

**PENGARUH *USER EXPERIENCE* (UX) DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA APLIKASI BYOND BY BSI
SEBAGAI *MOBILE BANKING* SYARIAH**

SKRIPSI



INSTITUT AL FITHRAH (IAF)

SURABAYA

Oleh:

GALUH NAJWA KIRANA ZAKARIA

NIM: 202112131116

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT A FITHRAH SURABAYA**

2025

**PENGARUH USER EXPERIENCE (UX) DAN SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
APLIKASI BYOND BY BSI SEBAGAI MOBILE BANKING
SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam untuk memenuhi sebagian
syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam program studi Perbankan
Syariah

**Oleh :
Galuh Najwa Kirana Zakaria
NIM: 202112131116**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Galuh Najwa Kirana Zakaria

NIM : 202112131116

Prodi : Perbankan Syariah

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh User Experience (UX) dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Byond By BSI sebagai Mobile Banking Syariah” adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian, dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penelitian.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 24 Juli 2025

Yang menyatakan,



Galuh Najwa Kirana Zakaria

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “ Pengaruh *User Experience* (UX) dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Byond by BSI sebagai *Mobile Banking Syariah*” yang ditulis oleh Galuh Najwa Kirana Zakaria ini telah disetujui pada tanggal 25 Juli 2025.

Oleh:
Pembimbing



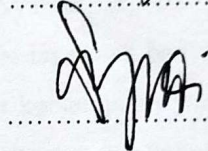
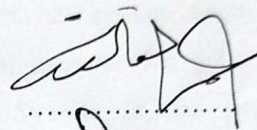
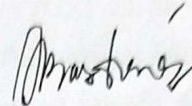
Dr. Muhammad Syauqi, S.E., M.SEI
NIDN. 2126118801

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi berjudul “Pengaruh *User Experience* (UX) dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Byond by BSI sebagai *Mobile Banking Syariah*” yang telah ditulis oleh Galuh Najwa Kirana Zakaria ini telah diuji pada tanggal 31 Juli 2025

Tim Penguji :

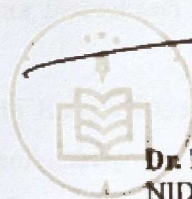
1. H. Subas, S.E.Ak., M.M. (Penguji I/Ketua)
2. H. Faruk, B.Sc., M.E. (Penguji II/Anggota)
3. Dr. Muhammad Syauqi, S.E., M.SEI. (Sekretaris/Pembimbing)



Surabaya,

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dekan,



Dr. H. Nur Kholis, I.c., M.H.I.
NIDN. 2106068001

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah swt. atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *User Experience (UX)* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Byond by BSI sebagai *Mobile Banking Syariah*”. Salawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta para keluarga dan sahabatnya sampai hari kiamat. *Amin*.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Program Studi Perbankan Syariah, Institut Al Fithrah Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan itu, penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan.

Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis hendak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Beliau Al Murabbi Ruhina Sayyidina As Syaikh Achmad Asrori Al Ishaqy, sebagai pembimbing dan penuntun hidup, guru besar sekaligus pengasuh Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya.
2. Bapak KH. Rasyid, M.Fil selaku Rektor Institut Al Fithrah Surabaya.
3. Bapak Dr. H. Nur Kholis, Lc. M.HI, selaku dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Abdullah Ahadish Shamad, S.E., M.SEI, selaku kaprodi Prodi Perbankan Syariah, yang selama ini telah membimbing dan menjadi panutan seluruh mahasiwa/i terkhusus mahasiwa/i Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Muhammad Syauqi, S.E., M.SEI, selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya, membimbing dan memberikan arahan dan saran-saran yang ada pada skripsi ini, sehingga penulis dapat

menyelesaikan skripsi ini. Mohon maaf jika mana selama proses berjalannya skripsi ini, penulis banyak melakukan hal-hal ataupun kata-kata yang tak sopan dan tak seharusnya dilakukan. Terimakasih atas segala ilmu yang telah diajarkan, semoga kelak ilmu-ilmu tersebut bisa selalu penulis terapkan dalam kehidupan pribadi penulis.

6. Dosen Perbankan Syariah Institut Al Fithrah Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa ta'dim dan hormat atas keikhlasan dan kesabaran dalam mendidik, membina penulis selama menuntut ilmu di akademik.
7. Kepada pihak SDM Pondok Pesantren Assaafi Al Fithrah dan juga kepada para responden yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi dan membantu penulis dalam mengumpulkan data.
8. Cinta pertama dan panutan saya, Ayah Asmaul Qosim. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih sudah mau memberikan pundak untuk bersandar, waktu untuk berkeluh kesah, dan uluran tangan dikala raga ini mulai akan berhenti bergerak.
9. Bidadari yang tak bersayap, Mama Leniati yang telah menjadi motivator dan sumber semangat hidup saya. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun semangat, motivasi, serta doanya yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan anak-anaknya. Terimakasih sudah menjadi rumah yang damai untuk saya berpulang dikala semua ekspektasi saya mulai mengkhianati.
10. Kepada sahabat saya, Diah Ayu Malikatunnajah yang telah mendukung, membersamai, menjadi pendengar, menjadi sosok kakak yang menemani saya sejak masih di bangku MTS. Terimakasih sudah mau menjadi salah satu warna yang menghiasi kanvas putih ini. Mari terus menjadi sahabat sampai kapanpun.

