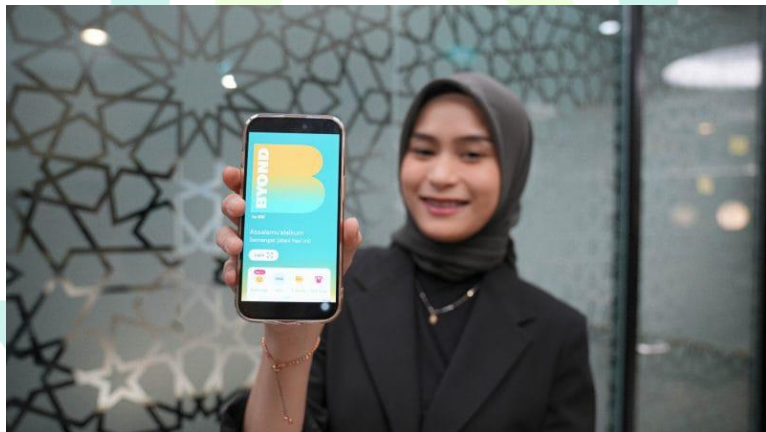




**PENGARUH DIMENSI SERVQUAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
GENERASI Z PENGGUNA BYOND BY BSI
DI KABUPATEN PEKALONGAN**



ASRI DWI LESTARI

NIM 40222011

2026

**PENGARUH DIMENSI SERVQUAL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GENERASI Z PENGGUNA
BYOND BY BSI DI KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ASRI DWI LESTARI

NIM 40222011

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

**PENGARUH DIMENSI SERVQUAL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH GENERASI Z PENGGUNA
BYOND BY BSI DI KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ASRI DWI LESTARI

NIM 40222011

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Asri Dwi Lestari**
NIM : **40222011**
Judul skripsi : **Pengaruh Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Byond By Bsi Pada Generasi Z Di Kabupaten Pekalongan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 25 Juni 2026
Yang menyatakan,



Asri Dwi Lestari
NIM. 40222011

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Asri Dwi Lestari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Asri Dwi Lestari

NIM : 40222011

Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Byond by BSI Pada Generasi Z Di Kabupaten Pekalongan

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 25 Juli 2026

Pembimbing,



Ria Anisatus Shblihah, M.S.A.

NIP. 198706302018012001

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

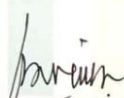
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : Asri Dwi Lestari
NIM : 40222011
Judul Skripsi : **Pengaruh Dimensi SERVQUAL Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna BYOND By BSI di Kabupaten Pekalongan**
Dosen Pembimbing : Ria Anisatus Sholihah, M.S.A.

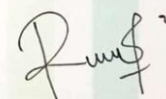
Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 10 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta di terima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I


Karima Tamara, S.T., M.M
NIP. 197303182005012002

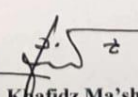
Penguji II


Mohammad Rosyada, M.M
NIP. 198607272019031006

Pekalongan, 14 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003

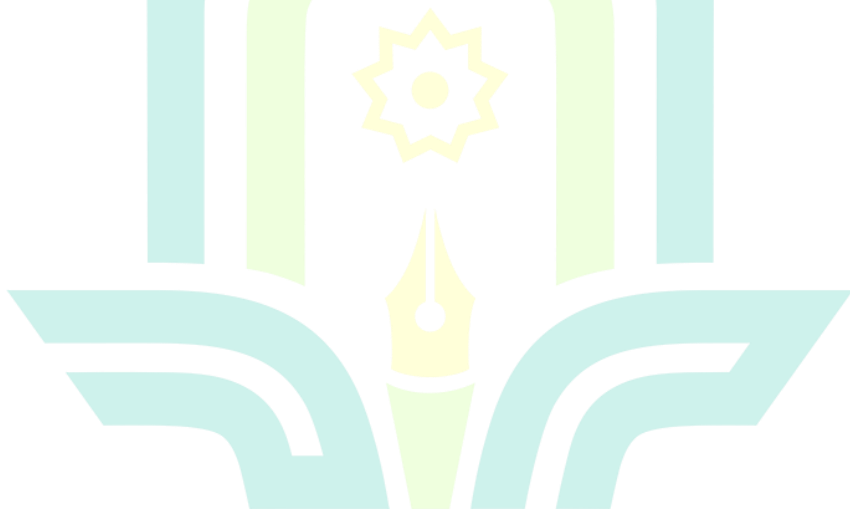
MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Tugas manusia hanya berjuang, bukan memaksakan hasil, Kita punya kendala tapi Allah punya kendali. Yakinlah jika Allah sudah ikut andil, maka tidak ada kata mustahil”

(Ustadz Hanan Attaki)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

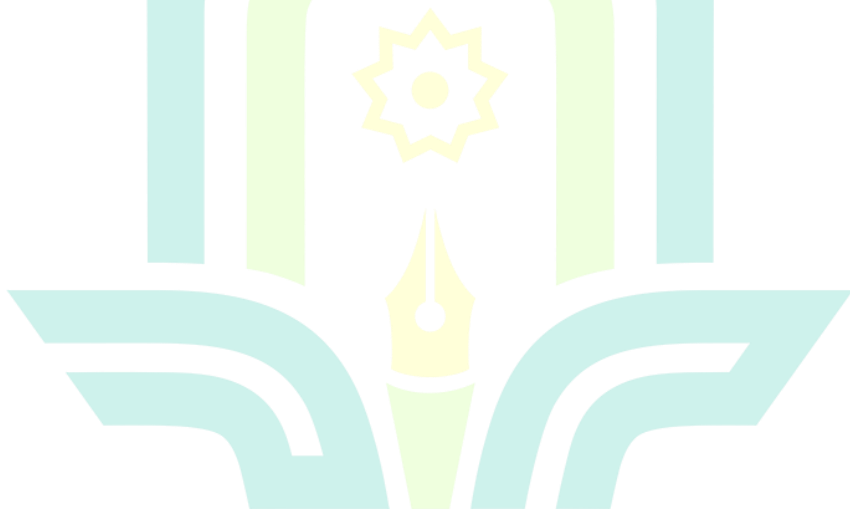
1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Caridin dan Ibu Slamet Barokah, yang dengan ketulusan, kesabaran, dan kasih sayang yang tak terhitung telah membimbing penulis sejak masa kecil hingga mencapai bangku perguruan tinggi. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap pengorbanan yang mengiringi langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana. Terima kasih pula atas cintanya yang tidak pernah berkurang dan dukungan yang tidak pernah berhenti menguatkan penulis sepanjang perjalanan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan dengan keberkahan dan kesehatan sepanjang usia. Aamiin.
2. Almamater tercinta, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan sebagai tempat saya menimba ilmu dan mengembangkan diri dalam

bidang.

