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.