

**PENGARUH *COMPLAIN HANDLING* BSI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA BYOND**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM. 21 401 00080**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARRY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PENGARUH *COMPLAIN HANDLING* BSI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA BYOND**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM. 21 401 00080**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARRY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**PENGARUH *COMPLAIN HANDLING* BSI DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA BYOND**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM. 21 401 00080**

PEMBIMBING I

**Dr, Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012**

PEMBIMBING II

**Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H
NIP. 198812132019031009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARRY
PADANGSIDIMPUAN
2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733Telepon
(0634) 22080 Faximili (0634) 24022 Website: uinsyahada.ac.id

Hal : Lampiran Skripsi
a.n Yuli Oktariyanti Hsibuan
Lampiran : 6 (Enam) Eskemplar

Padangsidempuan, 31 Mei 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN SYAHADA Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Yuli Oktariyanti Hasibuan** yang berjudul "**Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND**" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak dan Ibu Kami Ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

PEMBIMBING II

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I., M.H
NIP. 1988121320019031009

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuli Oktariyanti Hasibuan
Nim : 21 401 00080
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali antara tim pembimbing, dan tidak plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 21 Mei 2025
Saya yang menyatakan,



YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM. 21 401 00080

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuli Oktariyanti Hasibuan
Nim : 21 401 00080
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Eksklusif Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, menggali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 21 Mei 2025

Yang Menyatakan,



YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM. 21 401 00080



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Yuli Oktariyanti Hasibuan
NIM : 21 401 00080
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Ketua

Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M. Si
NIDN. 2018087802

Sekretaris

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Anggota

Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M. Si
NIDN. 2018087802

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Indri Aini, M.E
NIDN. 2025128903

Zulaika Matondang, M. Si
NIDN. 2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 12 Juni 2025
Pukul : 10.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 84,5 (A)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,87
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi

: Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Nama

: Yuli Oktariyanti Hasibuan

NIM

: 21 401 00080

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 30 Juni 2025
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M. Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM : 2140100080
Judul Skripsi : Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Aplikasi BYOND by BSI adalah aplikasi *mobile banking* peralihan dari BSI *Mobile* untuk memaksimalkan akses layanan digital dengan fitur yang lebih banyak serta tampilan yang lebih canggih. Namun nasabah sering memperoleh keluhan karena layanan BYOND by BSI sering *error* dan mengalami kegagalan dalam bertransaksi. Hal ini membuat nasabah merasa kurang nyaman, apalagi penanganan keluhan yang kurang responsif dan memadai dari fitur layanan kosumen *online*. Masalah yang biasanya muncul adalah kegagalan penarikan tunai, gagal transfer, dan aplikasi keluar otomatis sehingga sebagian nasabah merasa tidak nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *complain handling* BSI dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan menyebarkan angket kepada 100 responden yang merupakan pengguna BYOND by BSI. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software Smart Partial Least Squares (SmartPLS)* versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *complain handling* BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND dilihat dari nilai *path coefficient* > 0 dan hasil uji t-statistik sebesar $5,541 > 1,96$. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND dilihat dari nilai *path coefficient* > 0 dan hasil uji t-statistik sebesar $9,190 > 1,96$. Oleh karena itu, semakin baik penanganan keluhan dan kualitas layanan BYOND by BSI, semakin puas nasabah dalam bertransaksi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi BSI untuk lebih tanggap dalam menyelesaikan masalah dan komplain nasabah serta dapat memberikan kualitas layanan BYOND by BSI yang lebih baik sehingga nasabah dapat merasa puas dan loyal terhadap BSI KC Padangsidimpuan.

Kata kunci: *Complain Handling*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Name : YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
Reg. Number : 2140100080
Thesis Title : *The Effect of BSI Complain Handling and Service Quality on Customer Satisfaction BYOND User*

The BYOND by BSI application is a transitional mobile banking application from BSI Mobile to maximize access to digital services with more features and a more sophisticated appearance. However, customers often get complaints because BYOND by BSI services often error and fail in transactions. This makes customers feel uncomfortable, let alone the lack of responsive and adequate complaint handling from online consumer service features. Problems that usually arise are cash withdrawal failures, transfer failures, and automatic exit applications so that some customers feel uncomfortable. This study aims to see the effect of BSI complaint handling and service quality on customer satisfaction user BYOND. This research is a descriptive quantitative study using primary data sources and distributing questionnaires to 100 respondents who are BYOND by BSI users. The data analysis technique in this study used Smart Partial Least Squares (Smart PLS) software version 3.0. The results showed that the BSI complaint handling variable had a positive and significant effect on customer satisfaction user BYOND as seen from the path coefficient value >0 and the t-statistic test results of $5.541 > 1.96$. The service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction user BYOND seen from the path coefficient value >0 and the t-statistic test results of $9.190 > 1.96$. Therefore, the better the complaint handling and service quality of BYOND by BSI, the more satisfied customers are in the transaction. This research is expected to be a reference for BSI to be more responsive in resolving customer problems and complaints and to provide better BYOND by BSI service quality so that customers can feel satisfied and loyal to BSI KC Padangsidimpuan.

Keywords: *Complain Handling, Service Quality, Customer Satisfaction*

خلاصة

الاسم : يولي أوكتارياني
رقم التسجيل : ٢١٤٠١٠٠٠٨٠
عنوان البحث : تأثير التعامل مع شكاوى جودة الخدمة على رضا العملاء بيوند

تطبيق بيوند من البنك السعودي للاستثمار هو تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وهو انتقال من بنك الشريعة الإندونيسية المحمول لتحقيق أقصى قدر من الوصول إلى الخدمات الرقمية مع المزيد من الميزات ومظهر أكثر تطوراً. ومع ذلك، يتلقى العملاء شكاوى في كثير من الأحيان لأن خدمة بيوند من البنك السعودي للاستثمار غالباً ما تواجه أخطاء وتفشل في المعاملات. وهذا يجعل العملاء يشعرون بعدم الارتياح، خاصة وأن التعامل مع الشكاوى أقل استجابة وكفاية من ميزات خدمة العملاء عبر الإنترنت. المشاكل التي تنشأ عادة هي عمليات سحب نقدية فاشلة، وعمليات تحويل فاشلة، وخروج تلقائي من التطبيق، مما يجعل بعض العملاء يشعرون بعدم الارتياح. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير معالجة شكاوى البنك السعودي للاستثمار وجودة الخدمة على رضا العملاء. هذا البحث هو بحث وصفي كمي باستخدام مصادر البيانات الأولية وتوزيع الاستبيانات على ١٠٠ مستجيب من مستخدمي بيوند من قبل البنك السعودي للاستثمار. استخدمت تقنية تحليل البيانات في هذه الدراسة برنامج المربعات الجزئية الصغرى الذكية (تطبيق المربعات الصغرى الجزئية الذكية) الإصدار ٣.٠. وتظهر نتائج الدراسة أن متغير معالجة الشكاوى لدى البنك السعودي للاستثمار له تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء كما يتضح من قيمة معامل المسار > 0 ونتائج اختبار إحصائية $0.541 < 0.961$. إن متغير جودة الخدمة له تأثير إيجابي ومعنوي على رضا العملاء كما يتضح من قيمة معامل المسار > 0 ونتائج اختبار إحصائية $0.919 < 0.961$. لذلك، كلما كان التعامل مع الشكاوى وجودة خدمات بيوند التي تقدمها البنك السعودي للاستثمار أفضل، كلما كان العملاء أكثر رضا عن معاملاتهم. ومن المتوقع أن يكون هذا البحث مرجعاً للبنك السعودي للاستثمار لتكون أكثر استجابة في حل مشاكل العملاء والشكاوى وتوفير خدمات بيوند ذات الجودة الأفضل من البنك السعودي للاستثمار حتى يشعر العملاء بالرضا والولاء لشركة البنك السعودي للاستثمار مكتب فرعي بادانغ سيديمبوان

الكلمات المفتاحية: التعامل مع الشكاوى، جودة الخدمة، جودة الخدمة، رضا العملاء

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syahada Padangsidimpuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A.,

Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr.Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadilah, M.Pd, Sekretaris Prodi Perbankan Syariah serta seluruh civitas akademika UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A., sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H., sebagai Pembimbing II, peneliti ucapkan terima kasih banyak telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah diberikan.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
7. Penghargaan dan ucapan terimakasih yang teristimewa kepada cinta pertamaku, Ayahanda Pangarahon Hasibuan yang telah mendidik, membimbing memberikan kasih sayang serta senantiasa mendoakan peneliti , yang sangat berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan material untuk membahagiakan serta menyekolahkan peneliti sehingga bisa sampai pada tahap ini. Dan kepada pintu surgaku, Ibunda Seri Haji Harahap yang telah mendidik, membimbing dan selalu berjuang untuk kebahagiaan peneliti, memberikan kasih sayang dan do'a yang tiada henti sehingga peneliti sampai pada titik ini. Kesabaran dan rasa pantang menyerah yang ada pada diri beliau menjadi alasan peneliti bisa bertahan sampai detik ini. Bukan peneliti yang hebat tapidoa Ibu yang kuat. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada Ayah dan Ibu serta diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Terimakasih kepada saudaraku tercinta, Kakak Siti Nur Aisyah Hasibuan bersama keluarga dan Adik-adik peneliti Muhammad Rido Al-Ansori Hasibuan, Ahmad Abi Taslim Hasibuan, dan Khofifah Salsabila Hasibuan yang juga ikut menyaksikan dan mendukung peneliti untuk tetap semangat dalam menjalani hari-hari peneliti serta tempat peneliti bercanda gurau dan berkeluh kesah. Peneliti berharap kalian bisa lebih sukses dari peneliti dan dapat

membanggkan kedua Orang Tua kita. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada Kakak dan Adik-adik peneliti

9. Terimakasih kepada sahabat peneliti, yaitu Cahyati, Siti Namora, Tika, Alvina, Liyatul yang sudah ada dalam suka dan duka bersama peneliti. Teman *sharing* ilmu, bertukar pikiran yang selalu membantu dan mendukung peneliti sampai ke tahap ini. Lelucuan dan kebersamaan dan semua momen berharga yang membuat peneliti kuat dalam melewati masa-masa sulit selama menyelesaikan skripsi. Peneliti sangat beruntung bertemu kalian.
10. Terimakasih kepada teman Kost B3 girls, yaitu Pika, Minta, Laili, Hanifah, Ziza, Rahma dan adek kost Putri dan Ismi yang menjadi tempat peneliti pulang yang sudah dianggap seperti keluarga sendiri. Terimakasih sudah selalu ada dalam suka dan duka, teman bertukar pikiran, saling *support* yang membuat peneliti tidak merasa sendiri di perantauan ini.
11. Terimakasih untuk teman-teman Perbankan Syariah 3 yang sudah berbagi ilmu dan pengalaman selama perkuliahan. Terimakasih atas semua kebersamaan, canda tawa dan rasa saling *support* yang sudah kalian salurkan kepada peneliti, sehingga peneliti bisa terus bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih.
13. *The last*, terimakasih kepada perempuan sederhana yang sudah berdiri di kaki kecil ukuran 37 itu, Yuli Oktariyanti Hasibuan yaitu peneliti sendiri.

Terimakasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini, tidak mudah untuk sampai ke tahap ini banyak rintangan, suka duka dan air mata yang mengiringi *but, you got it*. Terimakasih sudah tidak menyerah dan mau berusaha untuk dapat menyandang gelar Sarjana Ekonomi. Tidak ada yang mustahil selagi mau berusaha dan berdoa, selamat memenangkan banyak hal di masa depan.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan,
Peneliti

2025

YULI OKTARIYANTI HASIBUAN
NIM. 21 401 00080

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	s`a	š	Es (dengan titikdi atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	z`al	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
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 dibawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	`ain	`	Koma terbalik diatas
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, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dammah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	adani
	fathah dan wau	Au	adanu

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...اَ...	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ...اِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
اُ...اُ...	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu اَل. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan

antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf 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. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku 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.

I. Tajwid

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama. 2003.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERSTUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Definisi Operasional Variabel	11
E. Perumusan Masalah.....	12
F. Tujuan Penelitian	13
G. Manfaat Penelitian	13
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	15
1. Teori Perilaku konsumen	15
2. Kepuasan Nasabah.....	17
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
b. Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
c. Standar Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	19
d. Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam	20
3. <i>Complain Handling</i>	22
a. Pengertian <i>Complain Handling</i>	22
b. Tujuan Melakukan Komplain	24
c. Indikator <i>Complain Handling</i>	26
d. Fitur <i>Complain Handling</i> pada BYOND by BSI	27
e. Langkah Melakukan Komplain Pada Aplikasi BYOND	29
f. Langkah Langkah Penanganan Keluhan.....	30
4. Kualitas Layanan	31
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	31
b. Indikator Kualitas Layanan	32
c. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan	33

d. Teori Kualitas Pelayanan Islami	34
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Pikir	43
D. Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	46
B. Jenis Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	47
D. Sumber Data	49
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum BSI KC Padangsidempuan	59
1. Sejarah BSI KC Padangsidempuan.....	59
2. Aplikasi BYOND by BSI	62
3. Produk-Produk BSI KC Padangsidempuan	64
4. Visi-Misi BSI KC Padangsidempuan	66
5. Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan	66
B. Karakteristik Responden.....	68
C. Hasil Analisis Data	69
1. Analisis Deskriptif	69
2. Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	70
3. Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	77
4. Uji Hipotesis.....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
E. Keterbatasan Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	86
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Devinisi Operasional Variabel.....	11
Tabel II.1 Penelitain Terdahulu.....	36
Tabel III.1 Skala Likert	52
Tabel III.2 Indikator <i>Complain Handling</i>	52
Tabel III.3 Indikator Kualitas Layanan.....	52
Tabel III. 4 Indikator Kepuasan Nasabah	52
Tabel IV.1 Produk BSI KC Padangsidimpuan.....	64
Tabel IV.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel IV.3 Karakteristik Bersarkan Usia	68
Tabel IV.4 Hasil Uji Analisis Deskriptif	70
Tabel IV.5 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	71
Tabel IV.6 Hasil Uji AVE.....	74
Tabel IV.7 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	74
Tabel IV.8 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	76
Tabel IV.9 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel IV.9 Hasil Uji <i>R-square Adjusted</i>	77
Tabel IV.10 Hasil Uji <i>Effect Size (F²)</i>	77
Tabel IV.11 Hasil Uji <i>Predirctive Relevance (Q²)</i>	78
Tabel IV.12 Hasil Uji <i>t-statistik</i>	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Fitur Menu <i>Customer Care</i>	28
Gambar II.2 Kerangka Pikir.....	44
Gambar IV.1 Fitur <i>BYOND by BSI</i>	63
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Kepegawaian BSI KC Padangsidempuan ..	67
Gambar IV.3 Hasil <i>Loading Factor</i> Seluruh Variabel.....	73
Gambar IV.4 Hasil Uji Hipotesis (<i>Bootsrapping</i>)	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Perbankan di Indonesia memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan dari tiga bank syariah terkemuka yaitu, Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021, BSI secara resmi didirikan dengan tujuan untuk memperkuat sektor perbankan syariah di Indonesia. Melalui penggabungan ini diharapkan keunggulan masing-masing bank dapat digabungkan untuk menyediakan layanan yang lebih luas, dan modal yang lebih kuat.¹

Sejak BSI berdiri, selain berfokus pada pelayanan langsung secara luring, kedepannya BSI akan berfokus pada pelayanan digitalnya. Salah satu cara yang dilakukan oleh BSI untuk menarik minat nasabah adalah dengan mengoptimalkan penggunaan *BSI Mobile*. *BSI Mobile* dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi, mulai dari

¹Any Meliani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2501–2510 (2022), hlm 8.

pembukaan rekening, cek saldo, cek mutasi rekening, transfer, pembayaran *e-commerce*, *top up e-wallet*, dan berbagai transaksi lainnya.²

Era digital yang semakin berkembang, layanan perbankan berbasis teknologi menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah *BYOND by BSI*, sebuah platform layanan perbankan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) meluncurkan *Super App BYOND by BSI* pada 9 November 2024, sebagai salah satu hasil dari transformasi digital yang ditempuh perseroan dalam merespon tantangan digitalisasi di industri perbankan. *BYOND by BSI* dirancang sebagai aplikasi dengan fitur lengkap, menghadirkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu *platform* yang lebih *user friendly* dengan keamanan yang semakin terjaga.

Corporate Secretary BSI Wisnu Iskandar mengatakan:

“Oleh karenanya BSI merespon pertumbuhan transaksi digital yang signifikan tersebut dan menjawab kebutuhan nasabah BSI yang menginginkan kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan layanan digital perbankan, dengan terus berinovasi menghadirkan *Super App BYOND by BSI*”

Menurut Wisnu, transformasi digital ini seiring dengan program prioritas pemerintahan Prabowo Subianto dan Gibran Rakabuming Raka yang menekankan visi digitalisasi sebagai pilar utama untuk meningkatkan

²Mochammad Iqbal Mauriza, “Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), hlm1.

kesejahteraan ekonomi dan memperkuat ketahanan nasional. Pemerintah berkomitmen untuk mengakselerasi digitalisasi termasuk di industri syariah dengan tujuan mendorong ekonomi digital, serta menciptakan ekosistem yang inklusif dan kompetitif di tingkat nasional dan global. Wisnu menjelaskan, bahwa sejak berdiri pada 1 Februari 2021 lalu, BSI memperkuat penetrasi inklusi keuangan syariah melalui digitalisasi layanan perbankan yang efektif, efisien, dan dapat diadopsi oleh seluruh kalangan. Hal ini telah mendorong peralihan transaksi nasabah BSI ke layanan *e-channel* yang terus meningkat setiap tahun.¹

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mengumumkan rencana menghentikan operasional aplikasi *m-banking* mereka yaitu *BSI Mobile* yang telah lama digunakan. Langkah ini dilakukan setelah bank syariah milik negara tersebut meluncurkan *platform digital* terbaru mereka, yaitu *Super App* bernama *BYOND by BSI*. Keputusan tersebut merupakan bagian dari strategi transformasi digital BSI, yang bertujuan untuk menghadirkan layanan perbankan yang lebih inovatif, lengkap, dan relevan dengan kebutuhan nasabah era teknologi modern. Deputi Operasional BSI Regional Aceh, Willi Diana mengatakan:

“*BSI Mobile* nantinya akan kita tutup setelah nasabah bermigrasike *BYOND* sehingga *BSI Mobile* tidak digunakan lagi, *BYOND* adalah aplikasi yang lengkap dan bersahabat serta memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dimanapun berada.”