11. Kepada sahabat seperjuangan saya Siti Fatimah. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021 terkhusus teman satu prodi Perbankan Syariah (Riqi, Thufel, Faisal, Reza, dan Hanan). Terimakasih sudah mengajarkan banyak hal. Terimakasih atas canda tawa yang telah kita lewati selama ini. Terimakasih atas kebersamaan yang telah kita lalui selama 4 tahun ini, dalam segala hal menemani, mendukung, kerandoman ataupun menghibur kesedihan, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui dan kebersamaan ini selalu terjaga.
12. Kepada teman dekat saya yang senantiasa mendukung, Siti Lailatul Fitriani, Halimatus Sa'diyah, Lailatul Magfiroh, Siti Sofiyah, dan Siti Nurhalizah. Terimakasih atas semua dukungan, bantuan, dan pundak serta waktu yang diluangkan untuk sekedar mendengarkan keluh kesah saya. Semoga sehat selalu ya, mungkin kalo tidak ada kalian, saya masih jadi diri saya yang dulu.
13. Para pihak yang membantu saya dan terlibat dalam penyusunan skripsi saya selama ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya, semoga Allah membalas dengan hal-hal baik.
14. Terimakasih kepada Group Kpop *Seventeen* (*Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung Joen Wonwoo, Lee Jihoon, Xu Minghao, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Choi Hansol, Lee Chan*) yang telah menemani dan menghibur penulis lewat lagu-lagu dan konten-konten mulai sedari Aliyah sampai dengan detik ini.
15. Terakhir, penulis persembahkan ucapan terima kasih kepada diri sendiri sebagai wujud kebahagiaan atas perjuangan dan kerja keras yang telah dilalui hingga sejauh ini. Terima kasih kepada diri yang telah percaya bahwa mampu melewati setiap proses dengan keyakinan penuh. Terima kasih karena tetap setia mencintai dan menjadi diri sendiri. Terima kasih atas kemampuan untuk mengendalikan diri di tengah berbagai tekanan, serta keputusan untuk tidak menyerah meskipun proses penyusunan

skripsi ini penuh tantangan, namun tetap berusaha menyelesaikan dengan sebaik-baiknya.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi para pembacanya, khususnya bagi penulis pribadi.

Surabaya, 24 Juli 2025

Penulis,

Galuh Najwa Kirana Zakaria

MOTTO

Siapapun dapat kehilangan arah jalan mereka,
Kamu hanya membutuhkan keberanian untuk kembali berjalan di jalan yang asing
dan menakutkan ini.
(Scoups-Seventeen)

There is no end to your dreams journey but it's okay to take a break today.
(Woozi-Seventeen)

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah suatu upaya penyalinan huruf abjad suatu bahasa ke dalam abjad bahasa lain. Tujuan utama upaya transliterasi ini adalah untuk menampilkan kata-kata asal agar terhindar dari salah lafal yang bisa menyebabkan kesalahan dalam memahami makna asli dari kata-kata yang disalin. Sistem transliterasi yang digunakan sebagai berikut:

1. Transliterasi Huruf

No.	Arab	Indonesia	No.	Arab	Indonesia
1.	ا	A	16.	ط	t
2.	ب	B	17.	ظ	z{
3.	ت	T	18.	ع	‘
4.	ث	Th	19.	غ	Gh
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	h	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	Dh	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sh	28.	ء	‘
14.	ص	s{	29.	ي	Y
15.	ض	d{			

2. Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal (macron) di atas huruf, seperti, a>, i<, dan u> (اَ, اِ dan اُ). Contoh: naja>h, kami>l dan lain sebagainya.
3. Vokal tunggal (monoftong) yang dilambangkan dengan harakat, ditransliterasikan sebagai berikut:
 - a. Tanda fathah (اَ) dilambangkan dengan huruf “a”.
 - b. Tanda kasrah (اِ) dilambangkan dengan huruf “i”.
 - c. Tanda dummah (اُ) dilambangkan dengan huruf “u”.
4. Vokal rangkap (diftong) yang dilambangkan secara gabungan antara harakat dengan huruf, ditransliterasikan sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (اَو) dilambangkan dengan huruf “aw”, seperti: al-Thawriz al-Maswili, al-mawsili dan lain sebagainya.
 - b. Vokal rangkap (اَي) dilambangkan dengan huruf “ay”, seperti: sayf, al-Layth dan lain sebagainya.
5. Tashdid ditransliterasikan dengan menuliskan huruf yang bertanda Tashdid dua kali (dobel) seperti: kaffah, tayyib, haddatha, dsb.
6. Alif-lam (اَل) ta’rif ditransliterasikan sebagaimana aslinya, meskipun bergabung dengan huruf shamsiyyah. Antara alif-lam dan kata benda dibubuhi tanda penghubung. Contoh: al-Shafi’i, Al-Nawawi, Al-Subuki dan lain sebagainya.
7. Penggunaan pedoman transliterasi ini hanya digunakan untuk istilah, nama pengarang dan judul buku yang berbahasa Arab.
8. Pengejaan nama pengarang dan tokoh yang dikutip dari sumber yang tidak berbahasa Arab disesuaikan dengan nama yang tercantum pada karya yang ditulis dan diterjemahkan.
9. Pengejaan nama pengarang dan tokoh yang dikutip dari sumber yang tidak berbahasa Arab disesuaikan dengan nama yang tercantum pada karya yang ditulis dan diterjemahkan.

