

MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI ERA DIGITAL: PERAN USER EXPERIENCE DAN DIGITAL SHARIA COMPLIANCE PADA BYOND BY BSI

Nama Yusuf A¹, Juli Darma Yanti²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kerinci

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Yusufa@iainkerinci.ac.id 2320030002@uinib.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of user experience and digital marketing on customer satisfaction among users of the BYOND by BSI application in Kerinci Regency, Jambi Province. This study uses a quantitative approach, with primary data in the form of questionnaires distributed to 110 research respondents. The data in this study were processed using SEM PLS . 3 2024. The results of the study show that the User Experience variable has a positive effect on customer satisfaction among users of the BYOND by BSI application, with a coefficient value of 0.208 and a t-statistic of 2.398 (> 1.96) or a p-value of 0.017 (< 0.05), which indicates a significant effect. Meanwhile, the Digital Sharia Compliance variable also has a positive effect on Customer Satisfaction, with a coefficient value of 0.119 and a t-statistic of 1.057 (> 1.96), so it can be concluded that compliance with sharia principles in digital services is not significant in increasing customer satisfaction.

Keywords: : User Experience, Digital Sharia Compliance, Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh user experience dan digital marketing terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan data primer dalam bentuk kuesioner yang disebarkan pada 110 responden penelitian. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SEM PLS . 3 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel User Experience terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, dengan nilai koefisien sebesar 0,208 dan *t-statistic* sebesar 2,398 ($> 1,96$) atau *p-value* sebesar 0,017 ($< 0,05$), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan. Sementara itu, variabel Digital Sharia Compliance juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, dengan nilai koefisien sebesar 0,119 dan *t-statistic* sebesar 1,057 ($> 1,96$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan digital tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : User Experience, Digital Sharia Compliance, Kepuasan

A. Pendahuluan

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi membawa dampak besar pada berbagai bidang, terutama pada sektor perbankan yang mengalami transformasi signifikan (Imam et al. 2025). Layanan perbankan yang berbasis teknologi atau *digital banking* berdampak positif bagi nasabah dan perbankan itu sendiri (Salsabila et al 2025). Digitalisasi layanan keuangan yang cepat memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan dengan lebih mudah dan efisien (Mahrani and Harahap 2025). Bagi dunia perbankan sendiri digitalisasi merupakan suatu keharusan karena setiap nasabah mengharapkan pelayanan dengan kecepatan, kemudahan, kenyamanan dalam bertransaksi (Aini et al 2025).

Beberapa kajian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi *mobile* pada bank syari'ah dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan, kecepatan transaksi dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut (Mundir and Lilik Nur Hayati 2021).

Namun dibalik manfaat dari *mobile banking* seperti meningkatkan kemudahan transaksi juga ada terdapat menciptakan resiko terhadap faktor keamanan (Antonov et al 2022). Kendala yang mengganggu aktivitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah *trouble* atau eror ketika aplikasi digunakan (Hafizh et al 2023). Selanjutnya terkait dengan keluhan pada *mobile banking* dimana aplikasinya yang rumit serta sering di *update* dan *maintenance* (G. Ramadhan and Indari 2025). Pada bank syari'ah penerapan *mobile banking* dapat menciptakan kemudahan transaksi bagi beberapa nasabah karena sebagian nasabah masih nyaman dengan transaksi manual (Putri Amalia and Hastriana 2022). Berdasarkan kajian terdahulu diungkapkan beberapa kendala yang di hadapi oleh nasabah dan berpengaruh terhadap kepuasan, pada penelitian ini akan mengkaji pengaruh pengalaman penggunaan dan kepatuhan syari'ah terhadap kepuasan nasabah.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan

membuktikan pengaruh dari variabel User Experience dan Digital Sharia Compliance (Kepatuhan Syariah Digital) terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Secara lebih spesifik, penelitian ini berupaya mengukur seberapa jauh kualitas pengalaman pengguna aplikasi—mencakup kemudahan, efisiensi, dan estetika—serta tingkat kepatuhan fitur digital terhadap prinsip-prinsip syariah dapat membentuk dan meningkatkan rasa puas nasabah saat bertransaksi atau menggunakan layanan keuangan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi BYOND, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang.

