

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI DI KECAMATAN ILIR TIMUR I, KOTA PALEMBANG

Putri Silvia Damayanti¹, Havis Aravik², Moh. Faizal³

^{1,2,3}Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Bisnis Syariah, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang

Email: putrisilvia1930@gmail.com¹, havis@stebisigm.ac.id², izal@stebisigm.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah pada pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang. Kualitas layanan digital menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital, terutama pada era transformasi digital yang terus berkembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 104 nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI dan berdomisili di Kota Palembang, dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 21 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,743, nilai t hitung 12,543 (Sig. 0,000), dan nilai R Square sebesar 0,607 yang berarti variabel kualitas layanan digital menjelaskan 60,7% variasi loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, seperti efisiensi, keandalan sistem, keamanan, dan kemudahan penggunaan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah. Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digitalnya guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan digital yang semakin ketat.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan Digital, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking, BYOND by BSI, Perbankan Digital.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of digital service quality on customer loyalty among users of the BYOND by BSI application in Ilir Timur I District, Palembang City. Digital service quality is one of the key factors determining the level of customer loyalty in digital banking services, particularly amid the ongoing digital transformation era. This research employed a quantitative method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 104 Bank Syariah Indonesia customers who use the BYOND by BSI application and reside in Palembang City, using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using SPSS version 21, including validity, reliability, normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests, simple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The results show that digital service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, with a regression coefficient of 0.743, a calculated t-value of 12.543 (Sig. 0.000), and an R Square value of 0.607, indicating that digital service quality explains 60.7% of the variation in customer loyalty. The better the digital service quality provided in terms of efficiency, system reliability, security, and ease of use the higher the customer loyalty. Bank Syariah Indonesia is encouraged to continuously improve its digital service quality to maintain and enhance customer loyalty amid increasingly intense competition in the digital banking industry.

Keywords: *Digital Service Quality, Customer Loyalty, Mobile Banking, BYOND by BSI, Digital Banking.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam satu dekade terakhir telah mengubah model bisnis jasa keuangan, termasuk perbankan. Digitalisasi kini menjadi fondasi strategis pengembangan layanan perbankan modern, bukan sekadar inovasi tambahan, yang tercermin dari digitalisasi proses operasional, integrasi sistem berbasis cloud, pemanfaatan big data, hingga pengembangan platform mobile banking yang memungkinkan transaksi secara real-time¹. Bank beralih dari layanan tatap muka di kantor cabang menuju layanan berbasis teknologi seperti internet banking dan mobile banking untuk meningkatkan produktivitas operasional dan fleksibilitas transaksi nasabah².

Pengalaman nasabah menjadi faktor penting dalam persepsi kualitas layanan pada paradigma pemasaran kontemporer, yang ditentukan oleh kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan transaksi, stabilitas sistem, dan kejelasan informasi³. Pandemi COVID-19 turut mempercepat adopsi layanan keuangan digital serta meningkatkan ekspektasi nasabah terhadap sistem yang aman dan stabil⁴. Seiring meningkatnya penggunaan smartphone, mobile banking memudahkan nasabah melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo secara mandiri, sehingga bank dituntut memastikan layanan tersebut memenuhi harapan nasabah agar loyalitas dapat dipertahankan⁵.

Inovasi teknologi seperti integrasi QR payment, personal financial management, dan layanan berbasis artificial intelligence turut meningkatkan nilai tambah aplikasi mobile banking dan mendorong retensi nasabah⁶. Pada konteks perbankan syariah, digitalisasi memiliki dimensi yang lebih kompleks karena harus tetap sesuai dengan prinsip syariah seperti transparansi, keadilan, dan kepercayaan; kualitas layanan dan kepercayaan menjadi faktor utama yang membuat nasabah tetap setia pada bank syariah berbasis digital⁷.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, terus berinovasi melalui aplikasi mobile banking BYOND by BSI yang dirancang sesuai perkembangan teknologi dan prinsip syariah. Kepuasan dan retensi nasabah pada layanan ini terbukti dipengaruhi oleh kualitas layanan digital karena berkorelasi langsung dengan kepercayaan, kepuasan, dan pengalaman pengguna⁸. Kualitas layanan digital sendiri dimaknai sebagai kemampuan sistem menyediakan layanan yang cepat, akurat, aman, mudah digunakan, dan dapat diandalkan, meliputi dimensi efisiensi, keandalan sistem, keamanan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan⁹.

