Mobile (Byond)	.231	.044	.443	5.277	.000	.329	3.041
	Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Manual	.202	.045	.377	4.493	.000	.329	3.041

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, nilai signifikansi pada kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung sebesar $5,277 > t$

tabel 1,97419. Maka H01 ditolak dan Ha1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, nilai signifikansi pada kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung sebesar $4,493 > t$ tabel 1,97419. Maka H02 ditolak dan Ha2 diterima, yang artinya kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Nilai F tabel dengan $df_1=2$ dan $df_2=169$ adalah sebesar 3,05 (Harahap, 2024).

Tabel 10 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	392.283	2	196.142	132.124	.000 ^b
	Residual	249.401	168	1.485		
	Total	641.684	170			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Manual, Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Mobile (Byond)

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $132,124 > F$ tabel 3,05. Maka H03 ditolak dan Ha3 diterima, yang artinya kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan manual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.607	1.218

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Manual, Pelayanan Pembukaan Rekening Secara Mobile (BYON)

Sumber: Data primer yang diolah penulis, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,782, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan manual terhadap kepuasan nasabah berada pada kategori kuat. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,611 menunjukkan bahwa sebesar 61,1% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,607 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan jumlah sampel, model masih mampu menjelaskan sebesar 60,7% variasi kepuasan nasabah (Harahap, 2024).

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 171 nasabah sebagai responden pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata, diketahui bahwa kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan kualitas pembukaan rekening secara manual memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kedua variabel independen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel X1, kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital melalui aplikasi BYOND mampu memberikan pengalaman pelayanan yang efektif dan efisien bagi nasabah. Kemudahan akses, kecepatan proses pembukaan rekening, fleksibilitas penggunaan layanan, serta efisiensi waktu menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Temuan ini selaras dengan penelitian (Rosana & Lisman, 2023) dan (Devi & Silviany, 2025), yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.

Hasil uji parsial pada variabel X2 juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung antara nasabah dengan customer service masih menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Sikap ramah, kemampuan komunikasi pegawai, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kenyamanan fasilitas kantor menjadi aspek yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini selaras dengan penelitian (Putri et al., 2026), yang menyimpulkan

bahwa kualitas pelayanan customer service secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), kualitas pelayanan pembukaan rekening secara mobile (BYOND) dan manual secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini selaras dengan penelitian (Harahap, 2024), yang menyimpulkan bahwa secara bersamaan kedua variabel akan memberikan dampak yang signifikan pada kepuasan nasabah. Layanan digital dan layanan manual memiliki peran yang saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Sebagian nasabah lebih memilih layanan digital karena dianggap lebih praktis dan cepat, sedangkan sebagian lainnya masih memilih layanan manual karena merasa lebih aman dan memperoleh penjelasan secara langsung dari pihak bank.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan pembukaan rekening melalui aplikasi BYOND berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata, dibuktikan dengan nilai t hitung $5,277 > t$ tabel $1,97419$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Semakin baik kualitas pelayanan melalui aplikasi BYOND, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.
- 2) Kualitas pelayanan pembukaan rekening secara manual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai t hitung $4,493 > t$ tabel $1,97419$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan langsung di kantor cabang tetap memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah.
- 3) Secara simultan, kualitas pelayanan pembukaan rekening melalui BYOND dan secara manual bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai F hitung $132,124 > F$ tabel $3,05$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi sebesar $0,611$ menunjukkan bahwa $61,1\%$ variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut: (1) Bagi perusahaan, Bank Syariah Indonesia diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan baik melalui digital maupun pelayanan langsung di kantor cabang. Pada layanan mobile BYOND, perusahaan dapat melakukan pengembangan sistem agar proses pembukaan rekening

menjadi lebih mudah, cepat, dan minim kendala teknis. Pelayanan manual juga perlu terus ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. (2) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, atau loyalitas nasabah, dengan objek penelitian yang lebih luas. (3) Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan tambahan kajian ilmiah dalam bidang manajemen pemasaran jasa dan perbankan syariah.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. N., & Ningseh, N. K. (2025). Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 19–22.
- Amrizal, D. A. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank. *Jurnal Manajemen*, 10(01), 106–114.
- Any Meilani Dian Sugiarti. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 8(03), 2501–2510.
- Bella Puspita Rininda, Radna Nurmalina, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*.
- Devi, S., & Silviany, I. Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 39–48.
- Dr. Eva Sundari, SE., M.M. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam*. Penerbit Adab CV. Adanu Abimata.
- Dr. Zainuddin Iba, S.E., M.M., Dr. Aditya Wardhana, S.E., M.Si., M.M. (2024). Analisis Regresi dan Analisis Jalur untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Harahap, P. I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Skripsi.
- Linda Cahya Amalia. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Bootcamp UI/UX Designer Pada PT Greatedu Global Mahardika. Skripsi.
- Maslihan Su'ban Ma'ruf. (2025). Skripsi Gabungan. <https://repository.uin->

suska.ac.id/87212/1/SKRIPSI GABUNGAN.pdf

- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(2), 465–472.
- Mundia, L., & Mundia, L. (2019). Satisfaction with work-related achievements in Brunei public and private sector employees. *Cogent Business & Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1664191>
- Nizar Nauval. (2026). Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Memilih Pembiayaan Bank Syariah: Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Warta Ekonomi*, 9(01), 53–64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra dan Latifah. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. *Jurnal Manajemen*, 8, 193–205.
- Putri, A. A., Ika, N., Wardhani, K. (2026). Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kepuasan Nasabah Bank BJB Cabang Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(3), 2776–2785.
- Rahadian, M. R., Pangastuti, N., & Parningotan, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Bank Mandiri. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(4).
- Rosana, H., & Lisman, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Pekanbaru Sudirman 2). *Jurnal Perbankan Syariah*, 5(2), 19–29.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Ke-3)*. Alfabeta Bandung.
- Syahfitri, A., Zein, A. W., & Imaniah, M. (2025). Peran Good Corporate Governance dalam Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: BSI Cabang Medan Aksara). *Jurnal Manajemen Syariah*, 4(5), 384–393.
- Zalelawati, S., & Marlita, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(6), 1020–1026.