3. Dosen Pembimbing Ibu Ria Anisatus Sholihah, M.S.A. terima kasih atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini. Saya sangat bersyukur dapat dibimbing oleh Ibu.
4. Dosen Wali Bapak M Shulthoni, M.A., M.S.I., Ph.D terima kasih atas bimbingan dan dukungan selama masa perkuliahan. Kehadiran dan motivasi Bapak sangat berarti dalam perjalanan akademik saya.
5. Terima kasih kepada Yuzar Zulfan selaku Abang tercinta, atas segala dukungan, doa, perhatian dan semangat yang senantiasa diberikan baik secara moril maupun materil, selama menempuh proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala doa dan harapan segera tercapai.
6. Teruntuk Ainun Nuha, tidak ada kata lain yang dapat kuucapkan selain terima kasih dan rasa syukur bisa mempunyai sosok kekasih sekaligus teman diskusi penulis selama ini, mungkin selama ini prosesnya tidak selalu mulus, tetapi terima kasih sudah menjadi tempat penulis untuk meluapkan sedih, amarah, canda, dan tawa hingga dapat membentuk diri penulis saat ini. Terima kasih atas segala waktu dan usahanya sehingga penulis dapat berada di titik ini. Maaf atas perjalanan kita yang tidak selalu mulus ini, tetapi penulis berharap kita berdua dapat berproses bersama-sama. Terima kasih sudah datang ke kehidupan penulis, doa baikku menyertaimu.
7. Sahabat-sahabat tercinta, Vira, Vanes, Afiza, dan Sasa yang selalu ada dalam suka dan duka, memberikan semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dan melepas penat di tengah kesibukan akademik.
8. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas segala

kebaikan yang telah diberikan.

9. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri “Asri Dwi Lestari” yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Terimakasih sudah sekuat ini dan bertahan sampai sejauh ini. Terimakasih untuk tetap berusaha dan tidak menyerah. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan semua ini. Bagaimanapun kehidupan selanjutnya, hargai dirimu, tetap menjadi perempuan yang kuat, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik.



ABSTRAK

ASRI DWI LESTARI. PENGARUH DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BYOND BY BSI PADA GENERASI Z DI KABUPATEN PEKALONGAN.

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan berbasis digital, salah satunya melalui aplikasi BYOND by BSI. Sebagai aplikasi yang relatif baru, perlu dilakukan pengkajian mengenai kualitas layanan yang dirasakan pengguna, khususnya Generasi Z sebagai segmen pengguna *mobile banking* yang dominan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Sampel penelitian berjumlah 100 responden, yaitu Generasi Z di Kabupaten Pekalongan dan telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI minimal enam bulan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel *tangible*, *assurance*, dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kepuasan Nasabah, BYOND by BSI, Generasi Z, Kualitas Layanan

ABSTRACT

ASRI DWI LESTARI. THE EFFECT OF SERVQUAL DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AMONG GENERATION Z USERS OF BYOND BY BSI IN PEKALONGAN REGENCY.

Advances in digital technology are driving Islamic banking institutions to continuously improve the quality of their digital services, one of which is through the BYOND by BSI app. As a relatively new app, it is necessary to assess the quality of service as perceived by users, particularly Generation Z, which constitutes the dominant segment of mobile banking users. This study aims to analyze the influence of the SERVQUAL dimensions which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of BYOND by BSI users.

This study employs a quantitative approach with an associative research design. The sampling technique uses nonprobability sampling with a purposive sampling method. The study sample consisted of 100 respondents Generation Z members in Pekalongan Regency who had been using the BYOND by BSI app for at least six months. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 27.

The results indicate that, individually, the reliability and responsiveness variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the tangible, assurance, and empathy variables do not have a significant effect on customer satisfaction. Collectively, the SERVQUAL dimensions comprising tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on the satisfaction of BYOND by BSI users.

Keywords: SERVQUAL, Customer Satisfaction, BYOND by BSI, Generation Z, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih yang mendalam, saya sampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. Selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abddurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abddurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ria Anisatus Sholihah, M.S.A selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak M Shulthoni, M.A., M.S.I., Ph.D selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan moral, spiritual, serta material yang tak ternilai harganya.
8. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Perbankan Syariah dan Keuangan Syariah. Akhir kata, saya berharap semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

Pekalongan, 25 Juni 2026



Asri Dwi Lestari

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Landasan Teori.....	16
1. <i>Service Quality Theory</i>	16
2. Kualitas Layanan	17

3. Kepuasan Nasabah	23
4. <i>Mobile banking</i>	28
B. Telaah Pustaka	32
C. Kerangka Berfikir.....	39
D. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Pendekatan Penelitian	46
C. Setting Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	46
E. Variabel Penelitian	48
F. Sumber Data.....	50
G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Metode Analisis Data.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Penelitian.....	56
B. Hasil Analisis Data.....	62
C. Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP	83
A. Simpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
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	ʿain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	A
ِ	Kasrah	i	I
ُ	Dammah	u	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سِئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/ al-madīnatul

munawwarah

- طَلْحَةُ

Talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu. Contoh:

- نَزَّلَ

nazzala

- الْبِرُّ

al-birru

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ

ar-rajulu

- الْقَلَمُ

al-qalamu

- الشَّمْسُ

asy-syamsu

- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof, namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn/
Wainnallāhalahuwakhairrāzi qīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-
`ālamīn/Alhamdu lillāhi rabbil
`ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān
ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعاً Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhil-
amru jamī'an

