INDEKS KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI BANJARMASIN TERHADAP LAYANAN APLIKASI BYOND PASCA MIGRASI DARI BSI MOBILE

SKRIPSI

OLEH

SITI FAIZAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2026 M/1448 H

INDEKS KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI BANJARMASIN TERHADAP LAYANAN APLIKASI BYOND PASCA MIGRASI DARI BSI MOBILE

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:
SITI FAIZAH
220105020017

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2026 M / 1448 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Siti Faizah
NIM	: 220105020017
Tempat/ Tgl. Lahir	: Pematang Danau, 30 Agustus 2004
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islami UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini bener-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 15 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan

Tanda Tangan



Siti Faizah

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B-236/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2026

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama	:	Siti Faizah
NIM	:	220105020017
Program Studi	:	S1 Perbankan Syariah
Judul	:	Indeks Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin Terhadap Layanan Aplikasi Byond Pasca Migrasi Dari BSI Mobile

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

B E B A S P L A G I A S I
Dengan Presentasi Plagiat 14 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2026
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Faqih El Wafa,S.H.I.,M.S.I
NIP. 199005232018011002

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul	: Indeks Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin Terhadap Layanan Aplikasi BYOND Pasca Migrasi Dari BSI Mobile
Ditulis Oleh	: Siti Faizah
NIM	: 220105020017
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2025/2026
Tempat Tanggal Lahir	: Pematang Danau, 30 Agustus 2004
Alamat	: Desa Pematang Danau, RT/RW 002/001, Kec. Mataraman, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 9 Juni 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Prof. Dr. H. Sukarni, M.Ag	Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si.,M.E.I
NIP. 196304171991021001	NIP. 196401151993031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Faqih El Wafa, M.S.I
NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Indeks Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin Terhadap Layanan Aplikasi BYOND Pasca Migrasi Dari BSI Mobile", ditulis oleh Siti Faizah, telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Juni 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (82,8), Bobot (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.Si

NIP. 197710312002121002

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Prof. Dr. H. Sukarni, M.Ag.	1.	
2	Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.		2.
3	Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.E.I.	3.	
4	Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA.		4.

ABSTRAK

Siti Faizah/2026. *Indeks Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin Terhadap Layanan Aplikasi BYOND Pasca Migrasi Dari BSI Mobile.* Skripsi, Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing I: Prof. Dr. H. Sukarni, M.Ag., Pembimbing II: Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.E.I.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, BYOND by BSI, *Customer Satisfaction Index*, *Expectation Confirmation Theory*, Perbankan Digital.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh migrasi layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) dari aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan perbankan digital. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan nasabah BSI mahasiswa aplikasi BYOND di Kota Banjarmasin pasca migrasi dari BSI Mobile.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Sampel berjumlah 96 mahasiswa pengguna aplikasi BYOND by BSI dari UIN Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat, dan Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari Kalimantan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, serta perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan dimensi Expectation Confirmation Theory (ECT), yaitu ekspektasi, pengalaman nyata, konfirmasi, dan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata dimensi ekspektasi sebesar 4,3368, pengalaman nyata 3,9141, konfirmasi 3,9410, dan kepuasan 4,0327. Nilai CSI sebesar 80,65% termasuk kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa serta memberikan pengalaman layanan perbankan digital yang memuaskan setelah migrasi dari BSI Mobile.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“If life gives you a thousand reasons to cry, then at least you have one reason to smile.”

(Huang Renjun)

“For everything that happen in life it's all there for good reasons, and it will all be a lesson for you, whether it's bad or good so think positively and don't feel intimidated, You guys got this, I know you guys can do it.”

(Na Jaemin)

“We've been through all the ups and downs and we'll continue to go through it all. No matter what the future brings, there’s nothing left to fear. Let’s go to the Absolute present. To that super moment when we’re at our strongest, and standing at the top.”

(Mark Lee)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, kekuatan, seta kemudahan yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat meneyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan cahaya islam.

Dengan rasa syukur dan kerendahan hati, saya mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Abah dan Mama yang telah menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, doa yang tidak pernah putus, dukungan moral maupun material, serta kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar jasa dan cinta yang telah Abah dan Mama berikan. Setiap langkah dan pencapaian yang telah penulis raih hingga saat ini tidak terlepas dari doa dan perjuangan Abah dan Mama. Semoga karya sederhana ini menjadi salah satu bentuk kebahagian dan kebanggaan untuk Abah dan Mama.
2. Kedua adik tersayang, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas dukungan, perhatian, doa, dan kebahagiaan yang selalu kalian berikan di tengah kesibukan dan tekanan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian telah menjadi sumber semangat

bagi penulis untuk terus menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga kalian juga mencapai semua tujuan dan impian kalian.