Loyalitas nasabah dalam konteks digital atau e-loyalty merupakan komitmen berkelanjutan terhadap penggunaan layanan elektronik, yang diukur melalui penggunaan ulang dan rekomendasi¹⁰. Keamanan dan privasi data menjadi perhatian utama karena berkaitan dengan risiko finansial dan reputasi institusi, sehingga sistem keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi

¹ Sia, Siew Kien, Peter Weill, and N. Zhang. "Kemampuan Transformasi Digital dan Kinerja Perusahaan Perbankan." 2021.

² Andria, R., et al. "The Influence of Digital Banking Service Quality on Customer Loyalty in Indonesia." 2026.

³ Khan, R., et al. "Pengalaman Digital Nasabah, Kepuasan, dan Kesetiaan pada Perbankan Digital." 2022.

⁴ Haider, S., et al. "Dampak Pandemi terhadap Ekspektasi Nasabah pada Layanan Perbankan Digital di Asia." 2022.

⁵ Huda, N., et al. "Digital Banking Service Quality and Customer Loyalty in Indonesian Banking Industry." 2025.

⁶ Al-Hawari, M. A., et al. "Kemampuan Pengembangan Layanan Digital Banking dan Retensi Nasabah." 2023.

⁷ Amin, M., and Z. Isa. "Kualitas Layanan dan Kepercayaan sebagai Faktor Loyalitas Nasabah Bank Syariah Berbasis Digital." 2020.

⁸ Wardani, S., et al. "Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan, Kepuasan, dan Pengalaman Pengguna pada Mobile Banking Syariah." 2023.

⁹ Pratama, A., and L. Rahmawati. "Efisiensi, Keandalan, Keamanan, dan Responsivitas sebagai Faktor Penggunaan Mobile Banking Berkelanjutan." 2024.

¹⁰ Tran, T., and H. Nguyen. "Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Layanan Digital terhadap Kesetiaan Elektronik melalui Kepuasan dan Kepercayaan." 2023.

biometrik menjadi strategis untuk meningkatkan kepercayaan pengguna¹¹. Nasabah yang puas terhadap layanan digital cenderung lebih setia, tidak mudah berpindah ke bank lain, dan cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain¹².

Kota Palembang, sebagai salah satu kota besar dengan aktivitas ekonomi yang tinggi, memiliki jumlah pengguna aplikasi BYOND by BSI yang terus bertambah tercatat mencapai 15.323 orang di Kantor Cabang Sudirman Palembang per 16 Juni 2026. Karakteristik demografis dan tingkat literasi digital yang berbeda pada setiap wilayah menyebabkan kualitas layanan yang dirasakan juga dapat berbeda (Pradana et al., 2022; Utami & Sulandjari, 2024), sehingga penelitian berbasis wilayah menjadi penting dilakukan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah pada pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk mengukur dan menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan digital (variabel independen/X) terhadap loyalitas nasabah (variabel dependen/Y)¹³. Penelitian dilakukan di Kantor Cabang Sudirman Bank Syariah Indonesia, Jl. Jend. Sudirman No. 774, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, yang dipilih karena merupakan pusat ekonomi dan keuangan dengan tingkat penggunaan layanan perbankan digital yang tinggi.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) kepada nasabah, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Palembang. Sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria: nasabah BSI yang pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI, berdomisili di Kota Palembang, dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 104 responden, memenuhi pedoman minimal 100 responden untuk analisis regresi.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 21 melalui beberapa tahap pengujian, yaitu: uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan histogram residual, uji multikolinearitas melalui nilai Tolerance dan VIF, uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser, analisis regresi linier sederhana, uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Kualitas layanan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang.

