

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