

ABSTRAK

Faris Nawalya. 2026. *Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag. dan (II) Elida Mahriani, S.E.I., M.M.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, BYOND by BSI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 7,198 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Secara parsial, variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,327 > 0,05$. Sementara itu, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.