Argumentasi ilmiah mendasari penelitian ini pada asumsi bahwa Kepuasan Nasabah dalam konteks perbankan syariah digital (khususnya pengguna aplikasi BYOND by BSI) merupakan fungsi yang unik, dipengaruhi oleh faktor teknologi universal dan faktor keagamaan spesifik. Namun, argumentasi diperkuat oleh dimensi kedua yang khas: Digital Sharia Compliance

(Kepatuhan Syariah Digital) (Rafin Dwi Purnomo et al 2024). Bagi nasabah bank syariah, keyakinan terhadap kehalalan dan kesesuaian operasional aplikasi dengan prinsip syariah merupakan nilai intrinsik; oleh karena itu, penelitian ini berargumen bahwa aplikasi yang tidak hanya *mudah digunakan* tetapi juga secara *transparan dan meyakinkan* menjamin kepatuhan syariahnya akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan berkelanjutan, sehingga hasil penelitian ini sangat penting untuk memberikan rekomendasi strategis bagi BSI dalam mengalokasikan sumber daya untuk pengembangan aplikasi yang mampu menyeimbangkan tuntutan pasar digital dan prinsip syariah (Delvi and Salma Musfiroh 2021)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas (Juli et al. 2023). Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang

(Kotler, P., Keller 2012).Kepuasan terjadi sebagai akibat dari respons psikologis yang terjadi oleh konsumen yang membandingkan kesenjangan antara apa yang diharapkan sebelumnya dan apa yang dialami pasca konsumsi (Yanti Febrini et al 2019). Indikator kepuasan Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono 2010 indikator – indikator kepuasan meliputi : Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan (Kasinem 2020).

User Experience

Experience sendiri merupakan kejadian atau peristiwa individu yang ada karena stimulus tertentu(Arifudin et al. 2021). Sedangkan User Experience/UX merupakan sebuah hasil dari tindakan atau interaksi bagi pengguna yang meliputi emosional, persepsi pengguna dan kepercayaan terhadap aplikasi tersebut (Sonianto and Novianto 2024). Adapun indikator dari User Experience adalah *efficiency* (Efisiensi), *System Availabelity* (ketersediaan Sistem), *Fulfillment* (pemenuhan janji), dan *privacy* (Privasi/keamanan/)(Parasuraman et al 2005).

Sharia Compliance

Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) adalah aspek penting dari keuangan Islam, yang memastikan bahwa semua kegiatan keuangan mematuhi prinsip dan panduan yang ditetapkan oleh hukum Islam. Dalam konteks pasar perbankan syari'ah, kepatuhan Syariah sangat penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan nasabah yang mencari peluang i yang selaras dengan keyakinan agama mereka (Nafidzulhaq 2024). Prinsip-prinsip Syariah mewajibkan setiap operasi bisnis dan semua transaksi dalam perbankan Islam harus mematuhi nilai-nilai Syariah yang bebas dari unsur riba, *gharar*, dan *maysir*.

Oleh karena itu, kepatuhan terhadap regulasi Islam harus selalu dijaga dalam setiap aktivitas lembaga keuangan syariah dan produk-produknya, karena kepatuhan terhadap regulasi Islam mencerminkan karakter dari lembaga keuangan syariah (D. S. Ramadhan 2022). Indikatornya meliputi ketiadaan transaksi terlarang (bebas dari maisir, gharar, dan riba), Kepatuhan Akad (Akad Compliance), Tata Kelola Syariah Digital (Digital Sharia Governance), dan Aspek Etika

Digital dan *Maqashid Syariah* (Haryanti and Asy 2025).

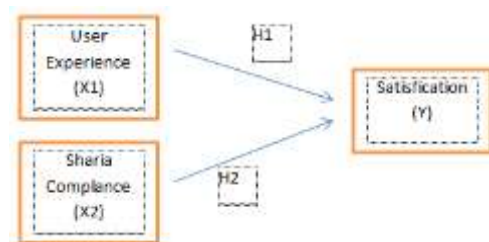
B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif juga dinamakan sebagai model positivistik dikarenakan berakar pada filsafat positivism (Sugiyono 2018). Data dan informasi yang telah dikumpulkan kemudian ditelaah secara kuantitatif dengan menerapkan analisis SEM Smart PLS sehingga mendapatkan jawaban pasti bahwa hipotesis yang ditetapkan terbukti atau tidak. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, beberapa teknik yang dapat dipergunakan dalam usaha mengumpulkan data primer adalah wawancara, diskusi, observasi diskusi terfokus (*focus grup discussion*), dan penyebaran kuesioner (Chandra, T. 2023).