J. Tajwid

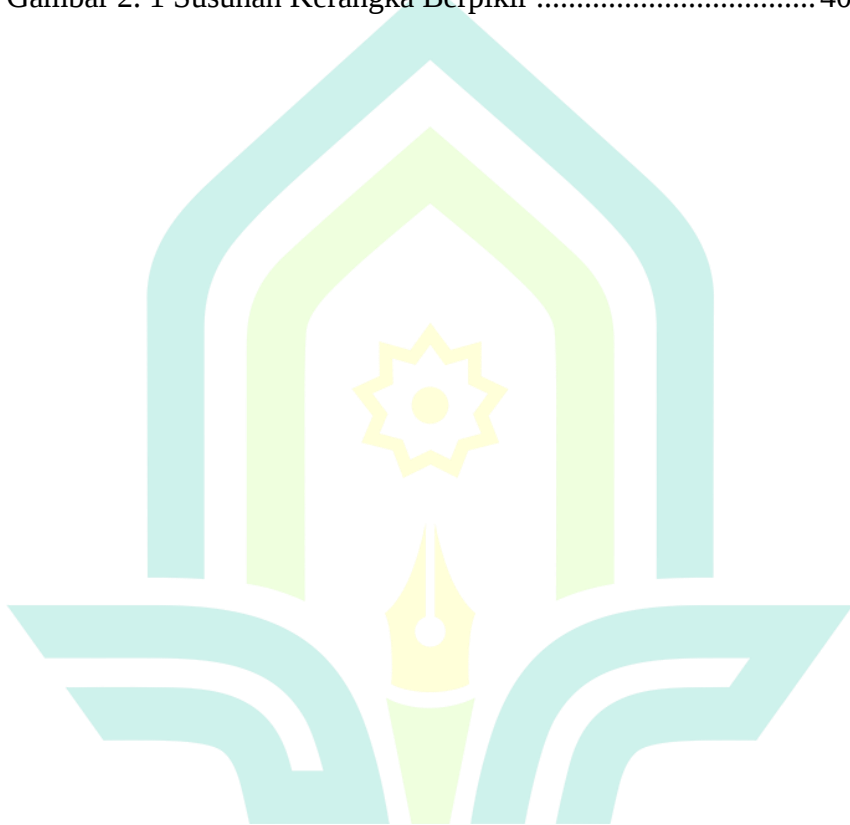
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Skala Likert	52
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Berdasarkan Usia Responden.....	58
Tabel 4. 3 Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4. 4 Berdasarkan Alamat Domisili.....	60
Tabel 4. 5 Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan <i>Mobile banking</i>	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 8 Hasil uji Normalitas	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji t.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Uji F.....	72
Tabel 4. 14 Koefisiensi Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Mobile banking 2025	3
Gambar 2. 1 Susunan Kerangka Berpikir	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner.....	VI
Lampiran 3 Hasil Output Uji Instrumen	XV
Lampiran 4 Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	XXVIII
Lampiran 5 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda	XIX
Lampiran 6 Hasil Output Uji Hipotesis	XX
Lampiran 7 R Tabel	XXI
Lampiran 8 t Tabel.....	XXI
Lampiran 9 F Tabel.....	XXII
Lampiran 10 Surat Pengantar Penelitian.....	XXIII
Lampiran 11 Surat Kesediaan Menjadi Responden.....	XXIV
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	XXV
Lampiran 13 Dokumentasi.....	XXVI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya era digital, layanan perbankan telah mengalami perubahan signifikan sebagai dampak dari penerapan teknologi informasi (Irfan et al., 2023). Transformasi teknologi informasi dan komunikasi ini secara nyata mengubah cara kerja berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Jika sebelumnya bank lebih mengandalkan layanan interaksi langsung melalui kantor cabang, kini mereka beralih ke platform digital, seperti *mobile banking* dan aplikasi berbasis internet. Pergeseran ini dilakukan agar bank mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang terus mengalami peningkatan dan perubahan.

Menurut Patrik & Lady pada Rohmawati et al. (2023) penggunaan *mobile banking* sebagai layanan transaksi keuangan nirkabel menghadirkan kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi pada kegiatan perbankan, terutama karena mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan keamanan. Kondisi ini mendorong perusahaan, termasuk lembaga keuangan, untuk menyesuaikan strategi bisnisnya dengan mengintegrasikan teknologi sebagai bagian penting dari inovasi produk dan layanan. Menurut laporan (MetroJaya, 2025) data Bank Indonesia (BI) menyebutkan jumlah transaksi digital banking di Indonesia mencapai 4,4 miliar transaksi pada bulan juli 2025, meningkat 45% dari tahun sebelumnya, menunjukkan tren adopsi teknologi yang pesat. Fenomena ini tidak hanya mempermudah akses keuangan tetapi juga menuntut bank untuk meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

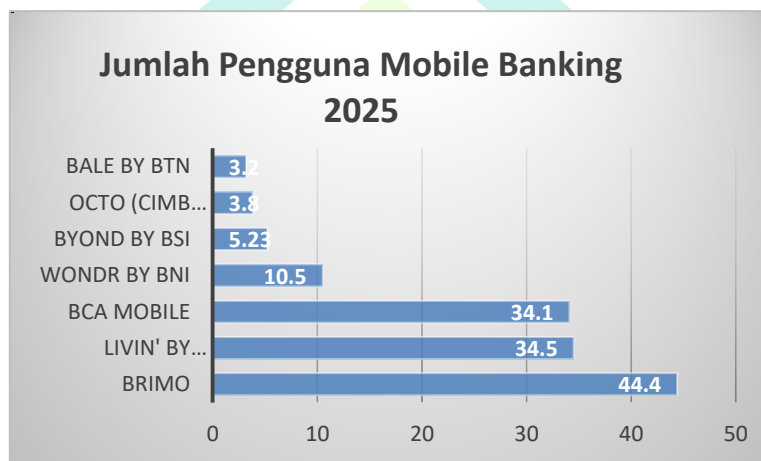
Transformasi digital ini juga dipengaruhi oleh perubahan demografi nasabah, khususnya Generasi Z (kelahiran 1997–2012). Generasi ini yang saat ini berusia 12 hingga 27 tahun, yakni kelompok *digital native* yang mahir menggunakan teknologi. Kondisi tersebut membentuk ekspektasi terhadap layanan yang cepat, mudah, personal, dan inovatif. Data dari survei Lokadata.id menunjukkan bahwa 73% Generasi Z di Indonesia lebih memilih layanan perbankan digital dibandingkan konvensional, dengan alasan kemudahan akses dan efisiensi waktu (Ahmad Luthfi, 2024).

