

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *BYOND BY BSI*
(STUDI KASUS PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KCP
PALEMBANG KM 6)**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
INDYRA MUTHIA AMANDA
NPM 062140632782**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *BYOND BY* BSI
(STUDI KASUS PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KCP
PALEMBANG KM 6)**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**INDYRA MUTHIA AMANDA
NPM 062140632782**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA
NIP 196103251989031001**

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

**Claudya Nurcahaya, S.E., M.M
NIP 199109282022032006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi DIV
Manajemen Bisnis**

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Kegigihan hari ini adalah pondasi keberhasilan masa depan. Tak ada hasil yang mengkhianati proses, karena setiap tetes keringat dan setiap doa yang terpanjatkan akan membentuk jalan menuju impian yang telah lama diperjuangkan."

"Membangun masa depan yang cerah dan sukses memerlukan semangat yang membara dan profesionalisme yang tinggi, dimana setiap tindakan kecil berkontribusi pada pencapaian besar yang kita raih bersama."

-Indyra Muthia Amanda-

Dipersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Keluarga Besar**
- 3. Sahabat dan Teman Seperjuangan**
- 4. Almamater Tercinta**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indyra Muthia Amanda
NPM : 062140632782
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pengguna *Byond By* BSI (Studi
Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP
Palembang KM 6)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak berkepentingan.

Palembang, 31 Juli 2025



Indyra Muthia Amanda
NPM 062140632782

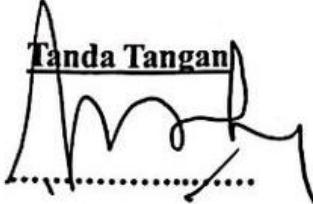
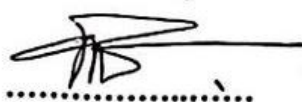
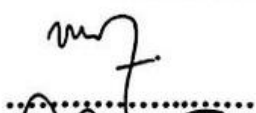
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Indyra Muthia Amanda
NPM : 062140632782
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Byond By* BSI (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA Ketua Penguji		28 / 07 2025
2.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Anggota Penguji		29 / 07 2025
3.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		28 / 07 2025
4.	Claudia Nurcahaya, S.E., M.M Anggota Penguji		28 / 07 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *byond by* BSI Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 2.800 dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 97 responden yang diambil dengan Teknik pengambilan sampel *non propability* sampling dalam metode *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara pengumpulan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen dan uji asumsi klasik, serta dengan melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *byond by* BSI Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6 secara parsial dan simultan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan keamanan mampu berkontribusi terhadap naik turunnya kepuasan nasabah dalam menggunakan *byond by* BSI sebesar 63,0% dan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : *Byond By* BSI, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and security on customer satisfaction among users of Byond by BSI at PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6. This research employs a quantitative approach. The population consists of 2,800 individuals, with a sample of 97 respondents selected using a non-probability sampling technique through purposive sampling. The data used in this study include both primary and secondary data. The data collection method involved the distribution of questionnaires. The analytical techniques used in this study include instrument testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis with t-test, F-test, and coefficient of determination. The results indicate that service quality and security have a positive and significant influence on customer satisfaction among users of Byond by BSI at PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6, both partially and simultaneously. The coefficient of determination shows that service quality and security variables contribute 63.0% to the variation in customer satisfaction in using Byond by BSI, while the remaining 37.0% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Byond By BSI, Service Quality, Security and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkah rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Byond By* BSI (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6)”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Nasabah Pengguna *Byond By* BSI Terhadap Kualitas Layanan dan Keamanan Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca dan pihak yang memerlukan.

Palembang, 31 Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan Skripsi ini tentunya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi DIV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Claudya Nurcahya, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II dengan penuh ketulusan dan keteguhan hati telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sangat berperan penting dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis.
8. Ibu Dini Evriliany selaku *Branch Manager* PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6 yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6.
9. Ibu Indah Marlianty selaku *Branch Operation and Service Manager* di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6 yang telah memberikan izin, dukungan, masukan yang membangun, serta motivasi yang sangat berarti selama pelaksanaan penelitian ini di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6.