Dalam penelitian ini, perhitungan sampel penelitian dilakukan menggunakan rumus yang diajukan oleh Hair et al, menurut hair dalam konteks analisis faktor, disarankan untuk memiliki ukuran sampel yang tidak kurang dari 50 sampel, dan direkomendasikan agar ukuran sampel berada dalam kisaran antara 100 hingga 200 sampel. (J.F.

Hair et al. 2010). Penulis menetapkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak: 10×11 indikator = 110. Berdasarkan hitungan tersebut didapatkan untuk sampel minimum sebanyak 110 sampel.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian



Hipotesis Penelitian

H1 : User Experience Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna BYOND Bye BSI

H2 : Digital Sharia Compliance Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna BYOND Bye BSI

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan temuan empiris mengenai pengaruh *user experience* dan *digital sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah

aktif pengguna aplikasi tersebut di Kabupaten kerinci.

Tabel I Outher Loading

	X1	X2	Y	a	CR	AVE
X1.1	0,906			0,961	0,976	0,972
X1.2	0,943					
X1.3	0,937					
X1.4	0,979					
X2.1		0,946		0,965	0,992	0,973
X2.2		0,964				
X2.3		0,884				
X2.4		0,927				
X2.5		0,963		0,935	0,952	0,949
Y1.1			0,870			
Y1.2			0,797			
Y1.3			0,984			
Y1.4			0,814			
Y1.5			0,859			
Y1.6			0,882			

Sumber : Dioalah dengan SEM PLS 3.0 2004

Tabel 1 menyajikan hasil estimasi model pengukuran yang mencakup analisis outer loading, average variance extracted (AVE), serta composite reliability (CR). Secara keseluruhan, hasil analisis tersebut menunjukkan kinerja yang memadai. Dalam menguji validitas konvergen, penelitian ini menemukan bahwa kriteria yang telah ditetapkan telah terpenuhi karena AVE melebihi 0,5 dan factor melebihi 0,6 (Hair Jr. et al. 2019).

Setelah dilakukan evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*) dan diperoleh hasil bahwa setiap konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*, maka tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi terhadap model struktural (*inner model*).

Evaluasi model struktural dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, memeriksa potensi multikolinearitas antarvariabel dengan menggunakan nilai *inner VIF* (*Variance Inflation Factor*). Nilai *inner VIF* yang berada di bawah 0,5 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antarvariabel (Hair et al., 2021). Kedua, dilakukan pengujian hipotesis antarvariabel dengan memperhatikan nilai *path coefficient* serta nilai *t-statistic* atau *p-value*. Jika nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 (nilai *t* tabel) atau *p-value* lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antarvariabel (Hair Jr. et al. 2019).

Tabel 2. Hasil Estimasi Struktural

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Strd Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	F Values
User Experience -> Satisfaction	0,208	0,218	0,087	2,398	0,017
Static Compliance -> Satisfaction	0,119	0,127	0,113	1,057	0,291

Sumber : Dioalah dengan SEM PLS 3.0 2004

Tabel 2 menyajikan hasil estimasi model struktural dari penelitian ini yang menggambarkan karakteristik hubungan antarvariabel serta hasil analisis hipotesis. Variabel User Experience terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND

by BSI, dengan nilai koefisien sebesar 0,208 dan *t-statistic* sebesar 2,398 ($> 1,96$) atau *p-value* sebesar 0,017 ($< 0,05$), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan. Sementara itu, variabel Digital Sharia Compliance juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, dengan nilai koefisien sebesar 0,119 dan *t-statistic* sebesar 1,057 ($> 1,96$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan digital tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan analisis data sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Temuan penelitian ini memberikan gambaran mengenai pengaruh user experience dan digital sharia Compliance terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya kesamaan maupun perbedaan dibandingkan dengan temuan penelitian terdahulu. Perbandingan dan interpretasi hasil tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada bagian pembahasan, termasuk melalui analisis lanjutan seperti

simple slope analysis untuk memperjelas hubungan antarvariabel.

H1 : User Experience Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Penggunaan BYOND by BSI

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa user experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hal ini terlihat dari nilai koefisien sebesar 0,208 dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,398 ($> 1,96$) dan *p-value* sebesar 0,017 ($< 0,05$), yang menkan adanya pengaruh nyata antara kedua variabel tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI—baik dari segi kemudahan navigasi, kecepatan akses, tampilan antarmuka yang menarik, maupun kelan sistem—maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rezkika Gusmir Siregar, Ruli Purnomo Wibowo 2025) yang menyatakan bahwa *user experience* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan

perbankan digital. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Supriyono et al. 2024) yang menjelaskan bahwa pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Selain itu, penelitian (Ilyas and Wardah 2024) menegaskan bahwa kemudahan, kecepatan, dan kelengkapan fitur aplikasi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan terhadap layanan digital perbankan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa *user experience* merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan berbasis teknologi.