H_1 : Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei terhadap 104 responden, mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 21–25 tahun (49%), diikuti kelompok usia di atas 25 tahun (28,8%) dan 17–20 tahun (22,1%). Dari segi jenis kelamin, responden perempuan lebih dominan dengan 63 orang (60,6%) dibandingkan laki-laki sebanyak 41 orang (39,4%). Sebanyak 102 responden (98,1%) merupakan pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI, sedangkan 2 responden (1,9%)

¹¹ Marinković, Veljko, and Zoran Kalinić. "Persepsi Keamanan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pengguna Layanan Perbankan Digital." 2023.

¹² Sriwidadi, T., and H. Prabowo. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah." 2023.

¹³ Rahmawati, L., and A. Hidayat. "Analisis Pendekatan Asosiatif dalam Penelitian Kuantitatif Pemasaran Jasa." 2022.

menyatakan tidak menggunakannya secara aktif. Karakteristik ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI banyak digunakan oleh kelompok usia produktif yang membutuhkan layanan perbankan yang praktis, cepat, dan dapat diakses kapan saja, serta digunakan secara luas oleh berbagai kelompok tanpa perbedaan akses yang signifikan antara laki-laki dan perempuan.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan nilai r tabel sebesar 0,1927 pada taraf signifikansi 5% untuk 104 responden. Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan Digital (X) memiliki nilai r hitung antara 0,537 hingga 0,797, dan seluruh item pada variabel Loyalitas Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung antara 0,613 hingga 0,843, yang seluruhnya berada di atas nilai r tabel sehingga dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Layanan Digital (X)	0,767	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,780	0,60	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha untuk kedua variabel berada di atas standar minimal 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan histogram residual menunjukkan distribusi data residual mengikuti pola kurva lonceng (bell curve) yang simetris, dengan nilai rata-rata residual mendekati nol ($3,79 \times 10^{-16}$) dan standar deviasi 0,995, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, yang berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Hasil Analisis Regresi, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi

Tabel 2. Ringkasan Hasil Regresi Linier Sederhana, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi

Parameter	Nilai	Keterangan
Koefisien Regresi (B)	0,743	Pengaruh positif
Nilai t hitung	12,543	$> t$ tabel
Signifikansi (Sig.)	0,000	$< 0,05$ (Signifikan)
Nilai F hitung	157,326	Sig. 0,000
R Square (R^2)	0,607	Kontribusi 60,7%

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0,743, yang berarti setiap peningkatan kualitas layanan digital akan meningkatkan loyalitas nasabah, dan sebaliknya. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,543 dengan signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05), yang berarti kualitas layanan digital (X) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 157,326 dengan signifikansi 0,000, yang menandakan model regresi yang dibangun layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah secara simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,607 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital mampu menjelaskan 60,7% variasi loyalitas nasabah, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kepuasan, kepercayaan, atau pengalaman pengguna.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor determinan penting bagi loyalitas nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Aspek efisiensi,

keandalan sistem, keamanan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan aplikasi terbukti membentuk pengalaman pengguna yang baik, yang pada akhirnya mendorong nasabah untuk terus menggunakan aplikasi, tidak mudah berpindah ke layanan bank lain, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan penelitian Sriwidadi & Prabowo (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, serta Pasrizal & Zetria (2024) yang menegaskan bahwa kualitas layanan digital berdampak besar pada e-loyalty melalui peningkatan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Dalam konteks perbankan syariah, hasil ini juga memperkuat temuan Amin & Isa (2020) bahwa kualitas layanan dan kepercayaan menjadi faktor utama yang membuat nasabah tetap setia pada layanan bank syariah berbasis digital. Mengingat kontribusi kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah cukup besar (60,7%), Bank Syariah Indonesia perlu terus menjaga stabilitas sistem, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan aplikasi BYOND by BSI agar loyalitas nasabah dapat dipertahankan dan ditingkatkan di tengah persaingan industri perbankan digital yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa: (1) kualitas layanan digital aplikasi BYOND by BSI berdasarkan persepsi nasabah berada pada kategori baik, ditunjukkan melalui aspek efisiensi, keandalan sistem, keamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi; (2) tingkat loyalitas nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI tergolong tinggi, terlihat dari keinginan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi, merekomendasikannya kepada orang lain, dan tetap memilih BYOND by BSI dibandingkan layanan perbankan digital lainnya; dan (3) kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Bank Syariah Indonesia terus meningkatkan kualitas layanan digital aplikasi BYOND by BSI, khususnya pada aspek keandalan sistem, keamanan transaksi, dan pengembangan fitur yang sesuai kebutuhan nasabah. Nasabah diharapkan dapat memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal serta memberikan masukan bagi perbaikan layanan ke depan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepuasan nasabah, kepercayaan, atau pengalaman pengguna (user experience), serta memperluas wilayah penelitian agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawari, M. A., et al. "Kemampuan Pengembangan Layanan Digital Banking dan Retensi Nasabah." 2023.
- Amin, M., and Z. Isa. "Kualitas Layanan dan Kepercayaan sebagai Faktor Loyalitas Nasabah Bank Syariah Berbasis Digital." 2020.
- Andria, R., et al. "The Influence of Digital Banking Service Quality on Customer Loyalty in Indonesia." 2026.
- Becker, Michel, Oscar Stolper, and Andreas Walter. "What Drives Mobile Banking Adoption? An Empirical Investigation Using Transaction Data." *Zeitschrift für Bankrecht und Bankwirtschaft* 34, no. 1 (2022): 1–11. <https://doi.org/10.15375/zbb-2022-0103>.
- Haider, S., et al. "Dampak Pandemi terhadap Ekspektasi Nasabah pada Layanan Perbankan Digital di Asia." 2022.
- Huda, N., et al. "Digital Banking Service Quality and Customer Loyalty in Indonesian Banking Industry." 2025.
- Khan, R., et al. "Pengalaman Digital Nasabah, Kepuasan, dan Kesetiaan pada Perbankan Digital." 2022.

- Marinković, Veljko, and Zoran Kalinić. "Persepsi Keamanan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pengguna Layanan Perbankan Digital." 2023.
- Pasrizal, and Zetria. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kesetiaan Elektronik Nasabah pada Layanan Perbankan Mobile." 2024.
- Pradana, M., et al. "Karakteristik Demografis, Literasi Digital, dan Kualitas Layanan pada Perbankan Digital Regional di Indonesia." 2022.
- Pratama, A., and L. Rahmawati. "Efisiensi, Keandalan, Keamanan, dan Responsivitas sebagai Faktor Penggunaan Mobile Banking Berkelanjutan." 2024.
- Rahmawati, L., and A. Hidayat. "Analisis Pendekatan Asosiatif dalam Penelitian Kuantitatif Pemasaran Jasa." 2022.
- Sia, Siew Kien, Peter Weill, and N. Zhang. "Kemampuan Transformasi Digital dan Kinerja Perusahaan Perbankan." 2021.
- Sriwidadi, T., and H. Prabowo. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah." 2023.
- Tran, T., and H. Nguyen. "Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Layanan Digital terhadap Kesetiaan Elektronik melalui Kepuasan dan Kepercayaan." 2023.
- Utami, D., and K. Sulandjari. "Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Loyalitas Nasabah pada Layanan Perbankan Digital." 2024.
- Wardani, S., et al. "Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan, Kepuasan, dan Pengalaman Pengguna pada Mobile Banking Syariah." 2023.
- .