

Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro

Nadiya Bidayat Sholikhah¹⁾, Eka Rahayuningsih²⁾, Yasdi³⁾

¹⁾ Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Al Rosyid Bojonegoro, Indonesia

²⁾ Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Al Rosyid Bojonegoro, Indonesia

³⁾ Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Al Rosyid Bojonegoro, Indonesia

Email: nadiasholikhah99@gmail.com¹⁾, rahayuningsiheka96@stebi-alrosyid.ac.id²⁾, yasdi@st
alrosyid.ac.id³⁾

Received: 11-07-2025

Revised: 30-10-2025

Accepted: 07-11-2025

Info Artikel

Keywords:

Service Quality,
Byond By BSI
Application, Customer
Satisfaction

Abstract

This study discusses the influence of the service quality of the Byond By BSI application on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia, KC Panglima Sudirman Bojonegoro. The aim of this research is to examine whether there is a significant partial effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia. A quantitative approach was used in this study, and the type of research is associative. The sample consisted of 56 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire, while data analysis employed simple linear regression. The sampling technique used in this study was non-probability purposive sampling. Based on the test results, it can be concluded that the service quality variable has a t-count value of 9.599 with a significance value of 0.000. This significance value is smaller than $\alpha = 0.05$ (5%), thus it can be concluded that H_0 is accepted, which means that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Additionally, the correlation coefficient (R) value of 0.794 indicates that the relationship between service quality and customer satisfaction is in the strong category.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan,
Aplikasi Byond By
BSI, Kepuasan
Nasabah

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi Byond By BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Jumlah sampel sebanyak 56 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability purposive sampling. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 9.599 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau yang berarti kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,794 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah berada pada kategori kuat.

PENDAHULUAN

Kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Kualitas layanan adalah suatu bentuk evaluasi terhadap seberapa baik layanan yang disediakan oleh sebuah perusahaan. Pelayanan yang baik juga turut mendukung peningkatan kualitas atau standar perusahaan. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja perusahaan, khususnya dalam sektor jasa seperti perbankan. Perusahaan yang mampu menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya akan lebih mudah bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar, terutama di era digitalisasi saat ini. Kemajuan teknologi digital di sektor perbankan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kini, inovasi teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga menjadi kunci utama dalam meningkatkan daya saing serta menjaga loyalitas nasabah.

Di tengah era digital yang terus berkembang, bank dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan yang cepat dan aman, tetapi juga menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan melalui platform digital yang mudah diakses dan ramah pengguna. Salah satu wujud transformasi digital yang diadopsi oleh perbankan adalah pengembangan layanan mobile banking yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah secara langsung, fleksibel, dan efisien.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, turut berperan dalam proses digitalisasi melalui peralihan dari aplikasi Byond By BSI ke Byond By BSI. Peralihan ini merupakan bagian dari strategi jangka panjang BSI dalam meningkatkan kualitas layanan serta menjawab tantangan dan perkembangan digitalisasi sektor keuangan. Aplikasi Byond By BSI tidak hanya berfungsi sebagai media untuk melakukan transaksi perbankan pada umumnya, tetapi juga menawarkan berbagai fitur unggulan yang mendukung kehidupan islami, seperti informasi seputar zakat, wakaf, serta kemudahan dalam membuka rekening secara online. Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan transformasi digital tersebut juga sebagai bentuk komitmen dalam memberikan layanan perbankan yang lebih modern, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah masa kini. Melalui Byond By BSI, BSI berupaya menyediakan layanan yang lebih cepat, aman, dan nyaman, tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip syariah. Namun demikian, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan mutu layanan, masih ditemukan beberapa keluhan dari pengguna, seperti kendala sistem, lambatnya proses login, serta ketidakstabilan fitur, khususnya saat jumlah pengguna meningkat secara signifikan.

Dalam konteks perbankan, khususnya Bank Syariah Indonesia, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci karena berhubungan langsung dengan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan layanan yang diberikan. (Rohaeni & Marwa, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak semata-mata ditentukan oleh produk atau jasa yang diberikan, melainkan juga sangat bergantung pada cara pelayanan tersebut diberikan. Kualitas layanan yang tinggi akan menciptakan kepuasan, loyalitas, dan pada akhirnya dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI guna menilai sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, khususnya yang berada di BSI Kantor Cabang Panglima Sudirman Bojonegoro atau biasa disebut dengan BSI KC Pangsud Bojonegoro.

BSI KC Pangsud Bojonegoro merupakan salah satu kantor cabang yang melayani berbagai segmen nasabah, mulai dari individu, pelaku UMKM, hingga perusahaan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran digital masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang serba cepat dan efisien, kehadiran aplikasi Byond By Byond By BSI diharapkan menjadi solusi utama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital tidak selalu sejalan dengan peningkatan tingkat kepuasan nasabah. Masih ada sebagian nasabah yang lebih memilih layanan konvensional, dan kurangnya edukasi tentang teknologi digital membuat pemanfaatan fitur aplikasi belum maksimal.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas layanan Byond By BSI mampu memberikan kepuasan yang diharapkan oleh para nasabah.

