

KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PADA APLIKASI BYOND BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk

Oleh:

Aisyah Putri Ramadhina

ABSTRAK

Penulisan ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pada aplikasi Byond By BSI. Aplikasi yang merupakan inovasi digital terbaru dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pengguna masuk dalam kategori "puas", dengan mayoritas responden menyatakan puas terhadap kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi Byond By BSI. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti stabilitas aplikasi. Penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk dalam mengembangkan aplikasi Byond agar semakin sesuai dengan ekspektasi para nasabah.

Kata kunci: kepuasan pengguna, layanan digital, aplikasi Byond by BSI, Bank Syariah Indonesia.

***CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICES IN THE BYOND
APPLICATION BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk***

By:

Aisyah Putri Ramadhina

ABSTRACT

This writing is done to measure the level of user satisfaction with the services on the Byond By BSI application. The application, which is the latest digital innovation from PT Bank Syariah Indonesia Tbk, aims to make it easier for customers to conduct banking transactions online without having to come directly to the branch office. The results of the study show that overall user satisfaction falls into the "satisfied" category, with the majority of respondents stating that they are satisfied with the ease and convenience of using the Byond By BSI application. To improve the overall quality of service, there are still several things that need to be improved, such as application stability. This writing is expected to be an input for PT Bank Syariah Indonesia Tbk in developing the Byond application so that it is more in line with customer expectations.

Keywords: user satisfaction, digital services, Byond by BSI application, Bank Syariah Indonesia.