¹Bank Syariah Indonesia, “Super App BYOND by BSI”.<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-siap-meluncur-layanan-makin-lengkap-lebih-user-friendly-semakin-aman>, (diakses 20 Desember 2024 pukul 22.42 WIB)

Rencana penutupan layanan BSI *Mobile* dan peralihan ke BYOND *by* BSI, Bank Syariah Indonesia masih menghadapi permasalahan, sebab tidak sedikit nasabah mengeluhkan masih seringnya aplikasi tersebut mengalami *error*. Seperti pada Kamis 5 Desember 2024, baik BSI *Mobile* maupun BYOND *by* BSI mengalami gangguan yang menyebabkan nasabah tidak bisa menggunakan kedua aplikasi tersebut untuk kegiatan transaksi. Nasabah mengungkapkan di akun media sosial resmi BYOND *by* BSI dan akun X mereka bahwa aplikasi BSI *Mobile* dan BYOND *by* BSI masih sering *error* sehingga mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Selain itu, nasabah juga merasa kesulitan dalam migrasi dari aplikasi BSI *Mobile* ke aplikasi BYOND *by* BSI. Pihak BSI menjawab keluhan nasabah tersebut di media sosial X milik mereka.

“Assalamu’alaikum kak, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informasikan untuk saat ini layanan transaksi menggunakan BSI *Mobile* dan BYOND *by* BSI sedang dalam proses peningkatan kualitas layanan. Kami usahakan agar secepatnya terselesaikan. Untuk sementara kakak masih bisa melakukan transaksi menggunakan mesin ATM. Jika belum memiliki kartu ATM, silahkan coba kembali akses BSI *Mobile* dan BYOND *by* BSI secara berkala beberapa saat kedepannya. Untuk informasi lebih lanjut, kakak dapat menghubungi kami melalui DM”²

Complain handling atau penanganan keluhan merupakan proses penting agar nasabah tetap loyal dan merasa puas terhadap produk yang ditawarkan. Penanganan keluhan adalah tindakan yang secara efektif dapat memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas

²Bank Syariah Indonesia, “BSI Bakal Tutup Layanan M-Banking , Tapi Aplikasi BYOND Masih Suka Error.” .<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/amp/pr-018848849/bsi-bakal-tutup-layanan-m-banking-tapi-aplikasi-byond-masih-suka-error?page=all>, (diakses 22 Desember 2024 Pukul 15.52 WIB)

menjadi lebih puas. Penanganan keluhan atau *complain handling* adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau perwujudan strategi untuk menghadapi pesaing yang dimana itu dilakukan untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas dengan cara mengevaluasi kegagalan layanan yang dilakukan oleh penyedia layanan.³

Penanganan keluhan konteks BYOND by BSI yang efektif dan responsif sangat diperlukan untuk mengatasi masalah dan kendala yang mungkin dihadapi nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa keluhannya dapat ditangani dengan baik dan cepat, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap BSI dan layanan BYOND by BSI sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah pengguna BYOND tersebut. *Complain handling* yang baik bukan hanya menyelesaikan masalah, tapi juga menciptakan pengalaman positif yang berdampak langsung pada kepuasan nasabah.

Keberhasilan suatu bank dalam bersaing juga sangat tergantung pada cara mereka memberikan kualitas layanan teknologi informasi kepada masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi, yang dimana pihak perbankan memang sudah seharusnya memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada nasabahnya, seperti dalam jasa layanan *Mobile Banking*, sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas dari pelayanan secara tatap muka pada nasabah, tetapi juga aspek pelayanan dari jarak jauh *Mobile Banking*.

Dimana hal ini selain untuk memberikan kemudahan bagi nasabah, juga

³ Dicky Ade Saputra, Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Nasabah Di BMT La Tahzan Indonesia Lampung Selatan, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), hlm 21.

menghemat waktu bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran melalui *Mobile Banking*. Produk dan kualitas layanan BYOND by BSI biasanya dicatat sebagai persyaratan penting untuk memuaskan pelanggan dan mempertahankan nilai pelanggan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) adalah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa.⁴

Kenyataannya aplikasi *Mobile Banking* yang diluncurkan BSI, baik BSI *Mobile* maupun BYOND by BSI yang baru luncur belum bisa memberikan kepuasan terhadap nasabah hal ini ditunjukkan pada hasil wawancara dengan nasabah pertama Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan yang bernama Minta Ito nasabah BSI KC Padangsidimpuan, menyatakan bahwa:

“Saya telah mencoba mendaftar aplikasi BYOND by BSI beberapa kali, namun selalu gagal pada saat verifikasi email padahal alamat email yang saya masukkan sudah sesuai dan masih aktif”⁵

Selanjutnya hasil wawancara dengan nasabah kedua Pika Tampubolon yang merupakan nasabah pengguna BYOND yang mengatakan:

“Aplikasi BYOND sangat susah digunakan, terlalu banyak *password* dan pin yang mau di masukkan sehingga saya kesusahan dalam menggunakannya, dan sering kali aplikasinya terblokir atau keluar sendiri sehingga saya harus verifikasi ulang”.⁶

⁴Sarja and Mohammad Abdul Aziz, “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol. 6, No. 1 (2024), hlm 1.

⁵Minta Ito, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara terkait Aplikasi BYOND*, (Padangsidimpuan, 21 Desember 2024 Pukul 20.00 WIB)

⁶Pika Tampubolon, Nasabah Pengguna BYOND, *Wawancara terkait Aplikasi BYOND*, (Padangsidimpuan, 12 Desember 2024 Pukul 09.30 WIB)

Selanjutnya hasil wawancara dengan nasabah ketiga ibu Elia yang merupakan nasabah pengguna BYOND yang mengatakan:

“Saya hendak membayar tagihan listrik melalui BYOND, setelah memasukkan semua data, aplikasi tiba-tiba tertutup sendiri. Saya mencoba beberapa kali, tetapi hasilnya tetap sama. Akibatnya saya membayar tagihan listriknya menggunakan Brimo yaitu aplikasi *mobile banking* dari BRI, saya merasa kecewa dengan kualitas BYOND padahal saya merupakan nasabah yang setia menggunakan aplikasi BYOND dalam bertransaksi.⁷

Beberapa pernyataan diatas dapat diketahui bahwa hal yang paling penting dalam teori yaitu jika kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dikelola dengan sangat baik dan berkualitas maka nasabah akan puas.⁸ Bentuk kepuasan nasabah dapat berupa luapan emosi seperti puas atau kecewa dari nasabah yang muncul karena menilai kinerja yang diharapkan sesuai atau tidak dengan ekspektasi. Jika kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai harapan maka akan timbul rasa kecewa dan dianggap buruk, seperti penanganan keluhan atau komplain nasabah yang kurang cepat ditindaklanjuti atau pihak bank tidak dapat memberikan solusi yang baik atas suatu permasalahan yang dimiliki nasabah.⁹

Penelitian terdahulu (*Research Gap*) yang membahas tentang pengaruh *complain handling* BSI dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI sudah banyak di teliti, tetapi terdapat perbedaan hasil dikarenakan perbedaan variabel, lokasi, waktu dan sampel.

⁷Elia, Nasabah Pengguna BYOND, *Wawancara terkait Aplikasi BYOND*, (Padangsidempuan, 17 Desember 2024 Pukul 10.00 WIB)

⁸Intan Nur Cahyanti, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun, *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), hlm 5.

⁹Fadila, Andika Saputra, and Citra Etika, “Integration of Digital-Based Banking Services on Customer Satisfaction (Study of Indonesian Islamic Banks),” *KnE Social Sciences*, 2024, hlm 626.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2021) hasil penelitian menunjukkan penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan hasil uji parsial *t-test*.¹⁰ Penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yessy dan Lestari (2023), penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tidak berpengaruh secara signifikan dijelaskan bahwa penanganan komplain tidak cukup untuk mempengaruhi loyalitas nasabahnya.¹¹

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Shavira dkk (2021) menunjukkan bahwa penanganan pengaduan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan.¹² Penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian Khoiri dan Adityawarman (2021) menunjukkan bahwa pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tidak dimediasi melalui kepuasan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan tidak dapat memediasi penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah.¹³

¹⁰Agnes Chairina Putri Wahab, Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2023), hlm 56.

¹¹Yessy and Lestari, "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara", *Jurnal Teknologi Pendidikan : Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembelajaran*, Vol. 8, No. 3 (2023): hlm 76.

¹² Shavira, Z. E. P., Agus, W., & Siti, A, Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service), *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 10, No. 09, (2021), hlm 24.

¹³Anzal Huda Khoiri, and Adityawarman, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Purnomo dan Dwiyanto (2017) menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁴ Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Prihatiningrum dan Zuraidah (2022) yang menyatakan bahwa bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan hasil penelitian.¹⁵

Hasil penelitian diatas dapat diketahui terdapat kesenjangan hasil antara temuan hasil penelitian, sehingga menimbulkan rasa ingin tahu dan ketertarikan peneliti untuk meneliti dan mengkaji lebih mendalam hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND”**

Semarang," *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 1, No. 1, (2021), hlm 15-27

¹⁴Andreana Yulia Purnomo and Bambang Munas Dwiyanto, “Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank X Area Semarang),” *Journal Of Management*, Vol 6 (2017): hlm 1-8.

¹⁵Ageng Agti Prihatiningrum and Eva Zuraidah, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Model ServQual,” *Journal Of Information System Research (JOSH)* 3, no. 4 (2017): hlm 367-377.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti meninjau identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan nasabah BSI terhadap pengguna BYOND by BSI dinilai belum memenuhi harapan nasabah sehingga banyak nasabah yang beralih ke bank lain apabila BSI tidak dapat menangani keluhan nasabah secepatnya.
2. Adanya penilaian negatif pengguna BYOND by BSI pada *google playstore* aplikasi BYOND by BSI, dengan memberikan bintang satu sehingga *rating* aplikasi BYOND by BSI hanya 3.7/ 5.0.
3. Nasabah sering mengeluh karena kualitas layanan BSI yang masih kurang dan tidak sesuai dengan harapan nasabah.
4. Layanan aplikasi BYOND masih sering *error* dan terjadi kegagalan dalam bertransaksi, seperti kegagalan transfer atau penarikan uang tunai, slip pembayaran tidak keluar, aplikasi yang keluar sendiri yang berdampak pada kepuasan nasabah.
5. Nasabah merasa tidak puas menyampaikan keluhan melalui menu *customer care* pada aplikasi BYOND by BSI karena prosedurnya sulit di pahami dan BSI kurang cepat merespon kendala nasabah.

C. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan dan agar penelitian lebih terarah pada permasalahan dengan baik, maka perlu dilakukan pembahasan terhadap objek penelitian yakni membahas variabel, subjek penelitian dan tempat

penelitian. Masalah pada penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh *complain handling* BSI dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidempuan, khususnya nasabah yang aktif menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Dimensi *complain handling* yang diteliti meliputi kecepatan tanggapan, kualitas tanggapan dan kemudahan pelaporan terhadap proses penanganan. Kualitas layanan yang diteliti meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati). Kepuasan nasabah akan diukur berdasarkan penilaian nasabah terhadap keseluruhan pengalaman mereka dalam bertransaksi di BSI khususnya di aplikasi BYOND by BSI.

D. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel X (independen/bebas) dan satu variabel Y (dependen/terikat), yaitu *Complain Handling* sebagai variabel X1, Kualitas Layanan sebagai variabel X2 dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Y. Definisi operasional variabel digunakan untuk mengetahui variabel-variabel serta alat ukur yang digunakan dengan tujuan mempermudah penelitian ini.

Tabel I.1 Devinisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	<i>Complain Handling</i> (X1)	<i>Complain Handling</i> atau penanganan keluhan merupakan tolak ukur perusahaan dalam kinerjanya. Nasabah yang merasa puas atas penanganan komplain	1.Kecepatan Tanggapan 2.Kualitas Tanggapan 3.Kemudahan Pelaporan	Ordinal

		yang diberikan akan tetap setia pada Perusahaan, dan memastikan tidak beralih ke bank lain. ¹⁶		
2.	Kualitas Layanan (X2)	Kualitas Layanan adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen. ¹⁷	1.Aspek <i>Reliability</i> (kehandalan) 2.Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 3. <i>Empathy</i> (Empati)	Ordinal
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah merupakan titik muara dari setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan bukti bahwa produk, baik barang maupun jasa yang dihasilkan perusahaan benar-benar bernilai di mata pelanggan. ¹⁸	1.Kualitas Layanan 2.Kualitas Produk 3.Faktor Emosional (<i>Emotional Factor</i>)	Ordinal

E. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah *Complain Handling* BSI berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND?

¹⁶Dela Zafirah, "Strategi Komunikasi Menangani Keluhan Nasabah dalam Mempertahankan Mutu Layanan Pada PT.Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washiliyah Medan", *Skripsi*, (Universitas Medan Area, 2023), hlm 4.

¹⁷Januar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Muarakati Baru Satu Palembang," *Jurnal Manajemen* Vol 8. No. 2, 2019, hlm 7.

¹⁸Trisnadi Wijaya and Icha Fajriana, *Bahan Ajar Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa* (STIE Multi Data Palembang, 2018), hlm 4.

2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *Complain Handling* BSI berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND.
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang perbankan syariah, khususnya mengenai pengaruh *complain handling* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND BSI KC Padangsidimpuan serta dapat meningkatkan kemampuan dalam proses menulis proposal ini.

2. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan digital berbasis prinsip syariah. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dalam menangani keluhan nasabah lebih efektif serta mendorong inovasi layanan BYOND by BSI yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

3. Bagi UIN Syahda Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi UIN Syahada Padangsidempuan sebagai bahan ajar dalam proses belajar di perkuliahan dalam meningkatkan pengetahuan mahasiswa, khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi bagi peneliti lainnya yang ingin membahas dan mengetahui pengaruh *complain handling* BSI dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI.

5. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sebagai bahan masukan untuk lebih tanggap dalam menyelesaikan masalah dan *complain nasabah* serta dapat memberikan kualitas layanan BYOND by BSI yang lebih baik sehingga nasabah dapat merasa puas dan loyal terhadap BSI KC Padangsidempuan

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori Perilaku Konsumen

Grand theory yang digunakan pada penelitian ini adalah teori perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah bagaimana individu dapat membuat keputusan untuk menggunakan sumber daya mereka yang telah tersedia untuk mengkonsumsi barang. Perilaku konsumen adalah tingkah laku konsumen, dimana mereka dapat mengilustrasikan pencarian untuk membeli, menggunakan, mengevaluasi dan memperbaiki suatu produk dan jasa mereka.¹ Menurut Kotler dalam buku Razak perilaku konsumen adalah bidang ilmu yang mempelajari bagaimana cara individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, memakai serta memanfaatkan barang, jasa, gagasan atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat mereka.²

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam buku Nugraha mendefinisikan perilaku konsumen sebagai berikut: “ *The term consumer behavior refers to the behavior that consumers display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of product and services that they expect will satisfy their needs*” (istilah perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperhatikan oleh konsumen

¹Usman Moonti, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Yogyakarta: Interpena Yogyakarta, 2015), hlm 45.

²Mashur Razak, *Perilaku Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press, 2016), hlm 3.

dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka).³ Perilaku konsumen merupakan ilmu yang mempelajari tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, dan ide-ide serta mempelajari dimana, dalam kondisi macam apa, dan bagaimana kebiasaan seseorang membeli produk tertentu dengan merek tertentu.⁴

Adapun hubungan teori perilaku konsumen dengan penelitian ini adalah nasabah atau konsumen yang menggunakan dan memakai suatu produk dan jasa akan mengevaluasi dan memberikan penilaian tersendiri terhadap suatu produk tersebut. Penyampaian keluhan yang mudah serta respon dan pemberian solusi yang baik dari pihak BSI dan kualitas layanan BYOND by BSI yang sesuai dengan harapan nasabah, akan memberikan penilaian atau persepsi positif pada BSI sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah tersebut. Nasabah yang merasa puas terhadap penanganan keluhan dan kualitas layanan dari aplikasi BYOND by BSI, maka akan memungkinkan nasabah tersebut tetap menggunakan dan bertransaksi melalui aplikasi BYOND by BSI. Nasabah tersebut akan loyal terhadap BSI dan bahkan akan mempromosikan layanan *mobile banking* tersebut kepada orang lain.

³Jefri Putri Nugraha and dkk, *Teori Perilaku Konsumen* (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2021), hlm 2.

⁴Edwin Zusrony, *Perilaku Konsumen di Era Modern* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), hlm 34.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.⁵ Kepuasan nasabah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah ini merupakan penilaian evaluatif setelah pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan produk.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sangat sulit didapatkan jika perusahaan jasa atau industri tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan nasabah. Untuk produk dan layanan yang kualitas sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi nasabah yang berbeda.

⁵ Sangadji, Etta Mamang, and Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi, 2019), hlm 23.

Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan produk atau jasa yang diberikan kepada nasabah.⁶

Menurut Kotler dalam buku Rifa'i tingkat kepuasan seseorang adalah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Tjiptono dalam buku Rifa'i kepuasan dan ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.⁷

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah terdiri dari sebagai berikut:

1) Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan terutama untuk produk jasa.

2) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang dibeli dan digunakan berkualitas baik.