Penelitian ini penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pengaruh kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Panglima Sudirman Bojonegoro. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah serta menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam mengoptimalkan layanan Aplikasi Byond By BSI.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang terstruktur terhadap fenomena dan hubungannya (Sahir, 22 C.E.). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat hubungan antara dua atau lebih variabel secara simetris atau kausal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), observasi, wawancara. Penyebaran kuesioner dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 2 minggu. Metode analisis data di penelitian ini adalah uji validitas data, uji reliabilitas data, uji asumsi klasik, uji parsial (uji-t), dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Data Validitas

Pengujian validitas merupakan suatu proses yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan yang digunakan pada penelitian dianggap valid. Tetapi, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dalam penelitian ini dianggap tidak valid. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,30). Dalam penelitian ini, pengujian validitas dengan taraf signifikansi 5% dilakukan dengan bantuan program SPSS 16.

Pada variabel kualitas layanan terdapat 15 pertanyaan yang diajukan. Setiap pertanyaan sudah diberi jawaban oleh peneliti serta skor penelitian. Berikut adalah hasil dari variabel kualitas layanan yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS 16.

Tabel 1. Uji Validitas X

No.	Data	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	X1	0,719	0,254	VALID
2.	X2	0,567	0,254	VALID
3.	X3	0,714	0,254	VALID
4.	X4	0,686	0,254	VALID
5.	X5	0,657	0,254	VALID

6.	X6	0,601	0,254	VALID
7.	X7	0,588	0,254	VALID
8.	X8	0,708	0,254	VALID
9	X9	0,562	0,254	VALID
10.	X10	0,636	0,254	VALID
11.	X11	0,714	0,254	VALID
12.	X12	0,741	0,254	VALID
13.	X13	0,731	0,254	VALID
14.	X14	0,678	0,254	VALID
15.	X15	0,794	0,254	VALID

Sumber: Data primer diolah SPSS 16, 2025

Pada variabel kepuasan nasabah terdapat 5 pertanyaan yang diajukan. Setiap pertanyaan sudah diberi jawaban oleh peneliti serta skor penelitian. Berikut adalah hasil dari variabel kepuasan nasabah yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS 16.

Tabel 2. Uji Validitas Y

No.	Data	R hitung	R Tabel	Keterangan
1.	Y1	0,809	0,254	VALID
2.	Y2	0,795	0,254	VALID
3.	Y3	0,774	0,254	VALID
4.	Y4	0,804	0,254	VALID
5.	Y5	0,851	0,254	VALID

Sumber: Data primer diolah SPSS 16, 2025

Hasil Uji Instrumen Data Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian kekonsistenan jawaban responden. Metode yang digunakan dalam pengujian ini adalah metode Cronbach's Alpha. Hasil perhitungan menunjukkan reliabel apabila koefisien alphanya (α) lebih besar dari 0,6.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Butir
Kualitas Layanan	0.912	15
Kepuasan Nasabah	0.863	5

Sumber: Data primer diolah SPSS 16, 2025

Berdasarkan tabel di atas yang menunjukkan bahwa kedua variabel dinyatakan lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha yaitu melebihi angka 0,60. Sehingga, seluruh item pertanyaan pada kedua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena memiliki tingkat konsistensi yang tinggi.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi

linear sederhana, yang meliputi uji linieritas. Uji linieritas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah antara variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Kriteria pengujiannya adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil dari nilai Sig ($0,05 < Sig$), berarti model regresi linier dan jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig ($0,05 > Sig$), berarti model regresi tidak linier. Hasil output dari uji ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	345.732	24	14.406	3.612	.000
		Linearity	295.924	1	295.924	74.206	.000
		Deviation from Linearity	49.808	23	2.166	.543	.933
Within Groups			123.625	31	3.988		
Total			469.357	55			

Sumber: Data primer diolah SPSS 16, 2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi pada baris Deviation from Linearity sebesar 0,933 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,933 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) adalah linier.

Uji Parsial (Uji-T)

Uji Parsial (T) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas layanan) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Berikut ini adalah hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS 16.

Tabel 5. Uji Parsial T

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
		Unstandardized Coefficients		ts		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.488	1.881		1.323	.191
	kualitas	.297	.031	.794	9.599	.000

a. *Dependent Variable: kepuasan nasabah*
Sumber: Data primer diolah Spss 16, 2025

Berdasarkan tabel di atas, variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 9.599 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima atau yang berarti kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Semakin besar nilai determinasi maka semakin besar pula kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Begitu pula sebaliknya. Berikut ini hasil olah data dari SPSS 16:

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.624	1.792

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

Sumber: Data primer diolah SPSS 16, 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,630. Semakin kecil nilai koefisien determinasi (R square), maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y semakin lemah. Sebaliknya, apabila nilai R square semakin besar (mendekati angka 1), maka pengaruhnya semakin kuat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mampu menjelaskan 63% variasi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro, sedangkan sisanya sebesar 37% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,794 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah berada pada kategori kuat.