Perkembangan internet yang pesat menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan terutama bagi generasi Z. Tren ini mendorong sektor perbankan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi melalui berbagai inovasi, khususnya dalam menyelaraskan kualitas performa bank agar lebih sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Upaya-upaya ini juga bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam menjalankan aktivitas perbankan harian mereka (Akob & Sukarno, 2022).

Pesatnya pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia telah mendorong lahirnya berbagai inovasi pada industri perbankan, salah satunya yakni *mobile banking*. Teknologi ini yakni bentuk koneksi elektronik yang memungkinkan nasabah berinteraksi langsung dengan bank melalui perangkat seluler, sehingga proses perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian transaksi keuangan secara real-time. Pemanfaatan *mobile banking* menghadirkan kemudahan bagi nasabah memperoleh akses yang lebih mudah terhadap berbagai aktivitas perbankan, mulai dari transfer dana, transaksi tagihan, pengecekan saldo, sampai investasi tanpa perlu datang ke kantor cabang, baik melalui saluran seperti aplikasi seluler, SMS banking, maupun internet banking.

Sebagai upaya untuk mendorong perkembangan teknologi informasi serta meningkatkan pelayanan kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia menghadirkan SuperApp BYOND by BSI yakni pada 9 November 2024. Aplikasi tersebut yakni pengembangan BSI Mobile yang telah hadir sejak tahun 2021. Pada kurun waktu dua bulan sejak peluncuran, sekitar 85,7% atau kurang lebih 3,5 juta pengguna lama telah beralih menggunakan aplikasi terbaru ini (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna *Mobile banking* 2025



Sumber: Bisnis.com, 2025

Berdasarkan survei yang dilaporkan oleh bisnis.com jumlah pengguna BYOND by BSI pada tahun 2025 mencapai sekitar 5,23 juta orang. Jumlah ini masih lebih rendah dibandingkan beberapa aplikasi *mobile banking* utama, sehingga menunjukkan bahwa posisi BYOND belum sekuat kompetitornya. Namun angka tersebut tetap mencerminkan adanya adopsi yang cukup baik terhadap layanan digital perbankan syariah. Selain itu, berdasarkan data resmi yang dipublikasikan oleh Bank Syariah Indonesia, hingga Desember

2025 jumlah pengguna BYOND by BSI telah mencapai sekitar 6 juta pengguna dan tumbuh sebesar 197% secara tahunan (YoY) sejak diluncurkan pada November 2024. Sebagai implementasi strategi transformasi digital, BSI bahkan menargetkan jumlah konsumen *mobile banking* mendapati melebihi 10 juta pengguna pada tahun 2026 (Bank Syariah Indonesia, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa BYOND by BSI memiliki peluang yang besar untuk terus berkembang, terutama apabila didukung oleh peningkatan kualitas layanan, pengembangan fitur yang inovatif, serta pengalaman pengguna yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah.

BYOND by BSI dirancang sebagai platform digital terpadu berbasis prinsip syariah yang menyediakan berbagai layanan, mulai dari fitur transaksi keuangan, pembukaan rekening secara daring, hingga layanan konsultasi perbankan (Aini et al., 2025). Selain berperan sebagai sarana transaksi perbankan, aplikasi ini juga menghadirkan fitur islami, berupa pembayaran zakat dan informasi waktu salat, sehingga tidak hanya memudahkan aktivitas finansial, tetapi juga mendukung kebutuhan spiritual nasabah. Keunggulan lain dari BYOND by BSI terletak pada penerapan sistem keamanan berlapis yang dirancang untuk melindungi data serta transaksi nasabah. Pada proses aktivasi, nasabah diwajibkan melakukan verifikasi menggunakan PIN dan informasi kartu debit. Di samping itu, aplikasi ini dilengkapi dengan *fraud detection system* yang mampu mendeteksi aktivitas transaksi yang tidak wajar atau berpotensi mengandung unsur penipuan.

BYOND by BSI turut menggunakan *Hardware Security Module*, sebagai sistem keamanan yang dirancang untuk menjaga kerahasiaan PIN dan data nasabah melalui sistem enkripsi secara optimal. Seluruh fitur yang tersedia telah melalui serangkaian audit keamanan berkala lewat teknik

white box, *black box*, dan *grey box testing* untuk mengidentifikasi sekaligus memitigasi celah kerentanan yang ada (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024). Beragam fitur dan inovasi yang ditawarkan mencerminkan komitmen BSI untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara menyeluruh. Dengan ini, BYOND by BSI diharapkan dapat berkembang menjadi aplikasi perbankan syariah yang komprehensif dan menghadirkan manfaat luas baik secara sosial, spiritual, maupun ekonomi.

Meskipun telah menunjukkan kemajuan yang positif, aplikasi ini belum sepenuhnya terlepas dari berbagai tantangan. Suatu bentuk kelemahan yang masih dihadapi yakni rendahnya tingkat pemahaman teknologi digital pada nasabah lanjut usia, sehingga mereka masih memerlukan bantuan dari *costumer service*. Selain itu, keamanan menjadi perhatian utama, terutama terkait risiko penipuan daring dan perlindungan data pribadi. Di sisi lain, beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi ini tidak efisien atau membingungkan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (Azka, D. J., 2025).

Peristiwa serangan ransomware pada Mei 2023 yang dialami oleh BSI semakin menegaskan pentingnya penguatan sistem keamanan siber pada layanan perbankan digital. Serangan tersebut mengakibatkan terganggunya operasional layanan BSI selama beberapa hari dan kebocoran data pribadi 15 juta nasabah (CNN Indonesia, 2023). Selain berbagai tantangan tersebut, sebagai aplikasi yang masih relatif baru, BYOND by BSI masih berada pada tahap adaptasi pengguna. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, peningkatan tersebut belum dapat dijadikan indikator bahwa seluruh pengguna telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pengguna Generasi Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap aplikasi digital, seperti kecepatan akses,

kemudahan navigasi, stabilitas sistem, keamanan transaksi, serta respons yang cepat ketika terjadi kendala. Apabila aspek-aspek tersebut tidak mampu memenuhi harapan pengguna, maka akan muncul ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan intensitas penggunaan aplikasi, menghambat migrasi pengguna dari BSI Mobile ke BYOND, bahkan mendorong nasabah beralih ke layanan *mobile banking* bank lain yang dianggap mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Hal ini memperkuat urgensi perlunya meneliti bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tanggapan hasil evaluasi yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan ekspektasi sebelum menggunakan layanan dengan persepsi nyata atas kualitas pelayanan yang telah diterima (Izzuddin, 2021). Konsep ini menekankan bahwa kepuasan bukanlah sesuatu yang statis, melainkan hasil dari evaluasi subjektif pelanggan yang membandingkan ekspektasi awal seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, atau kualitas interaksi dengan pengalaman nyata yang mereka alami. Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah yaitu ungkapan perasaan yang muncul akibat perbandingan antara kinerja aktual dengan ekspektasi. Kepuasan tercapai ketika kinerja atau hasil sesuai dengan ekspektasi, dan sebaliknya (Kumrotin & Susanti, 2021). Pada hal ini, kepuasan nasabah memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan, karena layanan yang unggul seperti yang ditawarkan oleh aplikasi BYOND by BSI mampu membentuk persepsi positif sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kualitas layanan yakni upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui pemberian layanan yang optimal. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan oleh adanya

kemudahan, kecepatan, kompetensi, hubungan yang baik, dan sikap ramah dalam melayani pelanggan. Kualitas tersebut diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima dengan harapan mereka sebelumnya (Aditya et al., 2022). Kualitas layanan sering kali diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL, sebuah pendekatan yang umum diterapkan untuk menilai kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Penilaian dilakukan melalui perbandingan antara standar harapan pelanggan sebelum layanan diberikan dengan kualitas yang diperoleh setelah layanan diterima. Pada penerapannya, metode ini terdiri atas lima variabel, yakni bukti bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Anjayati, 2021).

Tjiptono & Diana (2018) menyatakan bahwa pendekatan servqual yang diaplikasikan dalam mengukur kualitas layanan berlandaskan pada lima dimensi utama.

Tangible mencakup bukti nyata mengenai kemampuan perusahaan dalam menghadirkan layanan yang berkualitas melalui berbagai aspek fisik, yang meliputi penampilan perusahaan, ketersediaan fasilitas, dukungan teknologi, serta media komunikasi yang digunakan. Pada aplikasi BYOND by BSI, desain tampilannya lebih modern dan minimalis, menyesuaikan tren terkini serta preferensi generasi masa kini sehingga ikon, menu, dan tata letak tampil lebih atraktif. Aspek-aspek fisik ini menciptakan kesan pertama yang kuat dan dapat memengaruhi tingkat kenyamanan serta kepercayaan nasabah. Pengaruh baik yang kuat ditemukan pada aspek *tangible* pada tingkat kepuasan nasabah berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh Yanti (2023) Bank Aceh Syariah. Temuan tersebut didukung oleh analisis Hidayanti dan Handayani (2020) di PD Bank Perkreditan

Rakyat Blora mengungkapkan bahwa dimensi *tangible* memberi pengaruh positif serta signifikan dalam menentukan kepuasan nasabah.

Dimensi *reliability* merepresentasikan keandalan perusahaan dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Indikator utama untuk mengukur keandalan sebuah bank meliputi konsistensi layanan, akurasi transaksi, dan kemampuan untuk memenuhi komitmen layanan tepat waktu. Nasabah umumnya merasa puas dan loyal apabila mereka memiliki keyakinan bahwa bank mampu diandalkan pada memenuhi harapan secara konsisten. Aplikasi BYOND menonjol melalui desain yang lebih modern dan sistem yang lebih cepat, meskipun tingkat stabilitasnya belum sepenuhnya teruji pada berbagai kondisi. Fenomena terkini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang saat ini dirasakan oleh nasabah dipengaruhi oleh keandalan, yang yakni salah satu indikator utama. Hasil tersebut sejalan dengan Nafisyah (2025) yang mengungkapkan bahwa pada tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi signifikan oleh dimensi *reliability*.

Responsiveness yakni kemampuan perusahaan dalam merespons dan membantu nasabah menyelesaikan permasalahan transaksi. Aspek ini meliputi kecepatan, ketepatan, dan kesiapan dalam merespons kebutuhan maupun keluhan nasabah. Kualitas pada aspek tersebut berperan dalam membentuk kepuasan nasabah, karena pelayanan yang responsif dan akurat cenderung mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Aplikasi BYOND by BSI dilengkapi dengan fitur bantuan terintegrasi yang memudahkan pengguna menghubungi call center tanpa meninggalkan aplikasi.

Penelitian di Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda Kota Samarinda, Jubaidi et al., (2024) variabel *responsiveness* berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta diperkuat oleh Rustandi dan Ramdhani (2022)

di Bank Syariah Mandiri Cianjur menunjukkan bahwa *Responsiveness* memperoleh hasil yang serupa.