10. Kedua orang tua penulis tercinta, terima kasih atas cinta, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti yang telah menjadi pijakan dalam setiap langkah hidup penulis. Penulis menyadari bahwa selembar kertas ini dan untaian kata yang tertulis di atasnya takkan pernah sebanding dengan semua yang telah Ayah dan Ibu berikan. Mohon doa restu, agar penulis dapat meraih kesuksesan dengan menapaki jalan terbaik yang telah Allah takdirkan, seraya membawa harapan dan doa Ayah dan Ibu dalam setiap langkah perjuangan.
11. Sahabat terbaik selama menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Reynalza Anggri Septi dan Darvianti, terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
12. Sahabat Penulis Muhammad Maulana Al Farizi yang senantiasa hadir memberikan semangat, dukungan, dan keyakinan di setiap langkah dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa berbalas kebaikan yang jauh lebih besar di waktu yang akan datang.
13. Kelas 8 MBB yang telah membersamai perjuangan selama 4 tahun dalam suka maupun duka.
14. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan dan ikut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang mana tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal penulis untuk meraih cita-cita serta kesuksesan di masa yang akan datang. Atas segala dukungan dan bantuan dari seluruh pihak, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Semoga kebaikan kalian semua dibalas kebaikan pula oleh Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Palembang, 31 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas Layanan	14
2.1.2 Keamanan	15
2.1.3 Kepuasan Nasabah	17
2.1.4 Hubungan Kualitas Layanan dan Keamanan dalam Membentuk Kepuasan Nasabah	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir	24
2.4 Hipotesis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 26

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Populasi dan Sampel	28
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Uji Instrumen	30
3.6.1.1 Uji Validitas	30
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	30
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.2.1 Uji Normalitas	31
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	31
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	32
3.6.3 Uji Hipotesis	32
3.6.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.6.3.2 Uji T (Uji Parsial).....	32
3.6.3.3 Uji F (Uji Simultan)	33
3.6.3.4 Koefisien Determinasi	34
3.7 Definisi Operasional Variabel	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37

4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Sejarah dan Profil Singkat PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk	37
4.1.2 Logo Perusahaan	38
4.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan	38
4.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kcp Palembang KM 6	39
4.1.5 Tugas Dan Fungsi Perusahaan	39
4.1.6 Karakteristik Data	41
4.1.7 Karakteristik Responden	41
4.1.7.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.8 Hasil Uji Instrumen Penelitian	43
4.1.8.1 Hasil Uji Validitas	43
4.1.8.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.1.9 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.1.9.1 Hasil Uji Normalitas	46
4.1.9.2 Hasil Uji Multikolinearitas	46

4.1.9.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	47
4.1.10 Hasil Uji Hipotesis	49
4.1.10.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.1.10.2 Hasil Uji T (Parsial)	51
4.1.10.3 Hasil Uji F (Simultan)	52
4.1.10.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah...	54
4.2.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	56
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Palembang KM 6	39
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keamanan (X2)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.13 Hasil Uji T	51
Tabel 4.14 Hasil Uji F	53
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi R^2	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna BSI <i>Mobile Banking</i> 2021-2024	5
Gambar 1.2 Tampilan <i>Byond By</i> BSI	6
Gambar 1.3 Migrasi BSI <i>Mobile</i> ke <i>Byond By</i> BSI	7
Gambar 1.4 Rating dan Ulasan <i>Byond By</i> BSI	7
Gambar 1.5 Ulasan <i>Byond By</i> BSI	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Logo PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk
- Lampiran 5 Kesepakatan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 6 Kesepakatan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Wawancara dengan PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6
- Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara dengan *Branch Operation and Service Manager* (PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang KM 6)
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 13 Hasil *Output* Pengolahan Data SPSS
- Lampiran 14 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Penelitian
- Lampiran 16 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 17 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Skripsi