H 2 : Digital Sharia Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Penggunaan BYOND by BSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Digital Sharia Compliance memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, dengan nilai koefisien sebesar 0,119 dan nilai t-statistic sebesar 1,057, yang lebih kecil dari nilai kritis 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun arah pengaruhnya positif, kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam

layanan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip syariah dalam aspek digital belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, kemungkinan karena nasabah lebih memprioritaskan faktor lain seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, atau kualitas interaksi digital dibandingkan dengan aspek kepatuhan syariah secara spesifik.

Penelitian serupa menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan (Darma Taujiharrahman 2023) menunjukkan bahwa pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah bersifat positif namun tidak signifikan pada konteks mahasiswa muslim pengguna layanan bank syariah, karena faktor lain seperti kualitas layanan dan kemudahan transaksi digital lebih dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan. Temuan serupa juga diungkapkan (Nuriatullah, Ahmed, and Rusanti 2024) yang menyatakan bahwa walaupun kepatuhan terhadap

prinsip syariah menjadi faktor penting dalam persepsi nasabah, namun pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tidak signifikan tanpa adanya dukungan kualitas pelayanan yang memadai. Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan pengan bahwa walaupun arah pengaruhnya positif, kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan digital belum menjadi determinan utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan.

Meskipun demikian, terdapat pula beberapa penelitian beberapa temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Azim 2023) menunjukkan bahwa *Sharia Compliance*, pengetahuan tentang kepatuhan syariah, serta keyakinan terhadap prinsip tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Indonesia yang menggunakan layanan *e-banking*. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan (Haque 2025), yang menunjukkan bahwa kepatuhan

terhadap prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan serta kepuasan nasabah pada bank syariah, di mana kepatuhan syariah menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan Islam. Dengan demikian, hasil-hasil penelitian tersebut mendukung bahwa penerapan prinsip syariah dalam layanan digital dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah secara signifikan melalui peningkatan kepercayaan dan persepsi positif terhadap integritas lembaga keuangan syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna (*user experience*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam layanan digital syariah, sehingga implikasinya adalah lembaga keuangan syariah perlu lebih memprioritaskan perbaikan antarmuka aplikasi, alur transaksi digital yang intuitif, dan kemudahan akses guna meningkatkan kepuasan pengguna. sehingga pengembangan UX menjadi faktor strategis (Rezika Gusmir Siregar, Ruli Purnomo Wibowo 2025). Oleh karena itu, bank syariah yang

ingin bersaing dalam ekosistem digital sebaiknya mengintegrasikan elemen-kemudahan, kecepatan, serta respon sistem yang I agar dampak positif pengalaman pengguna dapat terwujud nyata ke dalam kepuasan nasabah.

Refleksi atas temuan bahwa variabel Digital Sharia Compliance menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah mengindikasikan bahwa meskipun kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi nilai penting, namun dalam konteks digitalisasi nasabah mungkin melihatnya sebagai 'pra-syarat' yang diharapkan dan bukan faktor pembeda utama kepuasan. Refleksi ini membuka kesadaran bahwa bank syariah tidak cukup hanya menjamin kepatuhan syariah tetapi harus menggabungkannya dengan aspek fungsional layanan digital yang benar-benar dirasakan nilai tambahnya oleh nasabah (Darma Taujiharrahman 2023).

Interpretasi dari hasil penelitian menyiratkan bahwa keberhasilan layanan digital di lembaga keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh aspek kepatuhan syariah secara formal, tetapi lebih kepada bagaimana aspek

itu diintegrasikan dengan teknologi yang memberikan pengalaman baik kepada pengguna Dengan demikian, interpretasi ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan syariah perlu dikaitkan dengan faktor-layanan digital seperti kecepatan, kemudahan, dan kelan (yang dilihat sebagai kualitas). Jika integrasi antara syariah dan layanan digital tersebut lemah, maka pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah mungkin akan tetap terbatas atau tidak muncul secara signifikan sesuai (Azim 2023).

E. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel User Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, dengan nilai koefisien sebesar 0,208 serta nilai t-statistic sebesar 2,398, yang lebih besar dari nilai kritis 1,96, dan p-value sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Di sisi lain, variabel Digital Sharia Compliance juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan

nasabah dengan nilai koefisien 0,119 dan t-statistic sebesar 1,057, namun nilai tersebut masih di bawah ambang batas signifikansi 1,96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan digital menunjukkan arah pengaruh yang positif, namun secara statistik pengaruh tersebut tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel User Experience berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan Digital Sharia Compliance memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan, maka disarankan kepada pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk terus meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui pengembangan antarmuka aplikasi BYOND by BSI yang lebih responsif, mudah digunakan, dan inovatif. Selain itu, aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan digital juga perlu diperkuat, tidak hanya dalam bentuk pemenuhan regulasi, tetapi juga melalui edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai nilai-nilai syariah yang diterapkan pada setiap

fitur aplikasi agar persepsi dan kepercayaan mereka terhadap prinsip syariah semakin meningkat.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain seperti trust, service quality, atau perceived value sebagai variabel mediasi atau moderasi guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital berbasis syariah. Penelitian di masa depan juga dapat memperluas cakupan responden, misalnya dengan melibatkan pengguna dari berbagai wilayah atau kelompok usia, sehingga hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasikan secara lebih.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Siti Nur, Nita Kurnia Ningseh, and Fatimatuzzahro. 2025. "Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara." *Penelitian Nusantara* 1:19–22.
- Antonov, Muhamad Putera Ismail, Filani Zikri Hassan, and Neni Nurisnaini. 2022. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Informatika Kesatuan* 2 (2): 189–

98.
<https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>.
- Arifudin, Opan, Juhadi, Yayan Sofyan, Rahman Tanjung, and Fenny Damayanti Rusmana. 2021. "Pengaruh Kelas Sosial, Pengalaman Dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Penggunaan Kartu Kredit." *Ilmiah MEA* 5 (1): 286–98.
<http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/868/381>.
- Azim, Muhammad Mohiuddin; Mahfuzur Rahman; Kazi Md Tarique; 2023. "The Impact of Islamic Shariah Compliance on Customer Satisfaction in Islamic Banking Services: Mediating Role of Service Quality." *Journal of Islamic Marketing* 13 (9).
- Chandra, T., & Priyono. 2023. *Statistika Deskriptif*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Darma Taujiharrahman, Irene Rini Demi Pangestuti. 2023. "Ta'aqquli Behavior and Its Effect on Customer Satisfaction and Loyalty of Islamic Banks: A Study on Muslim Student Customers." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 23 (2).
- Delvi, Olyvia, and Mila Fursiana Salma Musfiroh. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah* 1 (1): 60–70.
<https://doi.org/10.32699/jamasy.v1i1.2323>.
- Hafizh, Afwan, Tri Inda Fadhila Rahma, and Nurul Jannah. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7 (2): 427–40.
<https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>.
- Hair Jr., J F, R E Anderson, B J Babin, and W C Black. 2019. "Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis." *Book* 87 (4): 611–28.
- Haque, Hardius Usman Corresponding Author; Nucke Widowati Kusumo Projo; Chairy Chairy; Marissa Grace. 2025. "The Exploration Role of Sharia Compliance in Technology Acceptance Model for E-Banking (Case: Islamic Bank in Indonesia)." *Journal of Islamic Marketing* 16 (7).
- Haryanti, Peni, and Hasyim Asy. 2025. "Pengaruh Sharia Compliance Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah BSI Mobile." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3 (3): 174–85.
- Ilyas, TM. Syahrizal, and Wardah. 2024. "Determinan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh." *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 9 (April): 23–44. <https://doi.org/10.32505/jebis.v9i1.4119>.
- Imam, Muhammad Ahsanul, Erfan Efendi, Baharudin Rachman, Aldila Ersaputri, and Wildan Khisbullah Suhma. 2025. "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata." *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan* 01 (03): 424–28.
- J.F. Hair, W.C. Black, B.J.Babin,