DISCUSSION (Pembahasan)

Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro

Berdasarkan hasil uji t, nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro. Hasil uji t menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Yang artinya, peningkatan kualitas layanan pada Aplikasi Byond By BSI berpengaruh secara signifikan sebesar 0,000 terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang berkualitas seperti kehandalan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan data dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah/pengguna.

Berapakah nilai hubungan antara pengaruh kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,630 atau 63% dan koefisien korelasi (R) sebesar 0,794. Koefisien korelasi sebesar 0,794 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI dengan kepuasan nasabah. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI memiliki hubungan yang cukup kuat dengan tingkat kepuasan nasabah, yaitu sebesar 63%, sedangkan sisanya sebesar 37% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisa regresi apakah kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI dapat memprediksi tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,933 yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,933 > 0,05$). Hal ini didukung oleh nilai signifikansi uji t yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan koefisien determinasi yang cukup tinggi ($R^2 = 63\%$). Yang artinya, model regresi yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan kualitas layanan.

Berdasarkan seluruh data hasil analisis di atas menunjukkan bahwa H_0 diterima. Kualitas pelayanan Aplikasi Byond By BSI memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro. Menurut (Nilasari & Istiatin, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah penilaian pelanggan terhadap penyajian produk atau jasa

yang sesuai dengan selera, harapan, serta kebutuhan mereka. Dengan kata lain, kualitas layanan tidak hanya sekadar dilihat dari sudut pandang penyedia jasa, tetapi lebih menekankan pada persepsi nasabah. Menurut (Heriyanto, 2020) bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan/ alami terhadap harapannya. Hal ini berarti layanan dinilai berkualitas apabila nasabah merasa bahwa produk atau jasa yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi apa yang mereka harapkan. Dalam praktiknya, kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi. Menurut (Apriliana & Sukaris, 2022) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yang di sebut SERVQUAL (*service quality*), yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan service kepada pihak eksternal. Performance dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari service yang diberikan.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para nasabah kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - a. *Communication* (komunikasi), yaitu selalu memberikan informasi secara terus menerus dengan kata kata yang sopan dan tata bahasa yang dapat dimengerti oleh nasabah.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), adanya jaminan atas kepercayaan yang diberikan kepada nasabah, sifat kejujuran.
 - c. *Security* (keamanan), adanya keyakinan yang tinggi dari nasabah akan pelayanan.
 - d. *Competence* (kompetensi) yaitu adanya kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan kepada nasabah.
 - e. *Courtesy* (sopan santun) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Adanya jaminan akan keramahtamahan yang ditawarkan.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu dapat memahami keinginan dari nasabah.

Beberapa indikator yang membentuk kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Kesesuaian dengan harapan
- b. Memiliki keinginan untuk berkunjung kembali
- c. Bersedia merekomendasikan kepada orang lain

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kumar dan Lata dan juga teori

kepuasan nasabah yang dikemukakan oleh Heriyanto terbukti pada Aplikasi Byond By BSI bahwa semakin baik kualitas layanan Aplikasi Byond By BSI, maka semakin puas nasabah sebagai pengguna aplikasinya. Begitu juga dengan teori indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dikemukakan oleh Apriani dan juga teori indikator untuk mengukur kepuasan nasabah yang dikemukakan oleh Wijayanti terbukti dapat mengukur sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Aplikasi Byond By BSI.

KESIMPULAN/CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis data mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC Panglima Sudirman Bojonegoro”, maka dapat disimpulkan bahwa, dari hasil uji hipotesis, bahwa nilai t hitung variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 9.599 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima atau yang berarti kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Penelitian ini hanya terbatas pada Bank BSI KC Panglima Sudirman Bojonegoro. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji dengan cakupan yang lebih luas atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan dikembangkan. Selain itu, penulis menyarankan untuk menambahkan jumlah sampel dan menambahkan variabel-variabel lain yang berhubungan, sehingga dapat memperkaya hasil penelitian di bidang ini.

REFERENCES (DAFTAR PUSTAKA)

- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*. ISSN: 2302-9560, E-ISSN: 2597-4599., 11(2).
- Heriyanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*.
- Nurjannah, F. F., & Masreviastuti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabFood (Studi pada mahasiswa D4 Manajemen Pemasaran di Politeknik Negeri Malang). *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 129-132.
- Rohaeni, & Marwa. (2018). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ecodomica*, Vol.2 No. 2. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sahir, S. (22 C.E.). *METODOLOGI PENDIDIKAN*.
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16455/1/E-Book>