3. Dosen pembimbing, Dengan rasa hormat dan terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada dosen pembimbing yang telah meluaangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas semua arahan, masukan, kritik, dan saran yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini demgan baik. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal jariah yang terus mengalir.
4. Teman- teman seperjuangan (Sa'adah, Pia, Isti, Alma dan Maza), Terima kasih telah menjadi teman terbaik selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, cerita, tawa, dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan dalam setiap proses yang kita lalui bersama. Terima kasih telah selalu ada di saat-saat sulit maupun bahagia, bertukar pikiran, dan saling menguatkan untuk menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pertemanan dan kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga meskipun nantinya kita menempuh jalan kehidupan yang berbeda.
5. Untuk diri sendiri Siti Faizah, Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah meskipun lelah, takut, ragu, dan berbagai tantangan yang harus dihadapi selama perjalanan perkuliahan. Terima kasih karena selalu berusaha menjadi lebih baik setiap hari, terus maju meskipun terkadang lambat, dan selalu percaya bahwa setiap proses akan menghasilkan hasil terbaik. Skripsi ini adalah bukti bahwa semua

usaha, doa, kesabaran, dan kerja keras yang telah dilakukan tidak pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari lebih banyak kesuksesan di masa depan.

6. NCT DREAM (Mark, Renjun, Jeno, Haechan, Jaemin, Chenle, dan Jisung), Terima kasih kepada NCT DREAM, yang secara tidak langsung telah menjadi salah satu semangat dan motivasi bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Melalui karya, musik, lirik, konten, serta perjuangan yang ditunjukkan, penulis belajar tentang kerja keras, konsistensi, keberanian untuk bermimpi, dan pentingnya menikmati setiap proses dalam mencapai tujuan. Terima kasih telah menjadi bagian kecil yang memberikan warna dan semangat dalam perjalanan akademik penulis.

Terakhir, terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, dan motivasi kepada penulis selama menempuh Pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan balasan yang berlipat ganda, Amin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	S	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ża	Ż	zet (dengan titik

			diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ء	Ha'	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ى	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*Al-qudūs*

III. Ta'*marbutah* di akhir kata

a) Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*Jāmi'ah*
مكتبة	Ditulis	*maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

b) Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المكتبةالجيلة	Ditulis	*Al-maktabah al-jamilah*

IV. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	*A*
ـِ	Kasrah	Ditulis	*I*

ـُ	Dammah	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قِرَأَ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
يَنطِقُ	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal Panjang

.	Fathah + alif كامل	Ditulis	ā kāmilah
.	Fathah + yaʾmati صل	Ditulis	ā ṣallā
.	Kasrah + yaʾmati شديد	Ditulis	ī syadīd
.	Dammah + wawu mati صدور	Ditulis	ū ṣudūr

VI. Vokal Rangkap

1.	Fathah + yaʾmati رويد	Ditulis	ai ruwaidun
2.	Fathah + wawu mati وفرعون ذيا لوتاد	Ditulis	au wa fir'auna żi al-autād

VII. Vokal Pendek yang berututan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata Sandang ali + lam

a) Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'ān*
الكتاب	Ditulis	*al-kitāb*

b) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	*aṣ-* ṣubḥu
الساهرة	Ditulis	*as-Sāhirah*

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

برالوالدين	Ditulis	*Birru al-wālidaini*
اذاالشمس,	Ditulis	Iża asy-syamsu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillāhi rabbil ‘ālamīn, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Indeks Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin Terhadap Layanan Aplikasi BYOND Pasca Migrasi Dari BSI Mobile.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih yang terdalam kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, M.Sc., M.Fin, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Bapak Faqih El Wafa, M.S.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sukarni, M.Ag dan Bapak Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si.,M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta saran yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pelayanan akademik selama penulis menempuh Pendidikan.
5. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi penulis, akademisi, maupun pembaca yang berkepentingan.

Banjarmasin, 15 Juni 2026

Penulis



Siti Faizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
PENETAPAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **xi**
KATA PENGANTAR ..... **xvii**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xx**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Definisi Opersional 7

BAB II KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI BANJARMASIN TERHADAP LAYANAN APLIKASI BYOND PASCA MIGRASI DARI BSI MOBILE **9**

A. Kajian Teori 9
   1. Kepuasan Nasabah 9
   2. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam 11
   3. Layanan Perbankan Digital 15
   4. Expectation Confirmation Theory (ECT) 22
   5. Customer Satisfaction Index (CSI) 24
B. Kajian Penelitian Terdahulu 25
C. Kerangka Pikir 29

BAB III METODE PENELITIAN 32

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....32

B. Lokasi Penelitian 33

C. Populasi dan Sampel Penelitian 34

D. Teknik Pengambilan Sampel.....36

E. Data dan Sumber Data.....37

F. Variabel dan Indikator 38

G. Teknik Pengumpulan Data 43

H. Teknik Analisis Data 44

I. Tahap Penelitian.....46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....49

A. Gambaran Umum Aplikasi BYOND By BSI.....49

B. Gambaran Umum Responden 50

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian 58

D. Pembahasan.....70

BAB V PENUTUP.....77

A. Simpulan 77

B. Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA.....80

LAMPIRAN-LAMPIRAN 83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator 39
Tabel 3. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan 46

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi 53
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkatan Semester 54
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi.....56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas 59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas 62
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif per Indikator.....63
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif per Dimensi.....65
Tabel 4. 9 Hasil Mean Satisfaction Score (MSS).....68
Tabel 4. 10 Hasil Penghitungan CSI 69
Tabel 4. 11 Hasil Interprestasi Nilai CSI.....69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir 31