3) Faktor Emosional (*Emotional Factor*)

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap pelanggan tersebut

⁶ Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel, and Danny D.S Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Ranotana", *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 3, No. 2723–0112 (2022) : hlm 109.

⁷ Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Jawa Timur: UIN KHAS Press, 2023), hlm 50.

apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.⁸

Oleh karena itu, bank harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan karena pelayanan merupakan aspek yang penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan.

c. Standar Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

1) Loyal kepada bank

Loyal merupakan suatu dimana kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

2) Mengulang kembali pembelian produknya.

Mengulang kembali pembelian produk artinya kepuasan terhadap pemberian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

⁸Amstrong, Gary, and Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm 38.

3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama,

Nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang di tawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut

Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.⁹

d. Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam

Menurut prespektif islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk dan jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang dan jasa harus melihat kinerja perusahaanya yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1) Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW, yang artinya: “Muslim itu

⁹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 162.

adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.” (HR. Ahmad dan Thobrani).

2) Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang dijualnya kepada pelanggan untuk memenuhi kepercayaan nasabah sesuai janji dan prinsip syariah. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

3) Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam layanan kepada nasabah, ini berarti informasi produk, layanan, dan janji yang diberikan benar, transparan, dan tidak dilebih-lebihkan.¹⁰

¹⁰ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Pekanbaru: CV Adanu Abimata, 2021), hlm 93

3. *Complain Handling*

a. Pengertian *Complain Handling*

Sebagaimana menurut Tjiptono secara sederhana, keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Maka dari itu perlu terciptanya pelayanan yang ditujukan untuk mengurangi keluhan-keluhan tersebut atau disebut dengan *complain handling*. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya serta diberikan penyelesaian yang cepat dapat sangat mungkin tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada pelanggan yang tidak memberikan keluhannya, tetapi pelanggan tersebut tidak puas jika penanganan keluhan yang diberikan mengecewakan.

Berdasarkan berbagai riset psikologi pelanggan, keluhan bisa dibedakan menjadi dua tipe yaitu:

1). *Instrumental Complaints*

Instrumental Complaints merupakan wujud keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan.

2). *Non Instrumental Complaints*

Non Instrumental Complaints merupakan wujud keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah.¹¹

¹¹Tjiptono and Fandy, *Pemasaan Jasa* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019), hlm 474.

Complain handling adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Untuk dapat memberikan kepuasan nasabah maka terlebih dahulu harus harus mengenal siapa nasabah, bagaimana ciri-cirinya. Untuk dapat mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yang antara lain:

- 1) Mempunyai banyak keinginan
- 2) Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
- 3) Mempunyai harga diri dan gengsi
- 4) Menghargai waktu
- 5) Ingin selalu dilayani sehingga wajarlah jika nasabah menuntut pelayanan yang tinggi dari kita yang menjadi kebutuhannya, maka tugas kita adalah memebuhi kebutuhan nasabah tersebut.¹²

Dalam menanggapi keluhan, masalah dan komplain nasabah harus sabar agar nasabah merasa dipedulikan agar semua masalah dapat diatasi dengan baik. Sebagaimana dalam Al-Quran Surah AL-Baqarah (2):153 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ
مَعَ الصَّابِرِينَ

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”¹³

¹²Muhammad Lathief, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan: Febi, UINSU Press, 2018, hlm 46-47).

¹³ QS. al-Baqarah (2): 153

Sa'id bin Jubair mengatakan dalam buku tafsir Ibnu Katsir: "Sabar berarti pengaduan seorang hamba kepada Allah atas musibah yang menimpanya dan ketabahannya di sisi Allah dengan mengharapkan pahala dari-Nya. Terkadang, seseorang digoncangkan (dengan berbagai masalah), namun ia tetap tegar, dan tidak melihat pilihan yang lain kecuali bersabar."¹⁴

b. Tujuan Melakukan Komplain

Menurut Lovelock dan Writz mengemukakan komplain adalah sebuah pernyataan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi. Harapan yang tidak terpenuhi adalah harapan yang berada di bawah *level adequate service*. Pelanggan dengan *zone of tolerance* yang sempit akan mudah untuk komplain. Lovelock dan Writz menyebutkan perilaku mengeluh dapat dipengaruhi oleh persepsi peran dan norma-norma sosial. Pelanggan cenderung untuk menyalurkan keluhan dalam situasi layanan di mana mereka merasa bahwa mereka memiliki "*low power*" yaitu kemampuan untuk mempengaruhi atau mengendalikan transaksi.

Pada umumnya penelitian tentang perilaku keluhan pelanggan mengidentifikasi empat tujuan utama untuk melakukan keluhan atau komplain yaitu antara lain:

- 1) *Obtain restitution or compensation* (mendapatkan pengembalian atau ganti rugi). Terkadang konsumen melakukan aksi keluhan

¹⁴ Abdullah Bin Muhammad, and Abdurrahman Bin Ishaq Al Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Kairo: Pustaka Imam Asy-Syafi'I, 1923 M), hlm 303

untuk menanggulangi beberapa kerugian dengan berusaha mencari pembayaran kembali atau penggantian.

2) *Vent their anger* (meluapkan kemarahan mereka). Beberapa konsumen melakukan aksi keluhan untuk membangun kembali harga diri dan atau untuk melampiaskan kemarahan dan frustasinya. Ketika proses komplain memiliki birokrasi yang sulit dan tidak masuk akal, atau ketika pekerja tidak sopan, dengan sengaja mengintimidasi, atau terlihat tidak perhatian, harga diri konsumen, nilai diri, atau rasa keadilan dapat menjadi pengaruh negatif.

3) *Help to improve the service* (membantu meningkatkan layanan). Ketika konsumen memiliki keterlibatan yang tinggi pada layanan jasa tersebut (seperti pada kampus, alumni suatu asosiasi, atau koneksi perbankan mereka), mereka memberi timbal balik untuk mencoba dan berkontribusi menuju perubahan layanan untuk menjadi lebih baik.

4) *For altruistic reason* (untuk alasan altruistik). Akhirnya, beberapa pelanggan termotivasi menjadi *altruisme*. Mereka ingin mengarahkan pelanggan lain yang memiliki pengalaman tentang kekurangan pelayanan yang sama, dan mereka akan merasa buruk bila mereka gagal untuk menggambarkan perhatian pada masalah

yang akan menyebabkan kesulitan bagi orang lain jika hal tersebut menyisakan ketidakbenaran.¹⁵

c. Indikator *Complain Handling*

Menurut Tjiptono dalam Artanti dan Ningsih, terdapat empat indikator penanganan komplain yang penting, yaitu:

1) Kecepatan Tanggapan.

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya mereka menjadi pelanggan perusahaan kembali.

2) Kualitas Tanggapan

Kualitas tanggapan terhadap keluhan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tanggapan yang baik tidak hanya sekedar memberikan solusi, tetapi juga menunjukkan kepedulian bank terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

¹⁵Christopher Lovelock and Jochen Writz, *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (Prentice Hall, 2011), hlm 504.

3) Kemudahan Pelaporan

Kemudahan pelaporan ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, dan keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya, bila perlu dan memungkinkan, suatu perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan *e-mail* di jaringan.¹⁶

d. Fitur *Complain Handling* pada Aplikasi BYOND by BSI

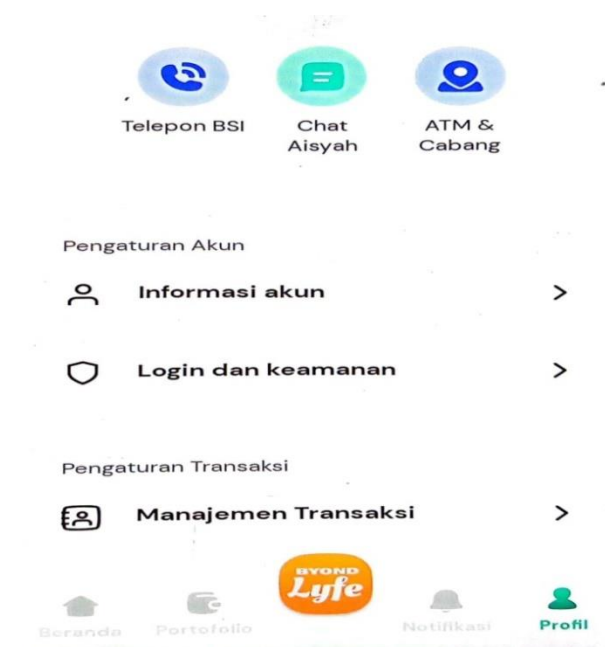
Pengaduan nasabah yang diterima oleh BSI dikelola oleh Unit Kerja *Customer Care Management* yang berada *Culture Care Group* yang fokus melakukan *monitoring* pengaduan nasabah. *Menu customer care* pada aplikasi BYOND by BSI biasanya terletak pada bagian menu utama atau dapat ditemukan melalui menu pencarian. Melalui fitur ini, nasabah dapat mudah melaporkan berbagai pengaduan atau masalah seperti transaksi yang tidak berhasil atau transaksi yang tidak sesuai dengan yang dilakukan.

Nasabah juga dapat mengajukan pertanyaan terkait produk dan layanan BSI, seperti informasi saldo, mutasi rekening atau cara penggunaan fitur-fitur tertentu selain itu nasabah juga bisa memberikan usulan atau masukan untuk perbaikan layanan BSI. BSI akan memberikan respon atas pengaduan atau *complain* yang masuk

¹⁶Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service Quality and Satisfaction*, 4th ed. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), hlm 219.

dan menyelesaikannya secara bijak. Fitur *menu customer care* pada aplikasi BYOND by BSI menyediakan tiga jenis akses atau jaringan penyampaian keluhan yaitu Telpon BSI 14040, chat Aisyah (Asisten Interaktif BSI) atau langsung datang ke Kantor Cabang BSI terdekat.

Gambar II. 1 Fitur Menu Customer Care



Sumber: Aplikasi BYOND by BSI

Gambar II.1 menunjukkan bahwa proses penyampaian keluhan dari menu *customer care* dapat menghubungi berbagai jaringan seperti:

- 1) BSI Call 14040
- 2) *Chatbot AISYAH* (Asisten Interaktif BSI)
- 3) Mengunjungi kantor cabang BSI terdekat.

- e. Langkah melakukan komplain pada aplikasi BYOND by BSI
- 1) Buka aplikasi BYOND by BSI di perangkat anda
 - 2) Cari dan pilih menu “*customer care*” atau yang serupa biasanya ditemukan di bagian bawah aplikasi.
 - 3) Setelah masuk ke *menu customer care*, anda akan disajikan beberapa jenis jaringan yang dapat dipilih secara bebas dari jaringan mana anda ingin menyampaikan keluhan seperti sosial media BSI maupun melalui *chatbot* Aisyah. Anda juga bisa mengajukan saran atau pertanyaan kepada BSI.
 - 4) Isi formulir pengaduan berupa nomor rekening, jenis produk atau layanan yang bermasalah, deskripsikan detail mengenai masalah yang anda alami dan lampirkan bukti pendukung (jika ada) seperti foto.
 - 5) Setelah semua informasi terisi dengan benar, kirimlah pengaduan anda.
 - 6) Tim *customer care* BSI akan memproses pengaduan anda. Waktu penyelesaian masalah tergantung kompleksitas masalah.
 - 7) Setelah masalah anda teratasi, tim *customer care* akan menghubungi anda untuk memberikan informasi terkait Solusi atas pengaduan anda melalui menu *customer care* atau notifikasi yang dikirim ke *email* atau nomor telepon anda.

f. Langkah-langkah Penanganan Keluhan

1) Identifikasi Keluhan

Unit Kerja *Customer Care Management* akan memahami secara jelas keluhan yang dialami nasabah.

2) Pencarian Solusi

Mencari solusi masalah yang dialami nasabah. Bisa melalui *BSI Call Center*, *situs web*, *chat bot* aisyah atau dengan memerintahkan nasabah mendatangi kantor cabang terdekat untuk solusi yang lebih jelas.

3) Komunikasi

Komunikasi yang baik dengan nasabah sangat penting dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang penyelesaian keluhan.

4) Pelaporan

Laporkan semua keluhan yang diterima kepada pihak terkait di Bank BSI. Ini penting untuk pemantauan dan perbaikan sistem.

5) Penyelesaian

Usahakan untuk menyelesaikan keluhan nasabah secepat mungkin. Jika diperlukan, konsultasikan dengan pihak yang lebih ahli di Bank BSI.¹⁷

¹⁷Bank Syariah Indonesia, “Alur Pengaduan Nasabah BSI,” <https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah/alur-pengaduan-nasabah-bsi>, (diakses Senin, 23 Desember Pukul 00.50 WIB)

4. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat diubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.¹⁸

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah

¹⁸Indrasari Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitoma Press, 2019), hlm 61.

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁹

Pendekatan kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah ServQual. Menurut Parasuraman dalam buku Sanuardi kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa tertentu. Sedangkan menurut Gronroos dalam buku Sanuardi mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil persepsi dari perbandingannya antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan.²⁰

b. Indikator Kualitas Layanan

Terdapat 3 indikator kualitas layanan antara lain:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

¹⁹Fandy Tjiptono and Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Pemasaran*, 1st ed. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2020), hlm 174.

²⁰Sanurdi, *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen* (Mataram: Sanabil, 2021), hlm 15.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

3) Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati berarti memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.²¹

c. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Femmy Sofie Schouten dkk ada beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan yaitu sebagai berikut:

1) Harapan pelanggan

Harapan pelanggan adalah acuan utama dalam mengevaluasi kualitas layanan. Ketika layanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, pelanggan cenderung merasa puas. Sebaliknya, layanan yang tidak memenuhi harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan.

²¹Ratu Syifa Nabila Khansa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar GYM," *Jurnal STEI Ekonomi* No. 20 (2020): hlm 5.

2) Kompetensi dan keterampilan karyawan

Kualitas layanan sangat tergantung pada kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan.

3) Proses operasional

Proses layanan yang efisien dan sistematis memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

4) Infrastruktur dan fasilitas

Infrastruktur yang memadai dan fasilitas pendukung yang nyaman bagi pelanggan.

5) Umpan balik dan keluhan pelanggan

Kemampuan organisasi dalam mendengar dan merespon umpan balik atau keluhan pelanggan juga mempengaruhi kualitas layanan untuk perbaikan berkelanjutan.

6) Kejelasan Komunikasi

Komunikasi yang efektif antara perusahaan dan pelanggan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan menghindari kesalahpahaman.²²

d. Teori Kualitas Pelayanan Islami

Menurut Othman dan Owen dalam buku Sanuardi teori kualitas pelayanan islami dilihat dari 6 dimensi Cartter yaitu:

²² Femmy Sofie Schouten dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Padang: CV Gita Lentera, 2025), hlm 132.

1) *Compliance*

Compliance berarti sesuai dengan hukum prinsip-prinsip islam, tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada suatu produk.

2) Bukti Fisik (*Tangibility*)

Bukti Fisik (*Tangibility*) berarti memiliki fasilitas atau peralatan terbaru, fasilitas fisiknya ‘terlihat dengan jelas dan sesuai jasa yang diberikan serta karyawan berpakaian rapi.

3) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) yaitu ketika perusahaan berjanji melakukan sesuatu, maka akan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan berlandaskan syariah.

4) Ketanggapan (*Responsiviness*)

Ketanggapan (*Responsiviness*) berarti karyawan selalu siap untuk membantu pelanggan, dapat dipercaya sehingga pelanggan merasa aman akan bertransaksi dengan penyedia jasa.

5) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) berarti karyawan berperilaku sopan dan mendapat dukungan memadai dari perusahaan dalam melakukan tugasnya. Selain itu, karyawan harus mengetahui kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian individual.

6) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) berarti pelayanan yang diberikan mampu memikat hati pelanggan serta jam operasional perusahaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.²³

B. Penelitian Terdahulu

Peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang dianggap saling berhubungan dengan penelitian ini untuk menguatkan penelitian yang diteliti.

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Evi Susanti (2021). ²⁴	<i>Complaint Handling Satisfaction Mediates Between Complaints Handling to Customer Loyalty for The Indonesian Banking Industry</i>	Hasil penelitian menunjukkan pengaduan yang ditangani dengan benar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. kepuasan penanganan keluhan bertindak sebagai mediator antara hubungan penanganan keluhan dan loyalitas pelanggan.
2.	Agnes Chairina Putri Wahab (2021). ²⁵	Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile	Hasil penelitian menunjukkan penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

²³ Sanuardi, *Kualitas Pelayanan Islami & Kepuasan Konsumen*, (Mataram: Sanabil, 2021), hlm 106

²⁴Evi Susanti, "Complaint Handling Satisfaction Mediates Between Complaints Handling to Customer Loyalty for The Indonesian Banking Industry", *Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, Vol. 2, No. 2 (2021).

²⁵Agnes Chairina Putri Wahab, Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile, *Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2023), hlm 56.

			kepuasan nasabah dibuktikan dengan hasil uji parsial t-test
3.	Yessy dan Lestari (2023). ²⁶	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tidak berpengaruh secara signifikan dijelaskan bahwa penanganan komplain tidak cukup untuk mempengaruhi loyalitas nasabahnya
4.	Mochammad Iqbal Mauriza (2022). ²⁷	Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI <i>Mobile</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh tidak langsung antara penanganan keluhan BSI <i>Mobile</i> terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi
5.	Salma, Rafidah dan Rabiyyatul Adawiyah (2023). ²⁸	Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang positif dan signifikan secara statistik terdapat pada penelitian BSI kota Prabumulih, namun variabel pemrosesan pengaduan ditemukan tidak signifikan. Kepuasan pelanggan di BSI Kota Prabumulih dipengaruhi oleh kualitas

²⁶Yessy and Lestari, "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara", *Jurnal Teknologi Pendidikan: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembelajaran*, Vol. 8, No. 3 (2023).

²⁷Iqbal Mochammad Mauriza, "Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI *Mobile* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi", *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), hlm 94.

²⁸Salma, Rafidah, and Rabiyyatul Alawiyah, "Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih", *ECO-Buss* Vol. 6, No. 2 (2023).

			layanan yang diberikan dan efisiensi penyelesaian keluhan.
6.	Any Meilani dan Dian Sugiarti (2022). ²⁹	Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	<i>Reliability</i> sebagai dimensi keandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah
7.	Sulfila (2023). ³⁰	Pengaruh Kualitas Layanan <i>MobileBanking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru	Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
8.	Citra Mardiana Siregar (2022). ³¹	Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)	Terdapat pengaruh secara simultan dari Kualitas Layanan. Efisiensi dari fitur produk BSI <i>Mobile</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah.
9.	Nur Afifah Khoiriyah (2023). ³²	Pengaruh Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah	Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah. Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas
10.	Nur Hanifah Lubis (2024). ³³	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i>	Keamanan dan Kemudahan mempunyai

²⁹Any Meliani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* Vol 8, No. 03 (2022): hlm 17.

³⁰Sulfila, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru", *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).

³¹Citra Mardiana Siregar, "Pengaruh Kualitas Layanan , Efisiensi Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Skripsi*, (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah" (UIN Syahada Padangsidempuan, 2022).

³²Nur Afifah Khoiriyah, "Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah", *Skripsi*, (UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

		Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan)	pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah sementara itu, Kredibilitas dan Kecepatan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Padangsidimpuan.
--	--	---	---

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian Evi Susanti dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu *Complain Handling* (X1). Perbedaan penelitian dengan penelitian Evi Susanti yaitu penelitian Evi Susanti menggunakan variabel *Customer Loyalty* (Y) sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu penelitian Evi Susanti merupakan *International Journal Of Digital Entrepreneurship and Business* (IDEB) yang melibatkan skala yang lebih besar dan mencakup populasi yang lebih luas, sedangkan penelitian ini memiliki skala yang lebih kecil dan tujuan yang lebih spesifik.
2. Persamaan penelitian Agnes Chairina Putri Wahab dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu Penanganan Keluhan/*Complain Handling* (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu terdapat juga variabel yang sama tapi posisi yang berbeda yaitu

³³Nur Hanifah Lubis, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan)”, *Skripsi*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 2024).

penelitian Agnes Chairina Putri Wahab menggunakan variabel Kualitas Layanan (X3) sedangkan penelitian ini posisi Kualitas Layanan (X2). Perbedaan penelitian Agnes Chairina Putri Wahab dengan penelitian ini yaitu, penelitian Agnes Chairina Putri Wahab menggunakan variabel Kecepatan Layanan (X2) sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel Kecepatan Layanan.

3. Persamaan pada penelitian ini antara penelitian Yessy dan Lestari dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu Penanganan Keluhan/*Complain Handling* (X1). Perbedaan penelitian Yessy dan Lestari dengan penelitian ini yaitu, penelitian Yessy dan Lestari menggunakan variabel Loyalitas Nasabah (Y) sedangkan penelitian ini menggunakan Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian, lokasi penelitian Yessy dan Lestari di PT. Bank Muamalat Indonesia sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.
4. Persamaan penelitian Mochammad Iqbal Mauriza dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama yaitu Penanganan Keluhan/*Complain Handling* (X1). Perbedaan penelitian Mochammad Iqbal Mauriza dengan penelitian ini yaitu, penelitian Mochammad Iqbal Mauriza menggunakan variabel Loyalitas Nasabah (Y), sedangkan penelitian ini menggunakan Kepuasan Nasabah (Y).
5. Persamaan penelitian Salma, Rafidah dan Rabiyyatul Adawiyah dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama tapi

posisi yang berbeda yaitu Kualitas Pelayanan (X1) sedangkan penelitian ini posisi Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). Perbedaan penelitian Salma, Rafidah dan Rabiyyatul Adawiyah dengan penelitian ini terletak pada lokasi, penelitian Salma, Rafidah dan Rabiyyatul Adawiyah lokasi penelitiannya di Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih sedangkan lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

6. Persamaan penelitian Any Meilani dan Dian Sugiarti dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel yang sama tapi posisi yang berbeda yaitu Kualitas Layanan (X1) sedangkan penelitian ini posisi Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (X2) sedangkan penelitian ini Kepuasan Nasabah (Y). Perbedaan penelitian Any Meilani dan Dian Sugiartidengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi, lokasi penelitian Any Meilani dan Dian Sugiartidi Bank Syariah Indonesia secara umum sedangkan lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada metode penelitian, penelitian Any Meilani dan Dian Sugiarti menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.
7. Persamaan penelitian Sulfila dengan penelitian ini sama-sama membahas variabel yang sama tapi posisi yang berbeda yaitu Kualitas Layanan (X1) sedangkan penelitian ini posisi Kualitas Layanan (X2), selain itu penelitian Sulfila dan penelitian ini menggunakan variabel

Kepuasan Nasabah (Y). Perbedaan penelitian Sulfila dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, lokasi penelitian Sulfiladi BSI KCP Barro, sedangkan lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

8. Persamaan penelitian Citra Mardiana Siregar dengan penelitian ini sama-sama membahas variabel yang sama tapi posisi yang berbeda yaitu Kualitas Layanan (X1) sedangkan penelitian ini posisi Kualitas Layanan (X2) dan sama-sama menggunakan variabel Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu, lokasi penelitian sama-sama di BSI KC Padangsidempuan. Perbedaan penelitian Citra Mardiana Siregar dengan penelitian ini terletak pada sampel penelitian, sampel penelitian Citra Mardiana Siregar yaitu Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah sedangkan sampel penelitian ini yaitu nasabah pengguna BYOND di BSI KC Padangsidempuan.
9. Persamaan penelitian Nur Afifah Khoiriyah dengan penelitian ini sama-sama membahas variabel yang sama tapi posisi yang berbeda yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) sedangkan penelitian ini posisi Kualitas Layanan (X2) dan *Complain Handling* (X1), selain itu penelitian Nur Afifah Khoiriyah dan penelitian ini menggunakan variabel Kepuasan Nasabah (Y). Perbedaan penelitian Nur Afifah Khoiriyah dengan penelitian ini terletak pada variabel Kepuasan (Z) sedangkan penelitian ini Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu, lokasi penelitian Nur Afifah Khoiriyah pada Media Sosial Instagram

BSI @banksyariahindonesia, sedangkan lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

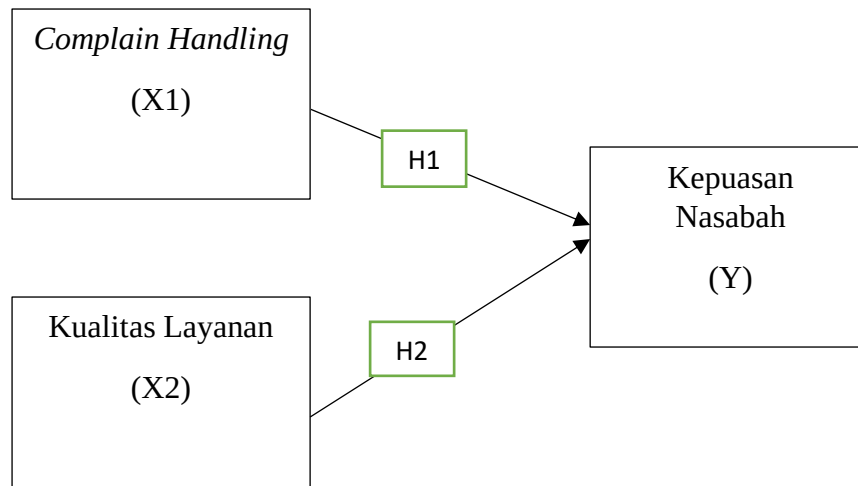
10. Persamaan penelitian Nur Hanifah Lubis dengan penelitian ini sama-sama membahas variabel Kepuasan Nasabah (Y) dan sama-sama membahas *Mobile Banking*. Selain itu, lokasi penelitian sama-sama di BSI KC Padangsidimpuan. Perbedaan penelitian Nur Hanifah Lubis dengan penelitian ini terletak pada variabel *Complain Handling* (X1). Dan Kualitas Layanan (X2) pada penelitian ini sedangkan penelitian Nur Hanifah Lubis tidak membahas variabel tersebut. Selain itu, penelitian Nur Hanifah Lubis menggunakan *Software* SPSS sedangkan penelitian ini menggunakan *Software* SmartPLS versi 3.0.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian.³⁴ Variabel X (bebas/independen) dalam penelitian ini ialah *Complain Handling* (X1) dan Kualitas Layanan (X2), sedangkan variabel Y (terikat/dependen) ialah Kepuasan Nasabah (Y).

³⁴Addini Zahra Syahputri and *et.al*, “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif,” *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 2, No. 1 (2023): hlm 161.

Gambar II.2 Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir pada gambar II.1 peneliti menduga bahwa terdapat pengaruh *Complain Handling* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y), dan terdapat pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric.³⁵

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*(Bandung: Alfabeta Bandung, 2013), hlm 63.

Adapun hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh *complain handling* BSI terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND

H2: Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan yang nasabahnya menggunakan BSI *Mobile*. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidimpuan terletak di Jl. Sudirman Kel No. 130 A, Wek I, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatra Utara. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai November 2024 sampai dengan Mei 2025, mulai dari penyusunan penelitian sampai dengan penyelesaian laporan penelitian yang akan disusun oleh peneliti.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu *Complain Handling* (X1), Kualitas Layanan (X2) sebagai variabel bebas (independen) dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel terikat (dependen).

C. Populasi dan Sampel

¹Nur Hikmatul Auliya Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiauwaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, *Buku Metode Penelitian Kualitatif*, *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, Vol 5, No 1, 2020, hlm 97.

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidempuan yang aktif menggunakan aplikasi *BYOND by BSI*. Jumlah nasabah yang aktif menggunakan aplikasi *BSI Mobile* di Padangsidempuan sebanyak 13.352 nasabah berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai BSI KC Padangsidempuan Ibu Halimah sebagai *Customer Service* di kantor tersebut.³

Wawancara kedua dengan ibu Halimah terkait jumlah pengguna *BYOND by BSI KC Padangsidempuan*. Adapun jumlah pengguna *BYOND by BSI KC Padangsidempuan* tidak dapat diketahui secara pasti dan belum dapat di akses di karenakan Aplikasi *BYOND by BSI* baru saja *launching*, namun nasabah pengguna *BSI Mobile* rata-rata sudah bermigrasi ke aplikasi *BYOND by BSI* yaitu sebanyak 13.352 nasabah dikarenakan aplikasi *BSI Mobile* sudah tidak dapat digunakan lagi.⁴

²Edy Roflin, *Populasi, Sampel, Variabel* (Yogyakarta: PT. Nasya Expanding Management, 2021).

³ Halimah, *Wawancara Jumlah Pengguna BSI Mobile di BSI KC Padangsidempuan*, (BSI) KC Padangsidempuan, 23 November 2024)

⁴Halimah, *Wawancara Jumlah Pengguna BYOND di BSI KC Padangsidempuan*, (BSI KC Padangsidempuan, 21 Januari 2025)

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.⁵

Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Rumus slovin merupakan alat yang berguna untuk menentukan ukuran sampel dengan populasi yang diketahui jumlahnya secara pasti. Rumus slovin:

$$\frac{n}{N(1 + e^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang akan dicari

N = Ukuran populasi

e = *Margin of error* 0,1 (10 %)

Maka dari itu besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{13.352}{1 + 13.352 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.352}{1 + 133,52}$$

$$n = \frac{13.352}{134,52}$$

⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2018), hlm. 81.

$$n = 99,25$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin, maka n yang didapatkan adalah 100 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah Teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu.⁶ Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Nasabah aktif BSI KC Padangsidempuan
- b) Nasabah pengguna BYOND by BSI

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan skunder. Data primer didapat langsung dari responden maupun narasumber dengan melakukan penyebaran angket. Data sekunder yang didapat dari studi pustaka maupun dokumentasi seperti telaah jurnal, buku, dan secara daring yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pada penelitian.

⁶ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didapatkan dengan melakukan penyebaran angket kepada responden. Arikunto menjelaskan bahwa kuesioner disebut juga angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁷ Angket adalah daftar pernyataan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden melalui jawaban tertulis mereka. Angket sering digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi tentang sikap, opini, atau pengetahuan responden.

Penyebaran serta pengumpulan angket dilaksanakan pertama kali pada hari Rabu 22 Januari 2025 dan berakhir pada 18 April 2025. Mekanisme yang dilakukan peneliti dalam penyebaran angket ini yaitu dengan langsung datang ke Kantor BSI KC Padangsidempuan, selain itu peneliti juga menyebar angket di UIN Syahada Padangsidempuan dan di lingkungan Sihitang kepada pengguna BYOND by BSI.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Untuk menjawab pertanyaan dalam angket tersebut, maka menggunakan skala likert. Skala likert ialah skala yang mengukur sikap, pendapat kesetujuan atau ketidaksetujuan, dan persepsi seseorang terhadap

⁷ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2014, hlm. 194.

serangkaian pertanyaan seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.⁸

Angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah angket *complain handling*, angket kualitas layanan dan angket kepuasan nasabah. Angket *complain handling* terdiri dari 9 item pernyataan, angket kualitas layanan terdiri dari 9 item pernyataan dan angket kepuasan nasabah terdiri dari 9 item pernyataan disesuaikan dengan indikator variabel. Angket tersebut akan dibagikan kepada 100 responden pengguna BYOND by BSI KC Padangsidempuan. Dalam penilaian setiap pernyataan dalam masing-masing angket, peneliti telah memberikan penentuan skor pilihan menggunakan skala likert sehingga responden merasa mudah merespon pernyataan yang telah diberikan peneliti.

Pada penggunaan skala likert, variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Berdasarkan indikator-indikator tersebut akan dibuat suatu pertanyaan yang akan digunakan sebagai objek atau jawaban pada instrument.⁹ Dalam penelitian ini peneliti menyediakan alternatif jawaban untuk variabel *Complain Handling*, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan skor 1 sampai 5.

⁸Moch. Bahak Udin By Arifin, "Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan," *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*, 2018, hlm 37.

⁹Arifin, "Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan", Politeknik Pertanian Negeri payakumbuh, 2018, hlm 38.

Tabel III.1 Skala Likert

No.	Keterangan (Jawaban)	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	KS = Kurang Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Tabel III.2 Indikator *Complain Handling*

No	Variabel X1	Indikator	Nomor Pernyataan
1	<i>Complain Handling</i>	Kecepatan tanggapan	1,2 dan 3
		Kualitas Tanggapan	4,5 dan 6
		Kemudahan Pelaporan	7,8 dan 9

Tabel III.3 Indikator Kualitas Layanan

No	Variabel X2	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kualitas Layanan	Kehandalan	1,2 dan 3
		Ketanggapan	4,5 dan 6
		Empati	7,8 dan 9

Tabel III.4 Indikator Kepuasan Nasabah

No	Variabel Y	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kepuasan Nasabah	Kualitas Produk	1,2 dan 3
		Kualitas Layanan	4,5 dan 6
		Faktor Emosional	7,8 dan 9

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. SmartPLS adalah sebuah perangkat lunak yang digunakan dalam analisis statistik dalam konteks riset ilmiah dan manajemen. SEM-PLS adalah alat yang berguna untuk mengukur, menguji, memahami hubungan antar variabel dalam suatu model konseptual. Tujuannya adalah untuk memahami sejauh mana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel lain dalam model. SmartPLS memudahkan peneliti untuk menganalisis model yang kompleks dan menghasilkan hasil yang signifikan.¹⁰

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Alasan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 dikarenakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.¹¹

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan adalah sebagai berikut:

¹⁰Zainuddin Iba and Aditya Wardhana, *Metode Penelitian* (Jawa Tengah: CV Eureka Media Aksara, 2023).hlm 509.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian KuantitatifKualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2013), hlm 93.

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan, dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

- a. Distribusi Frekuensi, digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari jawaban responden atas berbagai item variabel yang diteliti.
- b. Statistik Rata-Rata, digunakan untuk menggambarkan rata-rata nilai dari sebuah variabel yang diteliti pada kelompok responden tertentu.
- c. Angka Indeks, gambaran mengenai derajat persepsi responden atas variabel yang akan diteliti. Untuk mendapatkan angka indeks ada beberapa pedoman penghitungan yang dapat dilakukan.¹²

2. Model Pengukuran(*Outer Model*)

Outer Model merupakan model pengukuran yang mempunyai hubungan antara indikator dengan konstruk dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen. Uji *Outer Model* atau sering disebut juga sebagai uji pengukuran digunakan untuk menguji kualitas data penelitian. Kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas terdiri dalam uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Uji validitas konvergen menggunakan nilai

¹²Dulyadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), hlm 29.

loading factor setiap indikator. Sementara uji validitas diskriminan menggunakan nilai *cross loading*.

1) Uji *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Uji *convergent validity* indikator refleksi dengan program SmartPLS 3.0 dapat diketahui dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruksinya. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai *loading factor* harus melebihi 0,7. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai *loading factor* 0,5 sampai 0,6 masih dikategorikan cukup.¹³

Convergent validity dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor-skor variabelnya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE di atas 0,5 atau memperhatikan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai *loading* $\geq 0,5$. Untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.¹⁴

2) *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan.)

Validitas diskriminan menguji sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain.

Membandingkan nilai *outer loading* suatu indikator terhadap

¹³Imam Ghazali Hengky Latan, *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015), hlm 74.

¹⁴Imam Ghazali, *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 4.0* (Semarang: Yoga Pratama, 2023), hlm 108.

variabel latennya dan nilai *outer loading* dari indikator tersebut terhadap variabel laten lainnya. Pendekatan ini dinamakan *cross loading*.

Secara umum, *convergent validity* dapat diukur menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan ketentuan nilai AVE harus lebih besar dari 0,5 artinya, ketika nilai AVE lebih besar dari 0,5 maka secara rata-rata konstruk menjelaskan lebih dari setengahnya (50%) varians setiap indikatornya. Sebaliknya jika nilai AVE lebih kecil dari 0,5 maka secara rata-rata terdapat lebih banyak kekeliruan dibandingkan dengan varians yang dijelaskan oleh konstruk.¹⁵

b. Uji Reliabilitas

1) *Composite Reliability*

Composite Reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator variabel. Uji Reliabilitas dengan *Composite Reliability* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Variabel dapat dikatakan reliabel atau kredibel apabila nilai *Composite Reliability* dari masing-masing variabel sebesar $\geq 0,7$ untuk

¹⁵Hatta Setiabudhi dkk., *Analisis Data Kuantitatif Dengan SmartPLS 4* (Purwokerto: Borneo Novelty Publishing, 2024), hlm 44.

penelitian yang bersifat *confirmaty* dan nilai 0,6 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory*.¹⁶

3. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten.

a) Uji *Coefficient Of Determination (R²)*

R-Square merupakan ukuran populasi dari nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Hal ini berguna untuk dapat memprediksi apakah model baik atau buruk. Struktur model menurut Ghazali, yang menunjukkan adanya pengaruh variabel independen terhadap dependen apabila hasil dari *R-Square* > 0,67 (kategori baik), hasil dari *R-Square* antara 0,33-0,67 (kategori sedang) dan *R-Square* sebesar 0,19-0,33 (kategori lemah).¹⁷

b) Uji *Effect Size (F²)*

Pengujian ini untuk memprediksi pengaruh dari variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam struktur model. Standar

¹⁶ Made Anom Arya Pering, "Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (SEM) SMART-PLS 3.0," *Jurnal Satyagraha*, Vol. 03, No. 02, Agustus 2020- Januari 2021, hlm 35–36.

¹⁷ Imam Ghazali and Karlina Aprilia kusumadewi, *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 4* (Semarang: Yoga Pratama, 2023), hlm 34.

pengukurannya yaitu, 0,02 (kecil), 0,15 (menengah) dan 0,35 (besar).¹⁸

c) Uji *Predictive Relevance* (Q^2)

Pengujian ini menggunakan metode *blindfolding* untuk membuktikan bahwa variabel tertentu yang digunakan dalam satu model yang memiliki ketertarikan secara prediktif (*Predictive Relevance*) dengan variabel lainnya dengan ambang batas pengukuran di atas nol.¹⁹

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilihat dari besarnya nilai *t-statistik*. Nilai *t-test* di dapat dengan metode *bootstrapping* menggunakan uji *two-tailed* dengan tingkat signifikansi sebesar 10% yang bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan dari hasil penelitian. Apabila nilai *t-test* > 1,96 maka hipotesis dapat diterima. Sehingga, kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah jika *t-statistik* > 1,96 dan nilai *p-value* > 0,1, maka hipotesis diterima.²⁰

¹⁸Mei Shara Hasibuan, “Pengaruh Lifestyle Dan Financial Literacy Terhadap Perilaku Konsumtif Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating”, *Skripsi*, (UIN Syahada Padangsidempuan, 2024), hlm 46.

¹⁹Mutia Indah Siregar, “Pengaruh Religiusitas Dan Pemahaman Terhadap Minat Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Bekerja Di Bank Syariah”, *Skripsi*, (UIN Syahada Padangsidempuan, 2023): hlm 55.

²⁰Hermailini and Sulistiyowati Ernawati, “Penerapan DeLone and McLean Model Untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile,” *Jurnal IKRA-ITH Informatika* Vol 5, No 18 (2021): hlm 61.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Industri Perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Perbankan di Indonesia memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap,

jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting, bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.¹

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan merupakan suatu lembaga keuangan yang beralamat di Jalan Sudirman No. 49, Kota

¹Bank Syariah Indonesia, “Sejarah PT Bank Syariah Indonesia” https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html (diakses 8 Januari 2025 pukul 10.00 WIB)

Padangsidempuan. Wilayah kerja BSI KC Padangsidempuan berada dilingkungan Kota Padangsidempuan yang meliputi Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, dan Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

Dengan adanya dukungan sinergi berupa merger dari perusahaan induk serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan didorong untuk mampu dapat bersaing diantara lembaga keuangan konvensional yang telah ada. Selain itu Bank Syariah KC Padangsidempuan dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan juga menjadi cerminan langkah awal dalam wajah perbankan syariah di Kota Padangsidempuan yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan merupakan suatu lembaga keuangan yang beralamat di Jalan Sudirman No. 130 A. Wek 1, Kota Padangsidempuan, Sumatra utara 22711. Wilayah kerja BSI KC Padangsidempuan berada dilingkungan Kota Padangsidempuan yang meliputi Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, dan Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.²

²Bank Syariah Indonesia, "Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan Peta," <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/258> (diakses 19 April 2025 pukul 13.45 WIB).

2. Aplikasi BYOND by BSI

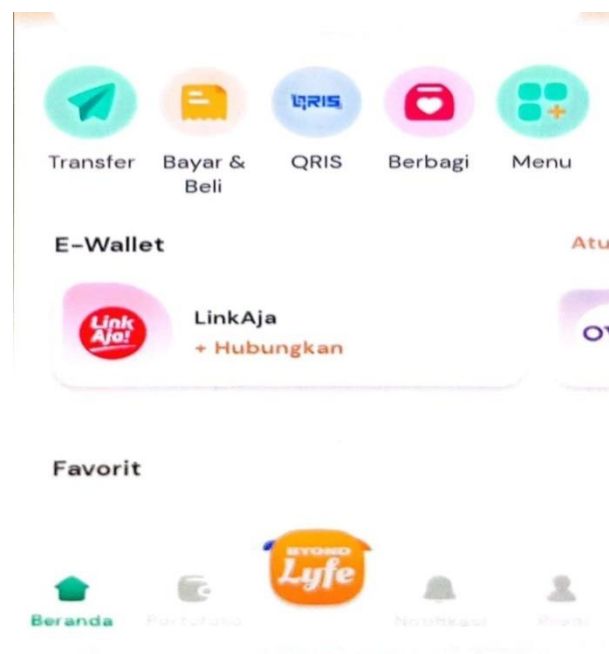
Mobile banking merupakan perkembangan dari dua bentuk inovasi perbankan sebelumnya, yaitu *SMS banking* dan *internet banking*. Teknologi informasi ini didasarkan pada penggunaan internet dan layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone* seperti *Apple*, *Android* dan *Windows*. BSI *Mobile* adalah merek aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Nasabah dapat menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan yang telah ditetapkan oleh pihak bank.³

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi meluncurkan *Super App BYOND by BSI* sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital. Aplikasi BYOND by BSI ini adalah aplikasi *mobile banking* peralihan dari BSI *Mobile* untuk memaksimalkan akses layanan yang lebih mudah dan nyaman, dengan keamanan yang semakin maksimal. Ada lima Solusi yang ditawarkan BYOND by BSI, sekaligus menjadi pembeda dari BSI *Mobile*, yaitu pengkinian teknologi, modernisasi tampilan aplikasi (*NewUI/UX*), *re-branding*, metode kerja baru dan ekosistem. Adapun pada saat peluncuran, BYOND by BSI akan menawarkan sekitar 130 fitur yang

³Agnes Chairina Putri Wahab, “Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile”, *Skripsi*,(Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2023), hlm 12.

siap digunakan oleh nasabah.⁴ Fitur-fitur pada aplikasi BYOND by BSI yaitu:

Gambar IV.1 Fitur BYOND by BSI



Sumber: Aplikasi Byond by BSI

Gambar IV.1 menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI sangat menguntungkan bagi nasabah BSI karena memiliki fitur-fitur yang beragam, unik dan bermanfaat. BYOND by BSI hadir dengan tiga nilai utama yang memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Ketiga nilai yang menjadi fitur-fitur utama aplikasi itu adalah finansial, sosial dan spiritual. Untuk nilai finansial *Super App* BYOND by BSI menyediakan berbagai transaksi keuangan pada umumnya seperti cek saldo, transfer dana, investasi, *e-commerce* dan masih banyak lagi.

⁴Bank Syariah Indonesia, “Super App BYOND by BSI,” <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>, (diakses 22 Desember Pukul 22.36)

1. *Pertama*, adalah *Super App* yang bisa memberikan layanan untuk finansial atau keuangan, misalnya setor, *top up*, transfer, *overbooking* dan lain sebagainya.
 2. *Kedua*, ada juga fitur-fitur sosial seperti pembayaran infaq, ziswaf, wakaf dan lain sebagainya.
 3. *Ketiga*, fitur spiritual yang meliputi waktu sholat hingga menunjukkan ayat-ayat pendek Al-Qur'an.⁵
3. Produk-Produk BSI KC Padangsidempuan

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidempuan menawarkan berbagai produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Tabel IV.1 Produk BSI KC Padangsidempuan

No.	Jenis Produk	Nama Produk
1	Tabungan	BSI Tabungan Bisnis BSI Tabungan <i>Clasic</i> BSI Tabungan <i>Easy Mudharobah</i> BSI Tabungan <i>Easy Wadiah</i> BSI Tabungan <i>Efek Syariah</i> BSI Tabungan Junior BSI Tabungan Mahasiswa BSI Tabungan <i>Payroll</i> BSI Tabungan Pendidikan BSI Tabungan Pensiun BSI Tabungan Prima BSI Tabungan Rencana BSI Tabungan Simpanan Pelajar BSI Tabungan <i>Smart</i> BSI Tabungan Valas BSI Tabunganku BSI Tabungan Tapenas Kolektif
2.	Giro	BSI Giro Rupiah BSI Giro Valas

⁵Bank Syariah Indonesia, "BYOND by BSI Diluncurkan, Ini 3 Fitur Utamanya," <https://finance.detik.com/moneter/d-7630375/byond-by-bsi-diluncurkan-ini-3-fitur-utamanya>, (diakses Minggu, 22 Desember Pukul 23.17 WIB)

		BSI Giro Vostro BSI Giro Ekspor SDA BSI Giro Optima BSI Giro Pemerintah
3.	Bank Garansi	Bank <i>Guarantee under Counter Guarante</i>
4.	Deposito	BSI Deposito Ekspor SDA BSI Deposito Valas BSI Deposito Rupiah
5.	Pembiayaan	BSI Pembiayaan Investasi BSI Pembiayaan Yang Diterima (PYD) BSI <i>Bilateral Financing</i> BSI <i>Cash Collateral</i> BSI <i>Distributor Financing</i> BSI Griya Hasanah BSI Griya Maburur BSI Griya Simuda BSI KPR Sejahtera BSI KUR Kecil BSI KUR Mikro BSI KUR Super Mikro BSI Mitra Beragun Emas <i>Non Qardh</i>) BSI Mitra Guna Berkah BSI Multiguna Hasanah BSI Oto BSI Pensiun Berkah BSI Umrah Mitraguna Online
6.	<i>Trade Finance</i>	Jasa Penagihan Transaksi <i>Trade Finance</i> <i>Bascansurance</i>
7.	Emas	BSI Cicil Emas BSI Gadai Emas
8.	Tabungan Haji	BSI Tabungan Haji Indonesia BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
9.	Investasi	BSI Reksa Dana Syariah <i>Cash Waqf Linked Sukuk Ritel</i> <i>Referral Retail Brokerage</i>

4. Visi dan Misi BSI KC Padangsidempuan

Visi dan Misi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sama dengan Bank Syariah Indonesia Pusat, visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapasitas pasar dalam waktu 5 tahun.

b. Misi

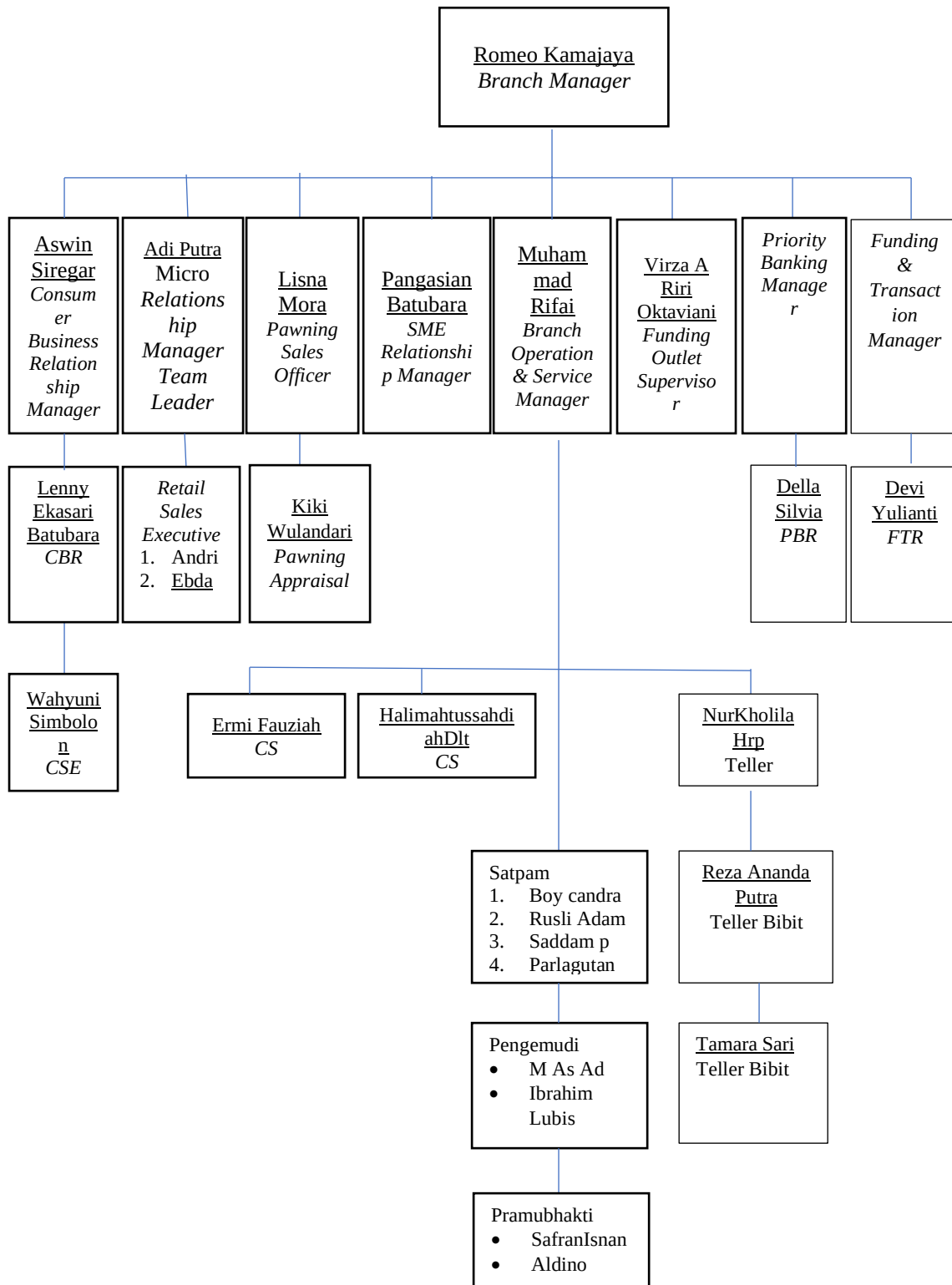
- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁶

5. Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan

Struktur organisasi merupakan bagan yang menggambarkan susunan dan hubungan bagian serta posisi yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan. Berikut ini merupakan struktur organisasi BSI KC Padangsidempuan

⁶ <http://ir.bankbsi.co.id>, (diakses pada tanggal 16 Maret 2024 pukul 13.00 WIB).

Gambar IV.2 Struktur Organisasi Kepegawaian BSI KC Padangsidempuan



B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan jenis kelamin responden yaitu laki-laki dan Perempuan.

Hal ini disajikan melalui tabel berikut:

Tabel IV. 2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	38	38%
2.	Perempuan	62	62%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.2 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit daripada perempuan dengan persentase 38%. Sedangkan responden Perempuan sebanyak 62%. Artinya Perempuan lebih dominan menggunakan aplikasi BYOND by BSI dalam kegiatan *financial*.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan umur atau usia yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel berikut:

Tabel IV.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia		
	Rentang Umur	Frekuensi	Persentase
1.	19	2	2 %
2.	20	5	5%
3.	21	24	24%
4.	22	22	22%
5.	23	3	3%
6.	26	7	7%
7.	27	3	3%

8.	30	4	4%
9.	32	5	5%
10.	33	3	3%
11.	38	4	4%
12.	39	2	2%
13.	40	3	3%
14.	41	3	3%
15.	42	2	2%
16.	43	3	3%
17.	49	2	2%
18.	59	2	2%
19.	64	1	1%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.3 menunjukkan hasil responden berdasarkan usia yang paling banyak menggunakan Aplikasi BYOND by BSI adalah nasabah dengan usi 21 tahun yaitu sebanyak 24%, dan nasabah yang paling sedikit menggunakan Aplikasi BYOND by BSI adalah nasabah dengan usia 60 tahun yaitu sebanyak 1 %. Artinya nasabah dengan usia 21 tahun lebih dominan menggunakan aplikasi BYOND by BSI dalam kegiatan *financial*.

C. Hasil Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga dapat dipahami, untuk memenuhi kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data menggunakan Smart PLS 3.0.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah proses menggambarkan dan menyajikan data hasil penelitian, seperti karakteristik responden, persepsi responden

terhadap variabel penelitian, atau nilai rata-rata, minimum, maksimum, dan standar deviasi dan variabel.