ABSTRAK

Galuh Najwa Kirana Zakaria 202112131116 Pengaruh *User Experience* (UX) dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Byond by BSI sebagai *Mobile Banking* Syariah.

Studi sebelumnya membuktikan bahwa kualitas pengalaman pengguna dan kualitas layanan digital menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *field research*. Sampel sebanyak 100 tenaga kerja Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya dipilih melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kusioner berskala Likert, dan analisis dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) UX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (2) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (3) UX dan *service quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan kontribusi pengaruh sebesar 71,1%. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pengalaman pengguna dan kualitas layanan secara konsisten dapat memperkuat kepuasan nasabah pada layanan *mobile banking* syariah. Oleh karena itu, BSI diharapkan terus mengembangkan antarmuka yang ramah pengguna, navigasi yang intuitif, kecepatan akses yang optimal, serta menjaga kualitas layanan baik secara langsung maupun melalui platform digital.

Kata Kunci: *user experience*, *service quality*, kepuasan nasabah, Byond by BSI

PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

ABSTRAK

Galuh Najwa Kirana Zakaria 202112131116 The Effect of User Experience (UX) and Service Quality on Customer Satisfaction on the Byond by BSI Application as Sharia Mobile Banking.

Previous studies have shown that user experience quality and digital service quality are among the factors that contribute to customer satisfaction. The method used was quantitative with a field research approach. A sample of 100 employees from the Assalafi Al Fithrah Islamic Boarding School in Surabaya was selected through purposive sampling. Data collection was conducted using a Likert scale questionnaire, and analysis was performed using multiple linear regression with SPSS. The research results indicate that: (1) UX has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) UX and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a contribution of 71.1%. These findings indicate that consistent improvements in user experience and service quality can strengthen customer satisfaction with sharia mobile banking services. Therefore, BSI is expected to continue developing user-friendly interfaces, intuitive navigation, optimal access speed, and maintaining service quality both directly and through digital platforms.

Keywords: user experience, service quality, customer satisfaction, Byond by BSI

PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI..... iv

KATA PENGANTAR..... v

MOTTO..... ix

PEDOMAN TRANSLITERASI x

ABSTRAK..... xii

DAFTAR ISI xiv

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah..... 13

C. Batasan Masalah..... 14

D. Rumusan Masalah..... 14

E. Tujuan Penelitian..... 15

F. Manfaat Penelitian..... 15

G. Kerangka Teori dan Hipotesis..... 16

H. Penelitian Terdahulu 23

I. Metode Penelitian 26

J. Sistematika Pembahasan 35

BAB II LANDASAN TEORI..... 45

A. User Experience..... 45

B. Service Quality 48

C. Kepuasan Nasabah..... 51

BAB III DATA PENELITIAN..... 56

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia 56

B. Gambaran Umum Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya 60

C. Hasil Penelitian.....	DAFTAR ISI	65
BAB IV ANALISI PENELITIAN		79
A. Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap Kepuasan Nasabah		79
B. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah		79
C. Pengaruh <i>User Experience</i> dan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah		80
BAB V PENUTUP		82
A. Kesimpulan		82
B. Implikasi		83
C. Saran		84
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		93
RIWAYAT HIDUP		107

PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

DAFTAR TABEL

TABEL I. 1 Definisi Operasional Variabel	21
TABEL I. 2 Penelitian Terdahulu	24
TABEL I. 3 Skala Linkert	30
TABEL III. 1 Jenis Kelamin Responden.....	65
TABEL III. 2 Usia Responden.....	66
TABEL III. 3 Unit yang Menaungi Responden.....	66
TABEL III. 4 Variabel Distribusi UX.....	67
TABEL III. 5 Variabe Distribusi SQ.....	68
TABEL III. 6 Variabel Distribusi KN.....	69
TABEL III. 7 Hasil Uji Validitas.....	70
TABEL III. 8 Hasil Uji Reliabilitas	71
TABEL III. 9 Hasil Uji Normalitas.....	72
TABEL III. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
TABEL III. 11 Hasil Uji Linearitas	73
TABEL III. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
TABEL III. 13 Hasil Uji Parsial t	74
TABEL III. 14 Hasil Uji Simultan F.....	76
TABEL III. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I. 1 Kerangka Teori.....	17
GAMBAR II. 1 UX Honeycomb	47
GAMBAR III. 1 Stuktur Organisasi Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Periode 2021-2025.....	64



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH