

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Wiwi Yanti**, dengan Nim **3322266** Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek (UIN SMDD) Bukittinggi, dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi Dan Kemudahan Transaksi Mobile Banking Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masyarakat Kecamatan Singkohor, Kabupaten Aceh Singkil.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, khususnya aplikasi Mobile Banking Byond by BSI di Kecamatan Singkohor, Kabupaten Aceh Singkil. Kemudahan transaksi, kelengkapan fitur, dan kualitas layanan diduga memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer dari kuesioner terhadap 99 responden. Analisis dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji t dan uji F menggunakan IBM SPSS 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 3,588 dan signifikansi 0,001, fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar 3,666 dan signifikansi 0,001, serta kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar 2,331 dan signifikansi 0,022. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan dengan nilai F hitung $52,244 > F \text{ tabel } 2,69$ dan signifikansi $< 0,001$. Nilai R Square sebesar 0,623 menunjukkan bahwa 62,3% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh model penelitian, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking Byond By BSI.*