Assurance salah satu aspek utama kualitas layanan karena mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Nasabah umumnya akan merasa lebih puas dan percaya apabila mereka meyakini bahwa karyawan perusahaan memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi dalam menghadirkan layanan. Aplikasi BYOND by BSI unggul dalam aspek ini karena dilengkapi teknologi *Hardware Security Module* (HSM) dan alat pendeteksi fraud yang memperkuat perlindungan bagi para penggunanya. Bukti empiris menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna layanan perbankan juga dipengaruhi oleh efektivitas dimensi *assurance*. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian Suharyono dan Azani (2021) di PT Sun Life Financial Indonesia yang mendapati variabel *responsiveness* berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Empathy yakni dimensi yang menggambarkan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan melalui pemberian perhatian secara personal, pemahaman terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan, serta komunikasi yang berlangsung secara efektif. Nasabah umumnya merasa puas ketika mereka merasa dipahami dan dihargai oleh bank, yang terwujud pada pelayanan yang personal dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Aplikasi BYOND by BSI dilengkapi dengan fitur pengelolaan keuangan yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah, antara lain perencanaan dana haji, umrah, pendidikan, dan tujuan keuangan lainnya. Kehadiran fitur tersebut menghadirkan fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Asyfiya dan Fariza (2024) di Bank

Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1 menegaskan bahwa dimensi *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah terhadap layanan BYOND by BSI dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mencakup *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*, serta faktor lingkungan sosial dan pandangan mengenai kemudahan maupun hambatan dalam penggunaan layanan tersebut.

Hasil temuan Saina et al., (2026) pada penelitian mereka sebelumnya, memperkuat argumen ini dengan mengevaluasi layanan aplikasi *Mobile banking* Bank NTT secara umum telah memuaskan pengguna, yang ditandai dengan nilai gap SERVQUAL positif. Kelima dimensi ini secara empiris terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan, serta memiliki hubungan yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna. Disisi lain, penelitian oleh Lestari et al., (2024) menghasilkan temuan yang berbeda, di mana secara parsial dimensi *tangible*, *assurance*, dan terutama *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sementara *reliability* dan *responsiveness* belum signifikan terhadap pengguna aplikasi BNI *Mobile banking*.

Berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya, Prihatiningrum & Zuraidah (2022) mengungkapkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BJB Cabang Tangerang. Perbedaan hasil yang ditemukan dalam penelitian tersebut menjadi landasan yang penting untuk dilakukannya penelitian lebih lanjut pada studi ini.

Temuan-temuan yang berbeda menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap), serta gap fenomena, yaitu adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan realisasi kualitas layanan BYOND by BSI. Kesenjangan ini perlu ditelaah kembali untuk menentukan sejauh mana kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah, terutama di kalangan Generasi Z, sebagai segmen pengguna paling aktif *mobile banking*.

Penelitian ini akan difokuskan pada Generasi Z di Kabupaten Pekalongan. Kabupaten Pekalongan yakni daerah dengan pertumbuhan ekonomi menengah, di mana sektor perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki potensi besar untuk menjangkau nasabah muda. Data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pekalongan (2023) Generasi Z mencakup sekitar 45% dari total penduduk usia produktif, dengan tingkat penggunaan smartphone mencapai 85%, menjadikan mereka target utama untuk layanan digital banking.

Berbagai penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar masih mengkaji aplikasi yang telah lama digunakan atau memiliki cakupan layanan yang luas. Sementara itu, Potensi besar yang ditawarkan oleh BYOND dari BSI dalam meningkatkan kenyamanan layanan perbankan digital belum didukung oleh analisis yang memadai, karena aplikasi hasil pengembangan BSI Mobile ini tergolong sebagai inovasi yang baru dirilis. Oleh karena itu, kajian ilmiah mengenai aplikasi ini masih perlu dikembangkan

Berlandaskan berbagai fenomena tersebut, yaitu meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, posisi BYOND by BSI sebagai aplikasi yang masih baru, masih adanya berbagai kendala penggunaan, tingginya ekspektasi Generasi Z terhadap kualitas layanan digital, serta adanya

perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*), penelitian berjudul “Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna BYOND by BSI di Kabupaten Pekalongan” perlu dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif untuk mengukur efektivitas dimensi kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pengguna. Penelitian ini diproyeksikan mampu memperkaya kajian empiris sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan layanan perbankan syariah berbasis digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi dasar yang telah dijabarkan, maka dirumuskan arah kajian yakni:

1. Apakah *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
2. Apakah *Reliability* (Keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
3. Apakah *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
4. Apakah *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
5. Apakah *Empathy* (Empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND By BSI?
6. Apakah *Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BYOND by BSI?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
2. Untuk menganalisis pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?

3. Untuk menganalisis pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
4. Untuk menganalisis pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
5. Untuk menganalisis pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI?
6. Untuk menganalisis pengaruh *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BYOND by BSI?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin didapatkan penulis melalui karya ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan guna memperkaya pemahaman masyarakat mengenai keuangan syariah serta menghadirkan kontribusi ilmiah pada bidang ekonomi, khususnya pada keputusan Generasi Z dalam memanfaatkan layanan perbankan syariah di masa depan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank BSI

Penulis berharap temuan ini bisa menjadi kerangka acuan kepada Bank Syariah Indonesia mengenai analisis dinamika preferensi layanan keuangan digital di kalangan Generasi Z. Hasil Penelitian ini memainkan peran penting sebagai landasan dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan tingkat kinerja dan pemanfaatan layanan sesuai dengan kebutuhan serta preferensi nasabah.

b. Bagi Generasi Z

Penulis berharap hasil yang diperoleh dapat menjadi sumber referensi bagi kalangan Generasi Z

guna meningkatkan pemahaman sekaligus kepercayaan pada penggunaan layanan mobile BSI.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa dapat memperkaya pemahaman serta menjadi sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya, terlebih yang berkaitan pada persepsi Generasi Z mengenai kemudahan penggunaan dan kegunaan, serta respons perilaku mereka terhadap platform perbankan digital BSI.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yakni uraian yang ringkas atau jelas yang terhubung dengan topik-topik lain yang akan dibahas secara metodis agar dapat dipahami dengan mudah oleh seluruh pembaca.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan permasalahan diteliti sepanjang studi ini dan dijelaskan pada bab berikutnya. Dari bab yang ditawarkan pada pendahuluan, termasuk latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat dari masalah tersebut.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori yang akan dikaji pada penelitian ini. Menyajikan kerangka konseptual dan hipotesis yang memandu penelitian ini, dan penjelasan tentang telaah pustaka sebelumnya yang sebanding semuanya disajikan pada tinjauan pustaka.

BAB III : METODE PENELITIAN

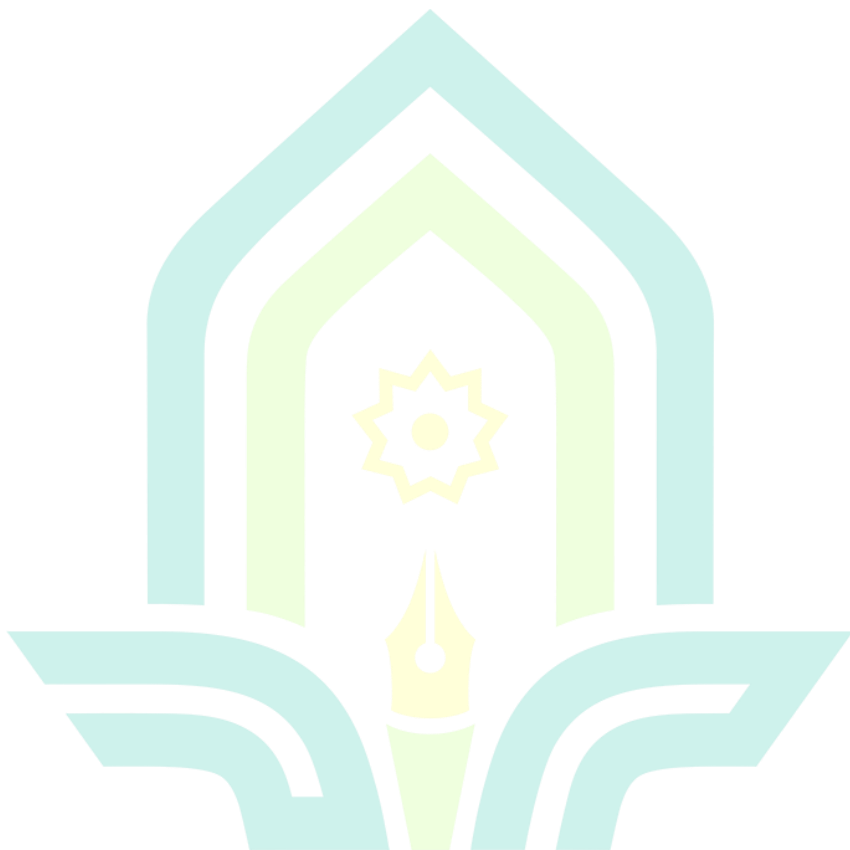
Bab ini menguraikan variabel penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data, Populasi dan Sampel Penelitian sebagai instrumen penelitian, metodologi penelitian, lingkungan penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menghadirkan informasi tentang data yang disatukan dan hasil yang dicapai pada analisis.

BAB V : PENUTUP

Penutup diletakkan setelah hasil dan pembahasan untuk menyimpulkan hasil penelitian ini dan memberi saran dari seluruh analisis yang telah dilakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni:

1. Variabel *tangible* (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI (Y). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik, seperti tampilan aplikasi, desain antarmuka, dan elemen visual lainnya, belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna.
2. Variabel *reliability* (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang andal, akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah.
3. Variabel *responsiveness* (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI (Y). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecepatan, ketanggapan, dan kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna saat bertransaksi maupun ketika menghadapi kendala mampu meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Variabel *assurance* (X4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan dan jaminan layanan telah dianggap sebagai

standar yang semestinya dimiliki oleh setiap layanan *mobile banking*, sehingga tidak lagi menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna.

5. Variabel *empathy* (X5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI (Y). Hal ini menunjukkan bahwa perhatian secara individual serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna belum menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
6. Variabel *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI (Y). Nilai Adjusted R Square sebesar 58,9% menunjukkan bahwa variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan 41,1% sisanya terikat oleh faktor lain di luar model penelitian.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah direncanakan. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Adapun keterbatasan tersebut yakni sebagai berikut:

1. Jumlah populasi Generasi Z pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kabupaten Pekalongan belum dapat diketahui secara pasti. Oleh karena itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini belum sepenuhnya mampu merepresentasikan keseluruhan populasi.
2. Penelitian ini hanya mengkaji lima variabel independen, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, masih terdapat faktor-faktor

lain di luar model penelitian yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah dan dapat diteliti lebih lanjut pada penelitian berikutnya.

3. Pengumpulan data dalam penelitian ini sebagian besar dilakukan secara daring melalui Google Form karena mayoritas responden memilih metode tersebut. Kondisi ini menyebabkan peneliti tidak dapat mengawasi secara langsung proses pengisian kuesioner oleh responden.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, V., Suryani, L., & Sapni, R. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indoneisa (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Ahmad Luthfi. (2024). *Riset Lokadata: 73 Persen Gen Z Beralih Gunakan Bank Digital*. Technologue.Id. <https://technologue.id/>
- Aini, S. N., Ningseh, N. K., & Fatimatuazzahro. (2025). Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile banking* (Byond) Pada Bsi Kc Basuki Rahmat Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 19–22.
- Akob, A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur*, 11(2), 269. <https://doi.org/https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Smeran, W. F. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1). <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v7-i1/2613>
- Alfajar, F., Polii, J., Studi, P., & Publik, A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAKASSAR JEANS HOUSE KOTA PALU. *Journal of Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- ANTARA, N. (2026). *BSI bidik pengguna “mobile banking” lampau 10 juta pada 2026*. <https://www.antaranews.com/berita/5502538/bsi-bidik-pengguna-mobile-banking-lampau-10-juta-pada-2026>
- Asyfiya, K. A., & Fariza, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan

- Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP Cirebon Plered 1. *Jurnal Witana (JW)*, 02(01), 7–18. <http://jurnalwitana.com/>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Azka, D. J., & U. P. (2025). Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi BYOND By BSI. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8(1), 61–66.
- Bank Syariah Indonesia. (2026). *BYOND by BSI Kian Diminati Generasi Muda, BSI Targetkan 10 Juta Pengguna di 2026*. <https://www.bankbsi.co.id/>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Customer Loyalty (Angewandte)*. IRDH.
- CNN, I. (2023). *Ransomware Lockbit 3.0 klaim lumpuhkan BSI dan curi data pengguna*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20230513093401-185-949046/ransomware-lockbit-30-klaim-lumpuhkan-bsi-dan-curi-data-pengguna>
- Ferryanda, D., & Rosyid, A. (2023). *Pengaruh Persepsi Manfaat Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet*. UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of *Service Quality* on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan*

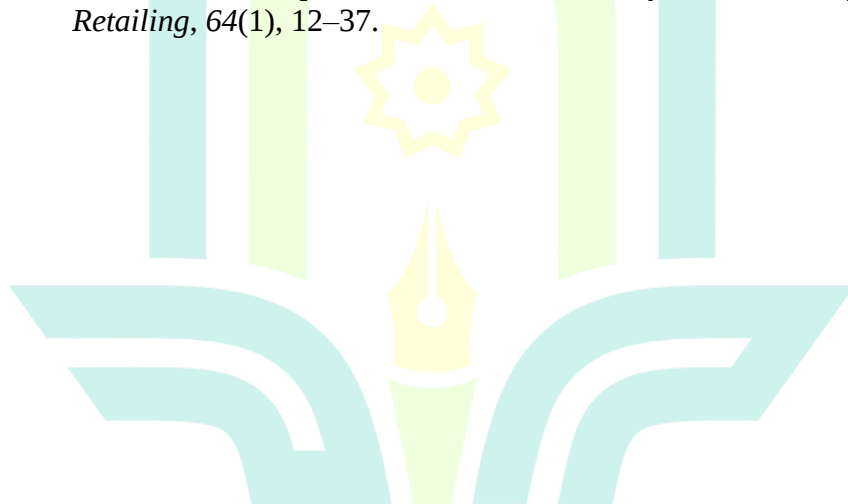
- Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118.
<https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>
- Hidayanti, A. T., & Handayani, J. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada Pd Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi Kasus Pada Pd Bank Perkreditan Rakyat Blora). *Keunis*, 7(2), 40.
<https://doi.org/10.32497/keunis.v7i2.1584>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Irfan, F., Suharto, & Hanif. (2023). Pengaruh Modal Usaha dan Product Innovation Terhadap Eksistensi UMKM dengan Digital Marketing Sebagai Variabel Moderating Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1).
- Izzuddin, R. R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bjb Cabangmakassar Muhammad. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(desember), 2338–2716.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11.
- Jubaidi, J., Munawaroh, C., Sari, A. P., & Paraira, A. A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(6).
<https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jemsi.v5i6>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of *Mobile banking* in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). *Marketing Management* (Edisi 12). Prentice Hall PTR.
- Kristania, V. J., Ogi, I. W. ., & Karuntu, M. M. (2022). Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado.

- Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 533–544.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Kusumo, I. J., & Yuyetta, E. N. A. (2018). Pengaruh Independensi, Kompetensi, dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Diponegoro Journal of Accounting*, 8(1), 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Lestari, S., Amroni, A., & Andrianti, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile banking Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, 4(1), 973–981. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2024.4.1.1698>
- Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 461–469. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- MetroJaya. (2025). BI: Transaksi Digital Juli 2025 Tumbuh 45%. Metro Jaya. <https://www.metrotvnews.com/play/KdZCjX46-bi-transaksi-digital-juli-2025-tumbuh-45#:~:text=Berdasarkan data BI%2C pembayaran digital,on year%2C%22 ujar Perry.&text=Dari sisi infrastruktur%2C volume transaksi,94 triliun sepanjang Juli 2025.>
- Nafisyah, V. A. (2025). *Pengaruh Tangible Dan Realibility Fasilitas Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Dosen Dan Pegawai FEBI Intitut Agama Islam Negeri Metro)*.
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile banking pada Nasabah Bjb

- Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2024). *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>
- Putera, A. D., Dalle, J., & Syafari, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10952>
- Putro, H. T. L., Thamrin, & Samsudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* Pt. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Rahadian, M. R., Pangastuti, N., & Parningotan, S. (2024). Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Study kasus: Bank Mandiri). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(4), 2348–2359. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i4.36269>
- Rohmawati, A., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh E-Wallet, *Mobile banking*, dan E-Money Terhadap Transaksi Bisnis Digital Pasca Covid-19. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.58192/profit.v2i3.1002>
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3). <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>
- Rustandi, N., & Ramdhani, N. (2022). Pengaruh *Responsiveness* Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan

- Mudharabah Pada Bsi Mandiri Cianjur. *Aksyana : Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 1(2), 200. <https://doi.org/10.35194/ajaki.v1i2.2495>
- Saina, F., Mude, A., Rada, K. T., & Sungguh, M. D. (2026). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* Bank Ntt Menggunakan Metode Servqual Di Unit Kantor. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 4, 14–24.
- Setiawan, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia (Studi : PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Bekasi). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suharyono, S., & Azani, D. S. (2021). Influence of the Dimension of *Service Quality* on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty PT Sun Life Financial Indonesia in Jakarta. *Focus*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.37010/fcs.v2i1.293>
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Penerbit Andi.
- Wahyuni, N., & Rindrayani, S. R. (2025). Metodologi Penelitian Asosiasi. *Musyari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 14(9).
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*.

- Wibowo, W., & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *EBisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Yanti, Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah (Kantor Pusat Operasional)*.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*. CV Budi Utama.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Leonard Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–37.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.perpustakaan.uingusdur.ac.id email: perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Asri Dwi Lestari
NIM : 40222011
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
E-mail address : asri.dwi.lestari@mhs.uingusdur.ac.id
No. Hp : 085866061170

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

"Pengaruh Dimensi SERVQUAL Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna BYOND by BSI di Kabupaten Pekalongan"

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 15 Juli 2026



Asri Dwi Lestari

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD