

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi BYOND By BSI Dengan Metode SERVQUAL Pada Generasi Z Di Bukittinggi”** yang disusun oleh **Dilla Rahmadani, NIM 3322116**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Perkembangan teknologi digital pada era industri 4.0 mendorong transformasi layanan perbankan menuju sistem berbasis digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan inovasi melalui peluncuran aplikasi BYOND by BSI sebagai platform layanan perbankan syariah digital. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan transaksi, berbagai ulasan pengguna menunjukkan adanya perbedaan persepsi terhadap kualitas layanan aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI berdasarkan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL pada Generasi Z di Kota Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi BYOND by BSI dari kalangan Generasi Z di Kota Bukittinggi dengan estimasi 2.566 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert yang dianalisis menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0,192) serta signifikan pada taraf 0,05. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,961 yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian sangat reliabel. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata tangibles 4,00, reliability 3,95, responsiveness 3,91, assurance 4,10, dan empathy 4,11. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,10, yang menunjukkan bahwa layanan digital BSI telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna Generasi Z di Bukittinggi.

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