- R.E.Anderson, and R.L.Tatham. 2010. "Multivariate Data Analysis." Prentice Hall.
- Kasinem, Kasinem. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17 (4): 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Kotler, P., Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. Prentice Hall. United Kingdom: Prentice Hall. <https://doi.org/10.1079/9780851993140.0217>.
- Mahrani, Dita, and Raja Sakti Putra Harahap. 2025. "Analysis of Perceptions and Aspects of Ease of Transaction Using BYOND Mobile Banking by BSI." *Journal of Management Science* 6 (1): 31–38. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jms>.
- Mundir, Abdillah, and Lilik Nur Hayati. 2021. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syaria'h KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan." *Malia (Terakreditasi)* 12 (2): 243–56. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>.
- Nafidzulhaq, Jihad. 2024. "Digital Shariah Compliance Supervision on Stock Market : An Innovative Approach on Islamic Capital Market" 3 (li): 43–57.
- Nuriatullah, Ishfaq Ahmed, and Ega Rusanti. 2024. "Shariah Compliance, Customer Relationship Marketing, and Loyalty in Islamic Banking: The Role of Customer Satisfaction." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 6 (1): 54–72. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v6i1.281.54-72>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005. "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." *Journal of Service Research* 7 (3): 213–33.
- Putri Amalia, and Anna Zakiyah Hastriana. 2022. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Alkasb: Journal of Islamic Economics* 1 (1): 70–89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>.
- Rafin Dwi Purnomo, and Taat Kuspriyono. 2024. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3." *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 2 (2): 342–56. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i2.1008>.
- Ramadhan, Dwi Swasana. 2022. "Financial Technology and Sharia Compliance Regulations in Islamic Banking in Indonesia." *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking* 4 (2): 217–31. <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2022.4.2.15647>.
- Ramadhan, Gilang, and Yurda Indari. 2025. "El-Mubarak : MAHASISWA PENGGUNA MOBILE BANKING MELALUI PERCEIVED USEFULNESS DAN" 2.
- Rezkika Gusmiranda Siregar, Rulianda Purnomo Wibowo, Endang Sulistya Rini. 2025. "USER EXPERIENCE ANALYSIS ON CUSTOMER

- SATISFACTION IN USING
MOBILE BANKING
APPLICATION AT PT. BANK
SYARIAH INDONESIA." *Journal
Homepage* 14 (1).
- Salsabila, Naura, Ridwansyah, and M
Bahtiar. 2025. "Pengaruh
Persepsi Kemudahan, Manfaat,
Dan Kepercayaan Terhadap
Minat Penggunaan Berulang
Byond by Bsi (Studi Pada
Nasabah Di Kota Bandar
Lampung)." *Maro; Jurnal
Ekonomi Syariah Dan Bisnis* 8
(1): 109–25.
- Sonianto, and Roby Novianto. 2024.
"Open Access ANALISIS
PENGARUH USER
EXPERIENCE (UX)
TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DALAM SISTEM
INFORMASI PERPUSTAKAAN
DIGITAL ANALYSIS OF THE
INFLUENCE OF USER
EXPERIENCE (UX) ON USER
SATISFACTION IN A DIGITAL
LIBRARY SYSTEM." *Variable
Research Journal* 01 (02): 554–
59.
[https://ejurnal.politeknikpratama.
ac.id/index.php/jtmei/article/view/
4433](https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jtmei/article/view/4433).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, Dan
Kombinasi (Mix Methods)*.
Alfabeta.
- Supriyono, Supriyono, Ade Ananto
Terminanto, Ade Sofyan Mulazid,
and Ade Suherlan. 2024. "Sharia
Compliance and Islamic Digital
Banking: Empowering SMEs in
Indonesia." *International Journal
of Islamic Business and
Economics (IJIBEC)* 8 (2): 181–
92.
[https://doi.org/10.28918/ijibec.v8i
2.8724](https://doi.org/10.28918/ijibec.v8i2.8724).
- tjiptono, chandra. 2010. *Strategi
Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta:
Andi.
- Yanti Febrini, Irma, Retno Widowati
PA, and Misbahul Anwar. 2019.
"Pengaruh Experiential
Marketing Terhadap Kepuasan
Konsumen Dan Minat Beli Ulang
Di Warung Kopi Klotok,
Kaliurang, Yogyakarta." *Jurnal
Manajemen Bisnis* 10 (1): 35–54.
[https://doi.org/10.18196/mb.1016
7](https://doi.org/10.18196/mb.10167).
- Yanti, Juli Darma, Anisa Tul Fitri, Ruri
Mustika, Aidil Novia, and Ahmad
Wira. 2023. "Determinants o f
Umrah Pilgrims ' Satisfaction :
The Mediating Role of Trust,"
416–30.