Tabel IV.4 Hasil Uji Analisis Deskriptif

Indikator	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
X1.1	3.530	4.000	1.000	5.000	1.187
X1.2	3.530	4.000	1.000	5.000	1.179
X1.3	3.530	4.000	1.000	5.000	1.276
X1.4	3.420	4.000	1.000	5.000	1.350
X1.5	3.330	4.000	1.000	5.000	1.393
X1.6	3.430	4.000	1.000	5.000	1.465
X1.7	3.370	4.000	1.000	5.000	1.376
X1.8	3.410	4.000	1.000	5.000	1.350
X1.9	3.450	4.000	1.000	5.000	1.344
X2.1	3.430	4.000	1.000	5.000	1.259
X2.2	3.310	4.000	1.000	5.000	1.206
X2.3	3.360	4.000	1.000	5.000	1.300
X2.4	3.520	4.000	1.000	5.000	1.308
X2.5	3.480	4.000	1.000	5.000	1.196
X2.6	3.510	4.000	1.000	5.000	1.187
X2.7	3.570	4.000	1.000	5.000	1.116
X2.8	3.570	4.000	1.000	5.000	1.160
X2.9	3.640	4.000	1.000	5.000	1.109
Y.1	3.710	4.000	1.000	5.000	1.143
Y.2	3.720	4.000	1.000	5.000	1.105
Y.3	3.870	4.000	1.000	5.000	1.172
Y.4	3.590	4.000	1.000	5.000	1.078
Y.5	3.610	4.000	1.000	5.000	1.139
Y.6	3.380	4.000	1.000	5.000	1.093
Y.7	3.770	4.000	1.000	5.000	1.112
Y.8	3.520	4.000	1.000	5.000	1.053
Y.9	3.690	4.000	1.000	5.000	1.102

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

2. Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model merupakan model pengukuran yang mempunyai hubungan antara indikator dengan konstruk dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen.

a. Uji Validitas

Uji validitas terbagi menjadi 2, yaitu uji *convergent validity* dan uji *discriminant validity*.

1) Uji *Convergent Validity*

Uji *convergent validity* indikator refleksi dengan program SmartPLS 3.0 dapat diketahui dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruksinya. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai *loading factor* harus melebihi 0,7 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih dari 0,5. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai *loading factor* 0,5 sampai 0,6 masih dikategorikan cukup.⁷

Tabel IV.5 Hasil Uji *Convergent Validity*

	<i>Complain Handling (X1)</i>	Kualitas Layanan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0,653		
X1.2	0,679		
X1.3	0,783		
X1.4	0,846		
X1.5	0,851		
X1.6	0,816		
X1.7	0,755		
X1.8	0,690		
X1.9	0,671		
X2.1		0,735	
X2.2		0,655	
X2.3		0,741	
X2.4		0,767	
X2.5		0,786	

⁷Imam Ghazal Hengky Latan, *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015), hlm 68.

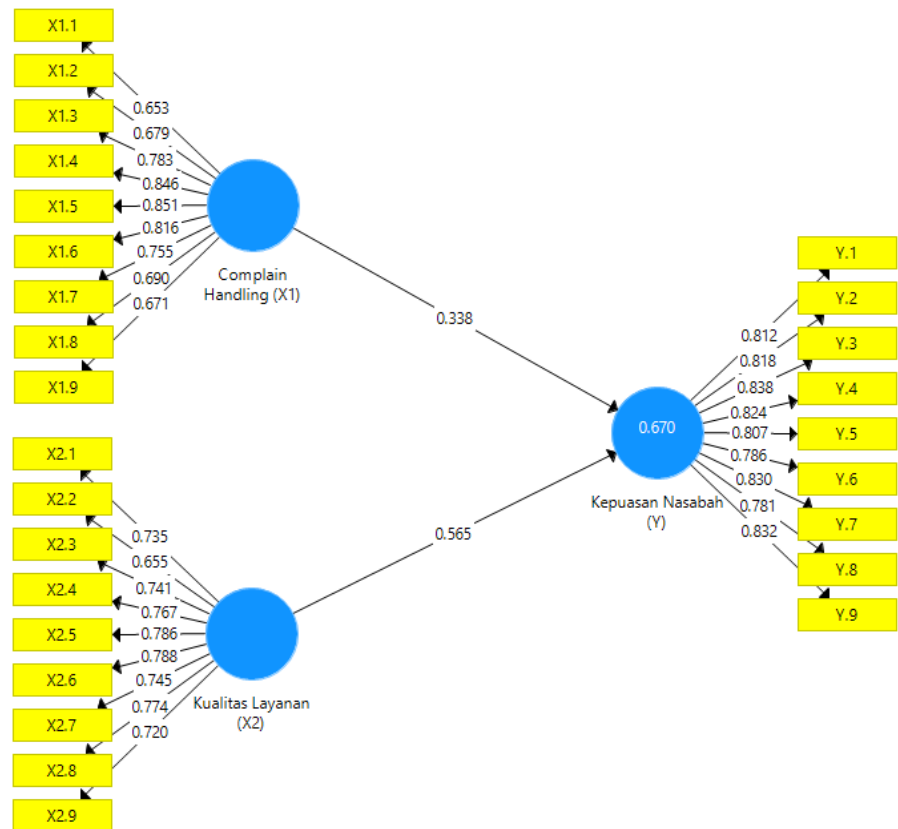
X2.6		0,788	
X2.7		0,745	
X2.8		0,774	
X2.9		0,720	
Y.1			0,812
Y.2			0,818
Y.3			0,838
Y.4			0,824
Y.5			0,807
Y.6			0,786
Y.7			0,830
Y.8			0,781
Y.9			0,832

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Tabel IV.5 di atas menjelaskan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabelnya dinyatakan valid. Terdapat 3 variabel dengan 9 pernyataan per variabel, sehingga terdapat 27 pernyataan yang valid yang nilai *loading factor* $> 0,6$ sehingga semua pernyataan dinyatakan telah memenuhi syarat standar pengujian *convergent validity*.

Hasil dari uji *convergent validity* dapat dilihat juga pada gambar *loading factor* sebagai berikut.

Gambar IV.3 Hasil *Loading Factor* Seluruh Variabel



Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

Pada gambar IV.3 di atas merupakan gambaran hasil *loading factor* seluruh variabel yang dimana setiap nilai item pernyataan per variabel masing-masing dapat dilihat dan tertera di panahnya masing-masing, yang dimana dapat dilihat bahwa semua item pernyataan setiap variabel dinyatakan valid. Untuk melihat *convergent validity* juga dapat dilihat melalui uji AVE, hasil uji AVE sebagai berikut:

Tabel IV.6 Hasil Uji AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
<i>Complain Handling (X1)</i>	0.567
Kualitas Layanan (X2)	0.558
Kepuasan Nasabah (Y)	0.663

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel IV.6 hasil uji menunjukkan bahwa nilai dari setiap indikator lebih besar dari 0,5 maka, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang diajukan pada variabel eksogen (X) dan variabel endogen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

2) *Discriminant Validity*

Model pengukuran dengan uji validitas diskriminan dengan melihat nilai *cross loading* untuk mengukur valid atau tidaknya item indikator. Validitas diskriminan berprinsip bahwa variabel konstruk yang berbeda tidak boleh lebih tinggi korelasinya. Berikut merupakan hasil uji validitas diskriminan berdasarkan nilai *cross loading*.

Tabel IV.7 Hasil Uji Discriminant Validity

Indikator	<i>Complain Handling (X1)</i>	Kualitas Layanan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0,653	0,626	0,607
X1.2	0,679	0,532	0,536
X1.3	0,783	0,565	0,536
X1.4	0,846	0,465	0,530
X1.5	0,851	0,373	0,516
X1.6	0,816	0,400	0,497
X1.7	0,755	0,385	0,511
X1.8	0,690	0,341	0,393
X1.9	0,671	0,436	0,469
X2.1	0,373	0,735	0,554

X2.2	0,311	0,655	0,411
X2.3	0,359	0,741	0,453
X2.4	0,351	0,767	0,502
X2.5	0,389	0,786	0,574
X2.6	0,497	0,788	0,641
X2.7	0,562	0,745	0,633
X2.8	0,576	0,774	0,660
X2.9	0,629	0,720	0,670
Y.1	0,569	0,648	0,812
Y.2	0,626	0,669	0,818
Y.3	0,553	0,680	0,838
Y.4	0,527	0,569	0,824
Y.5	0,512	0,570	0,807
Y.6	0,522	0,581	0,786
Y.7	0,538	0,680	0,830
Y.8	0,591	0,593	0,781
Y.9	0,596	0,667	0,832

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel IV.7 di atas, hasil uji menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan variabel itu sendiri lebih besar daripada nilai korelasi indikator dengan variabel lain. Maka, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki validitas diskriminan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner telah memenuhi *rule of thumb discriminant validity*.

b. Uji Reliabilitas

Pada umumnya, standar minimum skor koefisien yang disyaratkan pada *composite reliability* dalam pengujian reliabilitas sebesar $\geq 0,7$. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas berdasarkan uji *composite reliability*.

Tabel IV.8 Hasil Uji *Composite Reliability*

Indikator	<i>Composite Reliability</i>
<i>Complain Handling</i> (X1)	0.921
Kualitas Layanan (X2)	0.919
Kepuasan Nasabah (Y)	0.947

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel IV.8, hasil uji *composite reliability* menunjukkan bahwa nilai dari masing-masing variabel $\geq 0,7$. Nilai yang diperoleh $> 0,9$, yang artinya bahwa data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan memiliki model yang sangat baik. Maka, dapat disimpulkan bahwa angket dalam penelitian ini sudah reliabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dapat diperkuat dengan uji *cronbach's alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki *cronbach's alpha* $\geq 0,7$.

Tabel IV. 9 Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Complain Handling</i> (X1)	0.903
Kualitas Layanan (X2)	0.902
Kepuasan Nasabah (Y)	0.936

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Pada tabel IV.9 Hasil Uji *Cronbach's Alpha* atas menunjukkan bahwa nilai dari masing-masing variabel $\geq 0,7$. Nilai yang diperoleh $> 0,9$, yang artinya bahwa data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan memiliki model yang sangat baik. Maka, dapat disimpulkan bahwa angket dalam penelitian ini sudah reliabel.

3. Hasil Model Struktural (*Inner Model*)

a. *Coefficient Of Determination* (R^2)

Berikut hasil pengujian *Inner Model* yang dapat dilihat pada table *R-square adjusted* penelitian ini.

Tabel IV. 10 Hasil Uji *R-square Adjusted*

Indikator	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Nasabah (Y)	0,670	0,664

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Tabel IV.10, *R-square adjusted* menjelaskan variabel kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel *complain handling* dan kualitas layanan sebesar 0,664 artinya seluruh variabel X tersebut mempengaruhi variabel Y sebesar 66,4%, sisanya 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

b. *Effect Size* (F^2)

Berikut adalah hasil uji *effect size* (F^2) yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel IV.11 Hasil Uji *Effect Size* (F^2)

	<i>Complain Handling</i> (X1)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X2)
<i>Complain Handling</i> (X1)		0,212	
Kepuasan Nasabah (Y)			
Kualitas Layanan (X2)		0,595	

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel IV. 11 Hasil Uji *F-Square* menunjukkan bahwa *Complain Handling* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai *F-square* $0,15 \leq 0,35$ yaitu sebesar 0,212 yang

artinya memiliki pengaruh medium. Kualitas Layanan juga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai $F\text{-square} \geq 0,35$ yaitu sebesar 0,595 yang artinya memiliki pengaruh besar. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan merupakan faktor yang paling dominan terhadap Kepuasan Nasabah.

c). *Predictive Relevance (Q^2)*

Berikut adalah hasil uji *Predictive Relevance (Q^2)* yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel IV.12 Hasil Uji *Predictive Relevance (Q^2)*

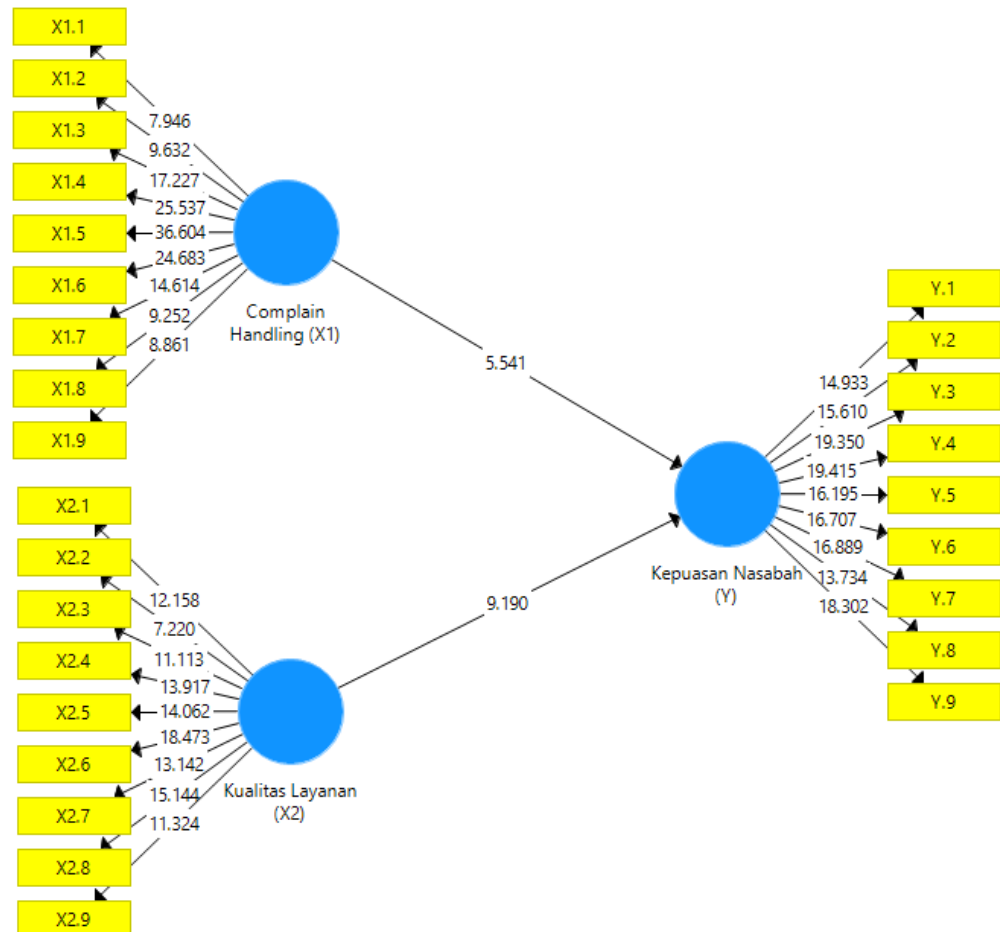
	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - \text{SSE}/\text{SSO})$
<i>Complain Handling (X1)</i>	900.000	472.658	0.475
Kualitas Layanan (X2)	900.000	493.154	0.452
Kepuasan Nasabah (Y)	900.000	375.943	0.582

Sumber: DiolahSmartPLS 3.0

Pada tabel IV.12 Hasil Uji *Predictive Relevance (Q^2)* diatas dapat diketahui bahwa seluruh $Q^2 > 0$, nilai Q^2 *Complain Handling* sebesar $0,475 > 0$, nilai Q^2 Kualitas Layanan sebesar $0,452 > 0$, nilai Q^2 Kepuasan Nasabah sebesar $0,582 > 0$. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki nilai *predictive relevance* yang artinya variabel dan data bisa memprediksi model dengan baik.

4. Uji Hipotesis

Gambar IV. 4 Hasil Uji Hipotesis (*bootstrapping*)



Sumber: Diolah Smart PLS 3.0

Pada gambar IV. 4 Hasil uji hipotesis nilai jalur koefirsien yang diperoleh melalui *bootstraping* untuk melihat pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Hubungan mempunyai pengaruh signifikan jika nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai *p-value* $< 0,1$. Kedua kriteria ini digunakan untuk mengevaluasi validitas hipotesis.

Tabel IV.13 Hasil Uji t-statistik

	Original Sample (O)	T Statistics	P Values
<i>Complain Handling</i> (X1) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0.338	5.541	0.00
Kualitas Layanan (X2) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0.565	9.19	0.00

Berdasarkan tabel IV.13 Hasil uji t-statistik dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel *Complain Handling* diperoleh dari nilai *Path Coefficients* > 0 yaitu 0,338, nilai t-statistik sebesar $5.541 > 1,96$ dan nilai *p-values* $0.000 < 0,1$ maka, H1 diterima artinya terdapat pengaruh *complain handling* BSI terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND.
- b. Variabel Kualitas Layanan diperoleh dari *Path Coefficients* > 0 yaitu 0,565, nilai t-statistik sebesar $9.190 > 1,96$ dan nilai *p-values* $0.000 < 0,1$ maka, H2 diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan Smart PLS versi 3.0

1. Pengaruh *Complain Handling* BSI terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Nilai *Path Coefficients* pada variabel *complain handling* dalam pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa sebesar 0,338 maka, nilai *Path Coefficients* > 0 . Nilai t-statistik sebesar 5,541 maka, nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai *p-value* sebesar 0,000 maka, nilai *p-value* $< 0,1$ maka, H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *complain handling* BSI terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Wahab dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile*”. Hasil penelitian menunjukkan penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan hasil uji parsial *t-test*.⁸ Selanjutnya hasil penelitian terdahulu oleh penelitian Susanti dengan judul “*Complaint Handling Satisfaction Mediates between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry*”. Hasil penelitian menunjukkan pengaduan yang ditangani dengan benar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁹ Selanjutnya hasil penelitian terdahulu oleh

⁸Agnes Chairina Putri Wahab, Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile*, *Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2023), hlm 56.

⁹ Evi Susanti, “Complaint Handling Satisfaction Mediates between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry”, *Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, Vol 2, No 2 (2021).

Khoiriyah dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile dan Penanganan Keluhan Pada Media Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas layanan BSI *Mobile* dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND

Nilai *Path Coefficients* pada variabel kualitas layanan dalam pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa sebesar 0,565 maka, nilai *Path Coefficients* > 0. Nilai t-statistik sebesar 9,190 maka, nilai t-statistik > 1,96. Nilai *p-value* sebesar 0,000 maka, nilai *p-value* < 0,1 maka H2 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sulfia dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.¹¹ Selanjutnya, penelitian terdahulu oleh Siregar dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah

¹⁰ Nur Afifah Khoiriyah, Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile dan Penanganan Keluhan Pada Media Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah, *Skripsi*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), hlm 117.

¹¹ Sulfila, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru, *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023),

Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas layanan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Inddonesia Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah.¹² Selanjutnya penelitian terdahulu oleh Salma dkk dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih”. Hasil Penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang positif dan signifikan secara statistik.¹³

E. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari dalam pelaksanaan penelitian ini menemukan banyak ketebatasan, baik yang berasal dai dalam diri peneliti sendiri maupun dari faktor lain selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan jawaban jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang peneliti berikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diberikan.
2. Keterbatasan variabel independen yang hanya 2 yaitu: *complain handling* dan kualitas layanan.

¹²Citra Mardiana Siregar, Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah), *Skripsi*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 2022), hlm 73.

¹³ Salma, Rafidah and Rabiyyatul Adawiyah, Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih, *Eco-Buss*, Vol 8, No.03 (2022), hlm 24.

3. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya mengenai variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

Meskipun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak dapat mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan doa dan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Complain Handling* BSI dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BYOND. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh serta analisis data, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan nilai *Path Coefficients* pada variabel *complain handling* dalam pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa sebesar 0,338 maka, nilai *Path Coefficients* > 0 . Untuk nilai t-statistik sebesar 5,541 maka, nilai t-statistik $> 1,96$. Nilai *p-value* sebesar 0,000 maka, nilai *p-value* $< 0,1$ maka, H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *complain handling* BSI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND.
2. Berdasarkan nilai *Path Coefficients* pada variabel kualitas layanan dalam pengujian hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa sebesar 0,565 maka, nilai *Path Coefficients* > 0 . Untuk nilai t-statistik sebesar 9,190 maka, nilai t-statistik $> 1,96$. Nilai *p-value* sebesar 0,000 maka, nilai *p-value* $< 0,1$ maka, H2 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan ilmiah dari penelitian. Hasil penelitian ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI di BSI KC Padangsidempuan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditemukan implikasi hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh *complain handling* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dimana kedua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Dampak dari penelitian ini dilakukan adalah menambah wawasan akademik tentang hubungan *complain handling* BSI dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan nyata bagi BSI KC Padangsidempuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan sistem penanganan keluhan nasabah pengguna BYOND by BSI. Nasabah dapat mendapatkan layanan yang lebih baik jika hasil penelitian diimplementasikan.

Dampak apabila penelitian ini tidak dilakukan adalah ilmu terkait *complain handling* dan kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI tetap kurang tergalai di daerah padangsidempuan apalagi aplikasi BYOND merupakan aplikasi *Mobile Banking* yang baru diluncurkan oleh BSI. Selain itu, BSI tidak mendapatkan masukan berbasis data untuk perbaikan layanan BYOND, cara penanganan keluhan dan potensi penurunan kepuasan nasabah sehingga keluhan dan ketidakpuasan nasabah bisa tetap

berlangsung tanpa ada perbaikan sistematis jika hasil penelitian tidak diimplementasikan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan maka peneliti menyampaikan pesan-pesan atau saran yang kiranya bermanfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang harus peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel baru dalam penelitian lanjutan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan Aplikasi BYOND by BSI mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Bagi Akademisi diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi yang berguna untuk Program Studi Perbankan Syariah, khususnya yang terkait dengan pengaruh *complain handling* BSI dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi BSI KC Padangsidempuan diharapkan dapat menangani keluhan nasabah lebih efektif dan efisien dan lebih meningkatkan kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI agar nasabah lebih puas dalam bertransaksi.
4. Bagi Pembaca, terutama pengguna layanan BYOND by BSI dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca serta menjadi acuan untuk memberi masukan yang lebih konstruktif kepada pihak BSI untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G., & Kotler, P. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Arifin, M. B. U. (2018). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*.<https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-19-5>
- Bank Syariah Indonesia. (2024, December 20). *Super app BYOND by BSI*.<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-siap-meluncur-layanan-makin-lengkap-lebih-user-friendly-semakin-aman>
- Bank Syariah Indonesia. (2024, December 23). *Alur pengaduan nasabah BSI*.<https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah/alur-pengaduan-nasabah-bsi>.
- Bank Syariah Indonesia. (2024, December 22). *BSI bakal tutup layanan M-Banking, tapi aplikasi BYOND masih suka error*, <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/amp/pr-018848849/bsi-bakal-tutup-layanan-m-banking-tapi-aplikasi-byond-masih-suka-error?page=all>.
- Bank Syariah Indonesia. (2024, December 22). *BYOND by BSI diluncurkan, ini 3 fitur utamanya*.<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman>.
- Bank Syariah Indonesia. (2025, April 19). *Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan peta*.<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/258>.
- Bank Syariah Indonesia. (2025, Januari 8). *Sejarah PT Bank Syariah Indonesia*.https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.
- Chairina Putri Wahab, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Dulyadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Elia. (2024, December 17). *Wawancara terkait Aplikasi BYOND*.
- Fadila, A. S., & Citra, E. (2024). Integration of digital-based banking services on customer satisfaction (Study of Indonesian Islamic Banks). *KnE Social Sciences*, 626.

- Ghazali, I. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 4.0*. Semarang: Yoga Pratama.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 4*. Semarang: Yoga Pratama.
- Hardani, H. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5.
- Halimah, (2024, November 23). *Wawancara Jumlah Pengguna BSI Mobile di BSI KC Padangsidimpuan*.
- Halimah. (2025, Januari 21). *Wawancara Jumlah Pengguna BYOND di BSI KC Padangsidimpuan*.
- Hasibuan, M. S. (2024). *Pengaruh Lifestyle Dan Financial Literacy Terhadap Perilaku Konsumtif Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating*. UIN Syahada Padangsidimpuan.
- Hengky Latan, I., & Ghozal, I. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermailini, & Ernawati, S. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model Untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 61.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Jawa Tengah: CV Eureka Media Aksara.
- Ito, M. (2024, December 21). *Wawancara terkait Aplikasi BYOND*.
- Ida Wibowati, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Muarakati Baru Satu Palembang, *Jurnal Manajemen* Vol 8. No. 2.
- Iqbal Mauriza, M. (2022). *Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasmir. (2008). *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar GYM. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(XX), 5.
- Khoiriyah, N. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Lathief, M. (2018). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Medan: Febi, UINSU Press.
- Lovelock, C., & Writz, J. (2007). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Lubis, N. H. (2024). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan)*. UIN Syahada Padangsidimpuan.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitoma Press.
- Meliani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3, 2501–2510.
- Meliani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 8(03), 17.
- Muhammad, Abdullah Bin and Abdurrahman Bin Ishaq Al Sheikh. (1923 M). *Tafsir Ibnu Katsir*. Kairo: Pustaka Imam Asy-Syafii.
- Nur Cahyanti, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Pering, I. M. A. A. (n.d.). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (SEM) SMART-PLS 3.0. *Jurnal Satyagraha*, 03(02), 35–36.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2017). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Model ServQual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367-377.

Purnomo, A. Y., & Dwiyanto, B. M. (2017). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank X Area Semarang). *Journal of Management*, 6, 1-8.

QS al-Baqarah (2): 153.

Putri Nugraha, J., & Dkk. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.

Razak, M. (2016). *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.

Roflin, E. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel*. Yogyakarta: PT. Nasya Expanding Management.

Salma, R., & Alawiyah, R. (2023). Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih, *Eco-Buss*, 6(2).

Saputra, Dicky Ade (2020). Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Nasabah Di BMT La Tahzan Indonesia Lampung Selatan. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2019). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi.

Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Ranotana, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan* 3, 2723–0112.

Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen*. Mataram: Sanabil.

Sarja, & Abdul Aziz, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 1.

Setiabudhi, H., Suwono, Y. A. S., & Karim, S. (2024). *Analisis Data Kuantitatif Dengan SmartPLS 4*. Purwokerto: Borneo Novelty Publishing.

Siregar, C. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)*. UIN Syahada Padangsidimpuan.

Siregar, M. I. (2023). *Pengaruh Religiusitas Dan Pemahaman Terhadap Minat Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Bekerja di Bank Syariah*. UIN Syahada Padangsidimpuan.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sulfila. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru*. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Sundari, Eva. (2021). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Bank Loyalitas Dalam Tinjauan Islam*. Pekanbaru: CV Adanu Abimata.
- Susanti, E. (2021). Complaint Handling Satisfaction Mediates Between Complaints Handling to Customer Loyalty for The Indonesian Banking Industry, *Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(2).
- Syahputri, A. Z. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1).
- Tampubolon, Pika. (2024, December 12). Wawancara terkait Aplikasi BYOND
- Tjiptono & Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Manajemen Dan Strategi Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahab, A. C. P. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Wijaya, T., & Fajriana, I. (2018). *Bahan Ajar Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa*. STIE Multi Data Palembang.
- Yessy, & Lestari. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara, *Jurnal Teknologi Pendidikan: Jurnal Penelitian dan Pengembangan*, 8(3), 76.
- Zafirah, D. (2023). *Strategi Komunikasi Menangani Keluhan Nasabah Dalam Mempertahankan Mutu Layanan Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washiliyah Medan*. Universitas Medan Area.
- Zusrony, E. (2021). *Perilaku Konsumen Di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

TABULASI ANGKET COMPLAIN HANDLING (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9
2	2	2	2	2	2	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5
3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	1	1	1	1	1	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5
2	2	4	4	4	4	2	2	2
4	4	4	3	1	1	1	1	1
4	5	4	4	3	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	5
1	1	1	1	1	1	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4
4	2	5	3	5	3	4	3	5
2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	3	4	4	5	5
5	4	4	3	4	5	4	4	5
5	4	5	4	3	5	2	5	3
4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	3	4	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	5	5	5
3	4	3	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	5	1	1	1	1	1
2	1	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	4	5	4	3	4
4	3	4	4	4	5	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	2
4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	5	5	3	4
5	5	5	5	3	3	4	3	4
5	4	2	2	2	2	2	4	3

4	4	4	3	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	4	4	5
4	4	3	4	4	5	4	2	2
4	4	2	2	2	2	2	4	3
3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	5	4	3	4
4	3	4	4	4	4	5	5	5
5	4	1	1	1	1	1	1	4
4	4	3	3	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	3	3	2	3	3	2	3	2
2	3	2	4	3	4	5	5	5
5	4	3	4	5	2	3	4	4
4	4	3	3	2	2	2	2	2
4	3	5	4	5	5	3	2	2
4	4	5	3	3	4	2	4	4
4	5	4	4	3	4	3	4	4
3	3	2	2	2	2	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	3	1	1	1	1	1
4	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	4	4	4	5	5	2
5	5	4	4	4	3	3	2	2
2	2	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	3	3	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	3	4	4
2	2	4	2	2	5	5	5	5
5	5	5	3	3	3	2	2	4
4	4	4	3	5	5	5	4	4
4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	5	5	5	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	3	3
4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	3	2	2	4	4
4	4	4	1	1	1	1	1	1

TABULASI ANGKET KUALITAS LAYANAN (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
4	4	3	3	4	3	3	4	4
4	1	1	1	1	4	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	5	4	4	2	2	2	5	4
4	3	3	4	4	4	3	4	3
1	1	1	1	1	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	4	4	4
5	4	5	4	5	5	3	5	4
2	3	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	5	4	4	5
5	4	2	5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	1	1	5	4	4	5	4	4
5	4	5	3	4	4	3	1	5
4	2	3	5	3	3	5	3	2
4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	3	2	3	3	4	5	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	4	3	5	4	5
5	3	4	3	4	4	4	5	5
3	4	3	3	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3
4	3	4	4	3	2	3	2	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4
2	2	2	2	4	2	4	2	2
3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	3

4	3	5	4	4	4	4	3	4
1	1	1	1	1	3	4	4	3
4	4	3	4	3	3	3	2	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4
2	2	2	4	2	4	4	3	4
4	5	4	3	3	3	4	4	4
3	2	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4
2	2	2	2	3	4	4	3	4
1	3	2	2	2	3	3	3	4
5	3	4	3	4	4	4	3	3
4	5	4	5	3	4	3	4	2
2	4	5	5	4	5	4	5	4
2	4	3	4	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	5	4
5	5	5	4	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	3	2	3	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4
3	3	4	4	3	4	3	4	3
5	4	3	5	3	5	4	3	5
4	4	5	5	5	4	4	5	5
3	2	1	1	2	3	4	5	5
4	3	4	2	4	3	4	2	4
3	4	2	3	4	2	2	3	4
1	2	1	2	3	4	5	3	4
4	4	5	5	3	4	5	3	4
2	2	2	3	4	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	4	5	3	4	5	3	4	2
4	3	4	5	4	3	4	5	3
4	4	4	5	5	5	3	4	3

TABULASI ANGKET KEPUASAN NASABAH (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9
4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	5	4	4	5	3	4
5	4	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	4	5	5
3	4	4	3	4	3	3	4	4
1	1	1	4	5	5	5	5	4
3	4	3	2	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	3	4	3	4	3	4
5	5	5	4	5	3	4	5	4
5	4	5	4	5	3	5	3	5
4	5	5	4	4	4	5	3	4
3	4	4	3	4	2	3	2	4
5	4	5	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	3	3	4	4	3
4	5	5	3	4	3	4	4	3
4	5	5	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	2	4	4	3
4	3	4	3	3	2	5	4	3
2	2	4	3	4	3	4	4	5
4	4	5	3	4	3	4	3	4
5	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	5
2	5	5	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	5	3	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	3	4	4	4	3	4	3

5	4	5	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	2	3	4	3
4	3	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	4	5	2	4	3	3
4	5	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	3	3	4	2	2	2
4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	4	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	4	3
4	4	5	4	4	3	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	5	4	3	4	4
3	3	4	3	3	1	3	3	2
5	4	5	5	4	3	4	4	4
5	4	5	4	3	5	5	5	5
3	4	3	5	5	4	4	2	3
4	4	4	5	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	5	2	5
4	4	5	4	5	3	3	2	4
3	4	4	3	4	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5
3	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	5	5	4	3	4	4	4
4	4	5	5	3	4	5	3	3
4	4	4	2	2	3	4	5	4
4	4	3	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	3	3	5	4	4
4	4	4	3	3	4	5	4	5
2	2	3	3	4	4	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	3	4	4	2	2	4	4	4
5	5	5	4	4	4	3	4	3
4	4	3	3	2	4	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	1	2	1	2	3
4	4	5	5	3	3	4	4	4
4	4	4	2	3	3	4	4	4

5	5	4	4	5	5	2	2	3
4	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	4	5
3	4	3	2	2	3	4	3	2
4	4	5	5	5	5	5	4	4
3	4	3	4	4	5	3	4	5
4	4	5	3	4	4	5	3	5
3	3	3	2	2	2	3	3	3
4	4	4	5	5	5	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	3	3	4	3	4
1	1	2	2	3	3	4	4	5
3	2	1	3	2	2	3	3	3
1	1	1	2	1	1	1	1	1

LAMPIRAN

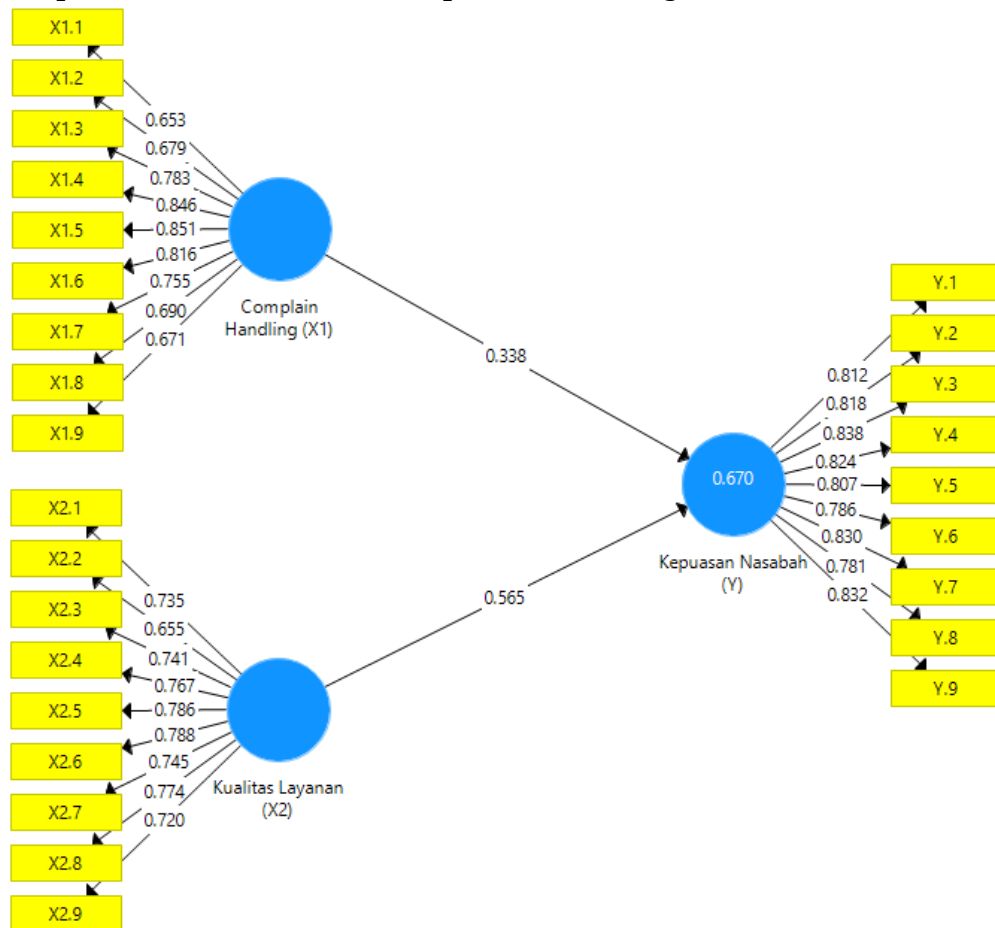
Lampiran 1: Hasil Uji Analisis Deskriptif

Indikator	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
X1.1	3.530	4.000	1.000	5.000	1.187
X1.2	3.530	4.000	1.000	5.000	1.179
X1.3	3.530	4.000	1.000	5.000	1.276
X1.4	3.420	4.000	1.000	5.000	1.350
X1.5	3.330	4.000	1.000	5.000	1.393
X1.6	3.430	4.000	1.000	5.000	1.465
X1.7	3.370	4.000	1.000	5.000	1.376
X1.8	3.410	4.000	1.000	5.000	1.350
X1.9	3.450	4.000	1.000	5.000	1.344
X2.1	3.430	4.000	1.000	5.000	1.259
X2.2	3.310	4.000	1.000	5.000	1.206
X2.3	3.360	4.000	1.000	5.000	1.300
X2.4	3.520	4.000	1.000	5.000	1.308
X2.5	3.480	4.000	1.000	5.000	1.196
X2.6	3.510	4.000	1.000	5.000	1.187
X2.7	3.570	4.000	1.000	5.000	1.116
X2.8	3.570	4.000	1.000	5.000	1.160
X2.9	3.640	4.000	1.000	5.000	1.109
Y.1	3.710	4.000	1.000	5.000	1.143
Y.2	3.720	4.000	1.000	5.000	1.105
Y.3	3.870	4.000	1.000	5.000	1.172
Y.4	3.590	4.000	1.000	5.000	1.078
Y.5	3.610	4.000	1.000	5.000	1.139
Y.6	3.380	4.000	1.000	5.000	1.093
Y.7	3.770	4.000	1.000	5.000	1.112
Y.8	3.520	4.000	1.000	5.000	1.053
Y.9	3.690	4.000	1.000	5.000	1.102

Lampiran 2: Hasil Outer Loading

	<i>Complain Handling</i> (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0,653		
X1.2	0,679		
X1.3	0,783		
X1.4	0,846		
X1.5	0,851		
X1.6	0,816		
X1.7	0,755		
X1.8	0,690		
X1.9	0,671		
X2.1		0,735	
X2.2		0,655	
X2.3		0,741	
X2.4		0,767	
X2.5		0,786	
X2.6		0,788	
X2.7		0,745	
X2.8		0,774	
X2.9		0,720	
Y.1			0,812
Y.2			0,818
Y.3			0,838
Y.4			0,824
Y.5			0,807
Y.6			0,786
Y.7			0,830
Y.8			0,781
Y.9			0,832

Lampiran 3: Hasil Desain dan Input Data *Loading Factor*

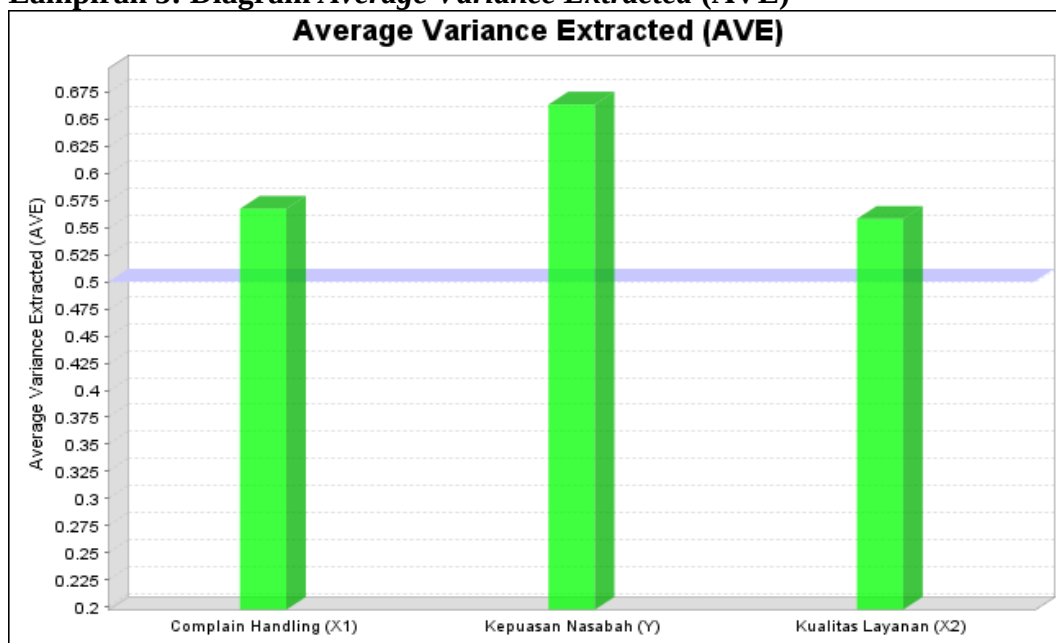


Lampiran 4: Hasil Uji *Discriminant Validity*

Indikator	<i>Complain Handling</i> (X1)	Kualitas Layanan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0,653	0,626	0,607
X1.2	0,679	0,532	0,536
X1.3	0,783	0,565	0,536
X1.4	0,846	0,465	0,530
X1.5	0,851	0,373	0,516
X1.6	0,816	0,400	0,497
X1.7	0,755	0,385	0,511
X1.8	0,690	0,341	0,393
X1.9	0,671	0,436	0,469
X2.1	0,373	0,735	0,554
X2.2	0,311	0,655	0,411
X2.3	0,359	0,741	0,453
X2.4	0,351	0,767	0,502
X2.5	0,389	0,786	0,574

X2.6	0,497	0,788	0,641
X2.7	0,562	0,745	0,633
X2.8	0,576	0,774	0,660
X2.9	0,629	0,720	0,670
Y.1	0,569	0,648	0,812
Y.2	0,626	0,669	0,818
Y.3	0,553	0,680	0,838
Y.4	0,527	0,569	0,824
Y.5	0,512	0,570	0,807
Y.6	0,522	0,581	0,786
Y.7	0,538	0,680	0,830
Y.8	0,591	0,593	0,781
Y.9	0,596	0,667	0,832

Lampiran 5: Diagram Average Variance Extracted (AVE)



Variabel	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
<i>Complain Handling</i> (X1)	0.567
Kualitas Layanan (X2)	0.558
Kepuasan Nasabah (Y)	0.663

Lampiran 6: Uji Composite Reliability

Indikator	Composite Reliability
<i>Complain Handling</i> (X1)	0.921
Kualitas Layanan (X2)	0.919
Kepuasan Nasabah (Y)	0.947

Lampiran 7: Uji Cronbach's Alpha

Indikator	Cronbach's Alpha
<i>Complain Handling</i> (X1)	0.903
Kualitas Layanan (X2)	0.902
Kepuasan Nasabah (Y)	0.936

Lampiran 8: Hasil Uji R-Square

Indikator	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Nasabah (Y)	0,670	0,664

Lampiran 9: Hasil Uji F-Square

	<i>Complain Handling</i> (X1)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X2)
<i>Complain Handling</i> (X1)		0,212	
Kepuasan Nasabah (Y)			
Kualitas Layanan (X2)		0,595	

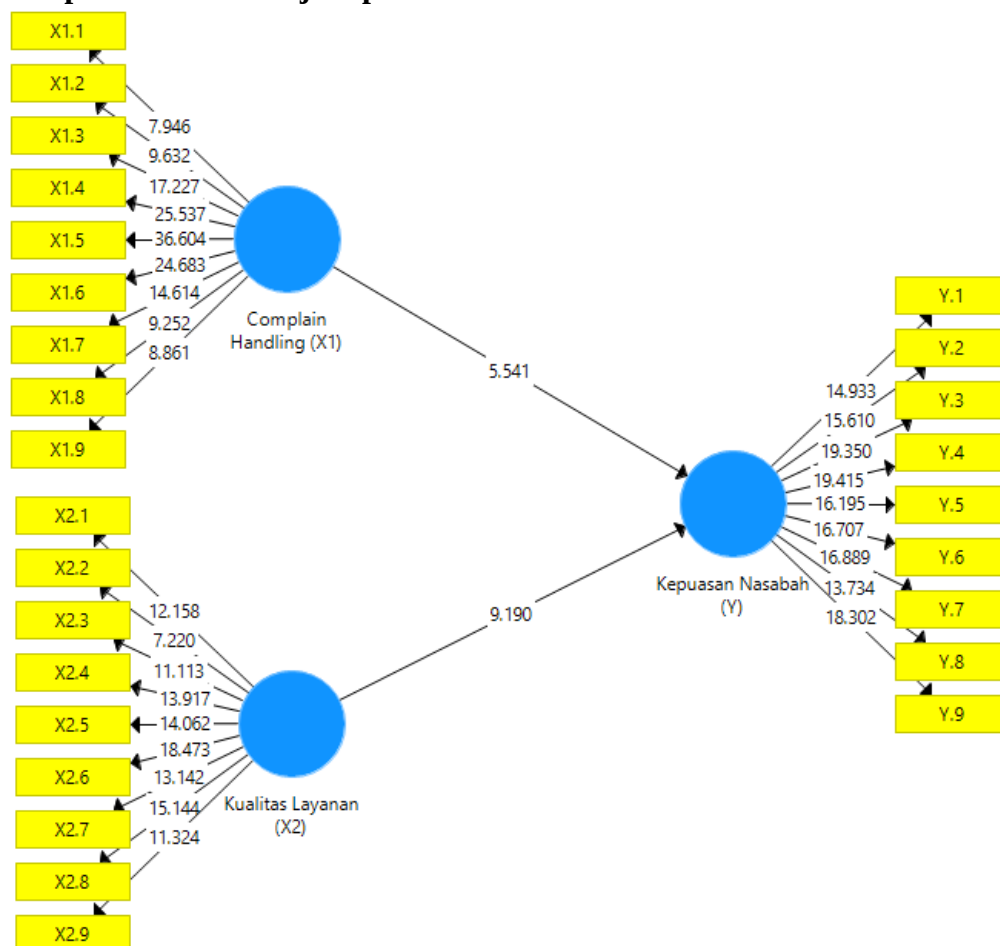
Lampiran 10: Hasil Uji F Square

	<i>Complain Handling</i> (X1)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X2)
<i>Complain Handling</i> (X1)		0,212	
Kepuasan Nasabah (Y)			
Kualitas Layanan (X2)		0,595	

Lampiran 11: Hasil Uji Q Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
<i>Complain Handling</i> (X1)	900.000	472.658	0.475
Kualitas Layanan (X2)	900.000	493.154	0.452
Kepuasan Nasabah (Y)	900.000	375.943	0.582

Lampiran 12: Hasil Uji Hipotesis



	Original Sample (O)	T Statistics	P Values
<i>Complain Handling</i> (X1) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0.338	5.541	0.00
Kualitas Layanan (X2) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0.565	9.19	0.00

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Yuli Oktariyanti Hasibuan
NIM : 21 401 00080
Tempat dan Tanggal Lahir : Huta Pasir, 09 Oktober 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Lengkap : Huta Pasir, Kec. Simangambat, Kab. Paluta
Prov. Sumatera Utara.
E-mail : yulioktariyantihisibuan@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Pangarahon Hasibuan
Nama Ibu : Seri Haji Harahap
Perkerjaan Orang tua : Ayah: Petani
Ibu: Petani
Pendidikan Orang Tua : Ayah: SMA
Ibu: SMA
Alamat Lengkap : Huta Pasir, Kec. Simangambat, Kab. Paluta
Prov. Sumatera Utara.

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 101850 Huta Pasir
SMP : MTsN Binanga
SMA : MAN 1 Padangsidimpuan

u

IV. MOTO HIDUP

: Hidup bukan ajang perlombaan, berjalanlah sesuai kemampuan dan garis takdirmu

Padangsidempuan, Januari 2025
Kepada Yth,
Bapak/ Ibu di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Dengan Hormat,

Dengan perantara surat ini, saya bermohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi angket penelitian saya yang berjudul: **PENGARUH *COMPLAIN HANDLING* BSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH.**

Untuk pengisian angket ini tidak akan mempengaruhi jawaban Bapak/Ibu, karena isi jawaban Bapak/Ibu bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk penelitian saya.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Yuli Oktariyanti Hasibuan

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Dr. Sarmiana Batubara, M.A

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

”PENGARUH *COMPLAIN HANDLING* BSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ”.

Yang disusun oleh:

Nama : Yuli Oktariyanti Hasibuan

Nim : 21 401 00080

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis IslamJurusan: Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penelitian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, Januari 2025
Validator

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H
NIP.198812132019031009

LEMBAR VALIDASI
ANGKET *COMPLAIN HANDLING*

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kecepatan Tanggapan	1, 2 dan 3			
Kualitas Tanggapan	4, 5 dan 6			
Kemudahan Pelaporan	7, 8 dan 9			

Catatan:

Padangsidimpuan, Januari 2025
Validator

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H
NIP.198812132019031009

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS LAYANAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kehandalan	1, 2 dan 3			
Ketanggapan	4, 5 dan 6			
Empati	7, 8 dan 9			

Catatan:

Padangsidimpun, Januari 2025
Validator

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H
NIP.198812132019031009

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN NASABAH

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kulitas Produk	1, 2 dan 3			
Kualitas Layanan	4, 5 dan 6			
Faktor Emosional	7, 8 dan 9			

Catatan:

Padangsidimpuan, Januari 2025
Validator

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H
NIP.198812132019031009

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di BSI KC Padangsidempuan

Di- Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **"Pengaruh *Complain Handling* BSI Dan Kualitas Layananan Terhadap Kepuasan Nasabah"**

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Yuli Oktariyanti Hasibuan
NIM. 21 401 00080

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH *COMPLAIN HANDLING* BSI DAN KUALITAS LAYANANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan yang tersedia.
2. Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* (☐) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Tanggapan Responden	Skor	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

3. Pertanyaan ini semata untuk tujuan peneliti

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Angket Variabel Independen (X_1) *Complain Handling*

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kecepatan Tanggapan					
1.	Proses penyelesaian keluhan melalui aplikasi BYOND by BSI berlangsung dalam waktu wajar.					
2.	Masalah yang saya laporkan ditanggapi segera setelah saya mengajukannya melalui aplikasi BYOND by BSI					
3.	Saya merasa puas terhadap kecepatan BSI dalam menanggapi keluhan saya melalui aplikasi BYOND by BSI					
	Kualitas Tanggapan					
4.	Setiap tanggapan yang saya terima melalui aplikasi BYOND by BSI memberikan solusi yang memadai					
5.	Tanggapan yang saya terima melalui aplikasi BYOND by BSI selalu relevan dengan masalah saya					
6.	BSI memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai penanganan keluhan saya melalui aplikasi BYOND by BSI					
	Kemudahan Pelaporan					
7.	Proses pelaporan keluhan melalui aplikasi BYOND by BSI sangat mudah dipahami					
8.	Pelaporan masalah melalui aplikasi BYOND by BSI tidak memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan					
9.	Fitur <i>complain handling</i> pada aplikasi BYOND by BSI sangat mudah digunakan					

B. Angket Variabel Indepeden (X2) Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kehandalan					
1	Layanan yang disediakan aplikasi BYOND by BSI selalu dapat saya andalkan					
2	Transaksi yang dilakukan melalui BYOND by BSI selalu berjalan lancar					
3.	Aplikasi BYOND by BSI memberikan solusi yang andal terhadap kendala saya.					
	Ketanggapan					
4.	Aplikasi BYOND by BSI merespon permintaan saya dengan cepat					
5.	Saya merasa puas dengan kecepatan tanggapan layanan aplikasi BYOND by BSI					
6.	Masalah yang saya alami saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI diselesaikan dengan cepat					
	Empati					
7.	Aplikasi BYOND by BSI menunjukkan kepedulian terhadap kendala saya					
8.	Aplikasi BYOND by BSI membuat saya merasa aman dalam melakukan transaksi perbankan					
9.	Saya merasa nyaman karena aplikasi BYOND by BSI memahami kebutuhan saya sebagai nasabah					

C. Angket Variabel Dependen (Y) Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas Produk					
1	Fitur-fitur yang disediakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI memenuhi kebutuhan saya dalam mengelola keuangan					
2	Aplikasi BYOND <i>by</i> BSI menawarkan produk digital yang beragam dan mudah dipahami					
3	Dengan menggunakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI aktivitas saya lebih fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja					
	Kualitas Layanan					
4.	Layanan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI sesuai dengan harapan saya					
5.	Respon layanan yang saya terima melalui aplikasi BYOND <i>by</i> BSI sangat baik					
6.	Saya merasa puas dengan keseluruhan layanan pada aplikasi BYOND <i>by</i> BSI					
	Faktor Emosional					
7.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI					
8.	Aplikasi BYOND <i>by</i> BSI membuat saya merasa percaya diri dalam mengelola keuangan saya					
9.	Saya merasa tenang karena aplikasi BYOND <i>by</i> BSI menyediakan layanan yang aman					

Padangsidimpuan,

2025

Responden

.....

DOKUMENTASI













KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faxmilil (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3300 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/12/2024

31 Desember 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kota Padangsidimpuan.

Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Yuli Oktariyanti Hasibuan

NIM : 2140100080

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Complain Handling BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah"**. Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Cabang Padangsidempuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No.130A
Padangsidempuan 22718
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.bankbsi.co.id

23 Mei 2025
No.05/837-3/043

Kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Padangsidempuan

Up : Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **PERSETUJUAN RISET SDR YULI OKTARIYANTI HASIBUAN**

Referensi : Surat no 3300 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/12/2024 Tanggal 31 Desember 2024 Perihal Mohon Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset Mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dengan memperhatikan kode etik dan kerahasiaan bank, dan metode riset yang disetujui yaitu wawancara/kuisioner, diberikan kepada:

Nama	: Yuli Oktariyani Hasibuan
NIM	: 2140100080
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Pengaruh Complain Handling BSI dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Demikian disampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KC PADANGSIDIMPUAN

Romeo Kamajaya
Branch Manager


Muhammad Rifai
Branch Operation & Service Manager