Journal of Sharia Economics
Vol. 8, No. 1, Oktober, 2026, pp. 442 –460
p-ISSN: 2655-2493 ; e-ISSN: 2655-2485
Website: http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE

Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BYOND By BSI di Kota Jambi

Dewi Nur Fatihah[1], Sissah[2], Eri Nofriza[3]
[1,2,3] UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia
*Corresponding author, email; dhewynhfa@gmail.com, sissah_mhi@yahoo.co.id, erinofriza@uinjambi.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni 2025
Revised Juni 2025
Accepted Juni 2025
Available online
http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE

Keywords:
BYOND by BSI, service features, ease of use, customer satisfaction, Generation Z.

Turabian style in citing this article: [citation Heading]
Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By Bsi Di Kota Jambi" *Journal of Sharia Economics 8*, No. 1, Oktober: 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service features and ease of use on the satisfaction of Generation Z customers using the BYOND by BSI application in Jambi City. The study employs a quantitative approach with an associative research design. A sample of 100 respondents was determined using Cochran's formula via accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the SmartPLS 4 software. The results indicate that service features have a positive and significant impact on customer satisfaction, whereas ease of use does not have a significant effect. The coefficient of determination (R^2) of 0.877 suggests that the research model explains 87.7% of the variance in customer satisfaction through the variables of service features and ease of use. Furthermore, the effect size values indicate that service features contribute more significantly than ease of use to explaining customer satisfaction. These findings underscore the importance of developing transaction features that are comprehensive, reliable, secure, and aligned with the needs of Generation Z customers. Consequently, Bank Syariah Indonesia should prioritize enhancing the quality of its digital service features, while also refining navigation and user experience, to boost customer satisfaction with the BYOND by BSI application.

2026 Journal of Sharia Economics with CC BY SA license.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, khususnya dalam penyelenggaraan layanan transaksi keuangan berbasis elektronik. Digitalisasi perbankan memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan tanpa harus datang secara langsung ke kantor cabang. Layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pengelolaan rekening kini dapat diakses melalui perangkat telepon pintar. Perubahan

tersebut mendorong perbankan untuk terus mengembangkan layanan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam situasi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, kualitas aplikasi perbankan digital menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Transformasi digital juga menjadi bagian penting dalam perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia. Bank syariah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Pemanfaatan teknologi digital dapat memperluas akses terhadap layanan perbankan, meningkatkan efisiensi transaksi, serta memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi perbankan syariah tidak cukup diukur berdasarkan ketersediaan aplikasi, melainkan juga perlu dilihat dari kemampuan aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna, menjaga keandalan sistem, dan menciptakan pengalaman transaksi yang memuaskan. Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem. Perspektif ini relevan untuk memahami bagaimana nasabah menilai aplikasi perbankan digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

Salah satu kelompok pengguna yang relevan dalam perkembangan layanan perbankan digital adalah Generasi Z (Gen Z). Generasi ini tumbuh dalam lingkungan yang semakin terintegrasi dengan teknologi digital sehingga penggunaan perangkat elektronik menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari. Dalam konteks perbankan, karakteristik tersebut menjadikan Gen Z sebagai kelompok pengguna yang penting untuk dikaji, terutama berkaitan dengan penerimaan teknologi dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Pengguna tidak hanya membutuhkan kemudahan mengakses layanan, tetapi juga mengharapkan fitur yang berfungsi secara optimal, informasi transaksi yang jelas, serta sistem yang dapat diandalkan. Berdasarkan perspektif penerimaan teknologi, persepsi kemudahan dan manfaat dapat membentuk penilaian pengguna terhadap teknologi yang digunakan (Davis, 1989). Dengan demikian, pengalaman penggunaan aplikasi menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam menganalisis kepuasan nasabah Gen Z.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan aplikasi BYOND by BSI sebagai bagian dari pengembangan layanan perbankan digital yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan transaksi dalam satu platform. Aplikasi ini menyediakan layanan yang mendukung aktivitas keuangan nasabah, mulai dari transfer dana, pembayaran, pengisian saldo dompet digital, hingga akses terhadap layanan keuangan lainnya. Integrasi berbagai fitur tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus memberikan pengalaman penggunaan yang lebih praktis. Berdasarkan informasi yang dikutip dalam skripsi Dewi Nur Fatihah, BYOND by BSI dilaporkan telah mencapai tiga juta pengguna aktif dalam kurun waktu dua bulan sejak peluncurannya (Bank Syariah Indonesia, 2024). Perkembangan tersebut

menunjukkan penerimaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital BSI. Namun, jumlah pengguna yang tinggi tidak secara otomatis menunjukkan bahwa seluruh pengguna telah memperoleh pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas fitur dan kemudahan penggunaan tetap diperlukan untuk memahami kepuasan nasabah.

Meskipun menawarkan beragam layanan digital, penggunaan aplikasi BYOND by BSI masih menghadapi tantangan yang berkaitan dengan kualitas fitur dan pengalaman nasabah. Dalam skripsi yang menjadi sumber penelitian ini, ditemukan keluhan pengguna mengenai transaksi transfer dan pengisian saldo dompet digital yang gagal, sementara saldo telah terpotong, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai status transaksi. Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi kepercayaan nasabah terhadap keandalan aplikasi. Selain itu, survei awal terhadap 32 responden Gen Z pengguna BYOND by BSI di Kota Jambi menunjukkan bahwa 66% responden tidak puas terhadap tampilan visual aplikasi, sedangkan 81% tidak puas terhadap aspek umpan balik transaksi, khususnya ketiadaan notifikasi real-time yang informatif. Di sisi lain, sebanyak 66% responden menilai proses login mudah dan cepat (Fatihah, 2026). Data tersebut merupakan hasil survei awal yang dilaporkan dalam skripsi, bukan data survei nasional. Temuan ini memperlihatkan bahwa kemudahan mengakses aplikasi belum tentu diikuti kepuasan terhadap seluruh aspek layanan.

Fenomena tersebut menunjukkan pentingnya fitur layanan sebagai salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Fitur layanan merupakan komponen fungsional yang memungkinkan pengguna memperoleh manfaat sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penggunaan aplikasi. Dalam konteks mobile banking, fitur yang relevan mencakup kemampuan melakukan transfer, pembayaran, pengisian saldo, pemeriksaan informasi rekening, serta memperoleh konfirmasi transaksi. Menurut Rithmaya (2016), fitur layanan merupakan salah satu aspek yang dapat dipertimbangkan dalam menjelaskan penerimaan pengguna terhadap layanan perbankan berbasis internet. Keberadaan fitur yang beragam perlu disertai fungsi yang berjalan secara konsisten, informasi yang akurat, dan sistem yang mampu memberikan respons secara tepat waktu. Fitur yang lengkap tetapi tidak berfungsi secara optimal berpotensi menimbulkan pengalaman negatif. Sebaliknya, fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan dapat digunakan secara andal berpeluang meningkatkan persepsi manfaat serta kepuasan nasabah. Oleh karena itu, evaluasi fitur layanan tidak hanya berkaitan dengan jumlah fitur yang tersedia, tetapi juga dengan kesesuaian fungsi, keandalan, dan manfaatnya bagi pengguna.

Selain fitur layanan, kemudahan penggunaan merupakan aspek penting dalam penerimaan teknologi perbankan digital. Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu sistem dapat dipelajari, dipahami, dan dioperasikan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Aplikasi dengan navigasi yang jelas, tata letak menu yang terstruktur, serta prosedur transaksi yang sederhana dapat membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan keuangannya secara efisien. Dalam perspektif Technology Acceptance Model (TAM), Davis (1989) menjelaskan

bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan merupakan konstruk penting dalam menjelaskan penerimaan teknologi. Meskipun demikian, kemudahan operasional tidak selalu menjamin kepuasan pengguna karena pengalaman tersebut juga dapat dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, keandalan sistem, kualitas informasi, dan keberhasilan aplikasi dalam memenuhi ekspektasi nasabah. Dengan demikian, hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan nasabah perlu diuji secara empiris, khususnya pada layanan perbankan digital syariah.

Penelitian terdahulu mengenai fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan nasabah mobile banking menunjukkan hasil yang perlu dikaji lebih lanjut. Rithmaya (2016) membahas pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, sikap, risiko, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking. Sementara itu, Davis (1989) menegaskan relevansi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dalam menjelaskan penerimaan teknologi informasi. Kedua kajian tersebut memberikan landasan konseptual untuk memahami perilaku pengguna teknologi, tetapi tidak secara langsung menjelaskan kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi. Dalam skripsi sumber penelitian, kajian Mardatilla dan Waluyo serta penelitian Apriliani et al. juga dibahas sebagai penelitian yang relevan dengan penggunaan BYOND by BSI (Fatihah, 2026). Perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara karakteristik layanan digital dan respons pengguna masih perlu diuji berdasarkan konteks penelitian yang spesifik.

Kesenjangan penelitian (research gap) dalam studi ini terletak pada perlunya pengujian secara empiris terhadap pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dengan fokus khusus pada Generasi Z di Kota Jambi. Karakteristik Gen Z sebagai kelompok yang akrab dengan teknologi digital menjadikan kepuasan mereka relevan untuk dianalisis, terutama dalam kaitannya dengan ekspektasi terhadap kecepatan transaksi, respons sistem, dan kemudahan operasional. Selain itu, temuan survei awal yang memperlihatkan perbedaan penilaian antara kemudahan login dan kepuasan terhadap tampilan serta umpan balik transaksi menunjukkan adanya persoalan empiris yang perlu dijelaskan melalui pengujian kuantitatif (Fatihah, 2026). Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital syariah, khususnya pada kelompok Gen Z dalam konteks wilayah Kota Jambi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi, menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah, serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden Gen Z pengguna BYOND by BSI. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4 (Fatihah, 2026). Pendekatan ini

digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data responden sehingga dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian penerimaan teknologi dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah digital. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan BYOND by BSI, terutama melalui pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan keandalan transaksi, dan penyediaan informasi yang transparan. Bagi penelitian selanjutnya, studi ini juga dapat menjadi referensi untuk menguji hubungan antara karakteristik layanan digital dan kepuasan pengguna pada kelompok demografis maupun wilayah yang berbeda.

KAJIAN TEORI

Fitur Layanan (Service Features)

Fitur layanan merupakan komponen atau fasilitas yang disediakan oleh suatu sistem untuk membantu pengguna memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan aktivitas tertentu. Dalam konteks perbankan digital, fitur layanan mencakup berbagai fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pengecekan saldo, mutasi rekening, serta notifikasi transaksi. Keberadaan fitur tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kemampuan aplikasi perbankan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Fitur layanan tidak hanya dinilai berdasarkan banyaknya fasilitas yang tersedia, tetapi juga berdasarkan fungsi, keandalan, kecepatan, dan manfaatnya bagi pengguna. Aplikasi dengan fitur yang beragam belum tentu memberikan kepuasan apabila fitur tersebut sulit diakses, tidak berfungsi secara optimal, atau tidak memberikan informasi transaksi secara tepat waktu. Oleh karena itu, kualitas fitur layanan perlu dipahami sebagai kesesuaian antara fasilitas yang disediakan dan kebutuhan aktual pengguna. Dalam layanan perbankan digital, keandalan proses transaksi dan kejelasan informasi menjadi aspek yang relevan karena berkaitan langsung dengan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang digunakan.

Dalam penelitian ini, fitur layanan BYOND by BSI dipahami sebagai fasilitas digital yang membantu nasabah Gen Z menjalankan aktivitas perbankan. Aspek yang relevan untuk diperhatikan meliputi kelengkapan fitur transaksi, keandalan layanan, kecepatan pemrosesan, serta ketersediaan notifikasi atau informasi transaksi. Fitur yang berfungsi secara optimal diperkirakan dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap aplikasi. Sebaliknya, kegagalan transaksi, keterlambatan informasi, dan gangguan layanan berpotensi menurunkan penilaian nasabah terhadap kualitas pengalaman yang diterimanya.

Rithmaya (2016) membahas fitur layanan sebagai salah satu faktor yang berkaitan dengan penggunaan internet banking. Pemikiran tersebut relevan untuk menjelaskan bahwa fitur merupakan bagian dari pertimbangan pengguna ketika berinteraksi dengan layanan perbankan berbasis teknologi. Dalam penelitian ini, hubungan fitur layanan dengan kepuasan nasabah ditempatkan sebagai hubungan yang perlu diuji secara empiris, khususnya pada pengguna Gen Z yang memanfaatkan BYOND by BSI di Kota Jambi.

Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Kemudahan penggunaan merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu teknologi dapat dipelajari, dipahami, dan dioperasikan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Konsep ini menjadi salah satu konstruk utama dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Menurut model tersebut, persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan penilaian seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks perbankan digital, persepsi ini dapat tercermin melalui kemudahan memahami menu, kejelasan navigasi, kesederhanaan proses transaksi, dan kemudahan mempelajari fungsi aplikasi.

Aplikasi perbankan digital yang memiliki tampilan intuitif dan alur transaksi yang jelas berpotensi membantu nasabah menyelesaikan aktivitas perbankan secara lebih efisien. Pengguna tidak harus menghabiskan banyak waktu untuk memahami prosedur penggunaan, sehingga interaksi dengan aplikasi dapat berlangsung lebih praktis. Meskipun demikian, kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh tampilan visual. Stabilitas sistem, kecepatan respons, dan konsistensi proses juga dapat memengaruhi pengalaman pengguna ketika menjalankan transaksi.

Pada aplikasi BYOND by BSI, kemudahan penggunaan dapat ditinjau dari kemampuan nasabah Gen Z dalam mengakses aplikasi, memahami menu, menemukan fitur yang diperlukan, serta menyelesaikan transaksi dengan langkah yang jelas. Pengguna mungkin merasa aplikasi mudah dipelajari, tetapi tetap mengalami ketidakpuasan apabila transaksi gagal atau informasi yang dibutuhkan tidak tersedia secara tepat waktu. Dengan demikian, kemudahan penggunaan perlu dibedakan dari aspek keandalan dan kelengkapan fitur layanan.

Davis (1989) menempatkan persepsi kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi informasi. Namun, penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna merupakan konsep yang berbeda. Kemudahan penggunaan dapat mendorong penerimaan suatu sistem, tetapi pengaruhnya terhadap kepuasan perlu diperiksa sesuai konteks layanan dan karakteristik responden. Oleh karena itu, penelitian ini menguji apakah kemudahan penggunaan BYOND by BSI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gen Z di Kota Jambi.

Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)

Kepuasan nasabah merupakan kondisi evaluatif yang muncul setelah nasabah membandingkan pengalaman penggunaan layanan dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan dapat terbentuk ketika layanan yang diterima dinilai sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja layanan dipersepsikan belum memenuhi harapan. Dalam perbankan digital, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan transaksi, tetapi juga mencakup kenyamanan penggunaan, kecepatan layanan, kejelasan informasi, keandalan sistem, dan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Kepuasan nasabah memiliki arti penting bagi keberlanjutan layanan perbankan digital karena pengalaman yang positif dapat mendukung kepercayaan dan keinginan untuk terus menggunakan layanan. Sebaliknya, gangguan berulang, kegagalan transaksi, dan keterlambatan pemberian informasi dapat mengurangi penilaian positif nasabah terhadap aplikasi. Oleh karena itu, kepuasan perlu dipahami sebagai hasil evaluasi nasabah atas keseluruhan pengalaman penggunaan, bukan sekadar penilaian terhadap satu fitur tertentu.

Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah ditempatkan sebagai variabel dependen (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh fitur layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2). Kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan BYOND by BSI dapat dikaji melalui penilaian terhadap kesesuaian layanan dengan harapan, kenyamanan saat bertransaksi, kepuasan atas kinerja aplikasi, serta kemampuan aplikasi memenuhi kebutuhan perbankan. Indikator operasional yang digunakan tetap perlu disesuaikan dengan instrumen kuesioner dalam penelitian asli agar konsisten dengan pengukuran empiris.

Hubungan antara fitur layanan dan kepuasan dapat dijelaskan melalui kemampuan fitur dalam memberikan manfaat yang dibutuhkan nasabah. Fitur yang berfungsi secara andal dan menyediakan informasi secara jelas berpotensi meningkatkan pengalaman penggunaan. Sementara itu, kemudahan penggunaan dapat mendukung kepuasan dengan mengurangi usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Meskipun demikian, kedua hubungan tersebut merupakan dugaan teoretis yang perlu diuji melalui data penelitian, bukan diasumsikan selalu signifikan.

Generasi Z sebagai Pengguna Perbankan Digital

Generasi Z merupakan kelompok generasi yang tumbuh dalam lingkungan yang semakin terhubung dengan teknologi digital. Dalam konteks layanan keuangan, penggunaan perangkat seluler dan aplikasi digital memungkinkan kelompok ini mengakses informasi rekening, melakukan transfer, membayar tagihan, serta menjalankan berbagai aktivitas keuangan secara lebih praktis. Karakteristik tersebut menjadikan Generasi Z sebagai kelompok yang relevan untuk diteliti dalam pengembangan layanan perbankan digital.

Namun, kedekatan Generasi Z dengan teknologi tidak berarti bahwa seluruh anggotanya memiliki pengalaman dan penilaian yang sama terhadap aplikasi perbankan. Kepuasan tetap dapat dipengaruhi oleh kebutuhan individu, pengalaman transaksi, persepsi terhadap keamanan, kualitas fitur, dan kinerja aplikasi. Oleh sebab itu, asumsi bahwa kelompok yang terbiasa menggunakan teknologi pasti merasa puas terhadap aplikasi digital perlu dihindari. Penilaian terhadap kepuasan harus didasarkan pada pengalaman aktual responden.

Pada penelitian ini, Generasi Z menjadi subjek penelitian yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi. Fokus tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi apakah fitur layanan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor yang menjelaskan kepuasan kelompok pengguna tersebut. Konteks lokasi penelitian juga penting karena hasil penelitian dibatasi oleh karakteristik responden dan kondisi penggunaan aplikasi pada lokasi yang diteliti.

Aplikasi BYOND by BSI dalam Layanan Perbankan Digital Syariah

BYOND by BSI merupakan aplikasi layanan digital yang digunakan nasabah Bank Syariah Indonesia untuk mengakses berbagai layanan perbankan. Pemanfaatan aplikasi perbankan digital memberikan kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus selalu mengunjungi kantor cabang. Bagi bank syariah, layanan digital juga menjadi bagian dari upaya mengembangkan akses pelayanan yang lebih praktis dengan tetap berada dalam lingkungan layanan keuangan syariah.

Dalam penelitian ini, BYOND by BSI merupakan konteks objek penelitian yang mempertemukan dua aspek utama, yakni fitur layanan dan kemudahan penggunaan. Fitur layanan berkaitan dengan fasilitas yang tersedia dan keandalannya ketika digunakan, sedangkan kemudahan penggunaan berhubungan dengan persepsi nasabah terhadap proses mempelajari dan mengoperasikan aplikasi. Kedua aspek tersebut dianalisis untuk mengetahui hubungannya dengan kepuasan nasabah Gen Z.

Berdasarkan uraian dalam skripsi Dewi Nur Fatihah (2026), persoalan yang melatarbelakangi penelitian mencakup pengalaman pengguna terkait tampilan aplikasi, pemberian informasi transaksi, dan kelancaran penggunaan. Persoalan tersebut menunjukkan pentingnya membedakan antara ketersediaan fitur, kemudahan mengoperasikan aplikasi, dan keberhasilan sistem dalam memberikan layanan yang diharapkan. Penelitian ini kemudian menguji kontribusi masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah

Fitur layanan dapat memengaruhi kepuasan melalui kemampuannya memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Fasilitas yang relevan, mudah diakses, dan berfungsi secara andal dapat membantu pengguna memperoleh pengalaman perbankan yang lebih baik. Rithmaya (2016) memasukkan fitur layanan dalam kajian

mengenai penggunaan ulang internet banking, sehingga penelitian tersebut dapat menjadi rujukan untuk membahas relevansi fitur dalam layanan perbankan berbasis teknologi. Akan tetapi, variabel hasil penelitian Rithmaya adalah minat ulang, bukan kepuasan nasabah, sehingga temuannya tidak boleh dianggap sebagai bukti langsung atas hubungan yang sama.

Dalam konteks BYOND by BSI, fitur layanan diperkirakan berhubungan positif dengan kepuasan apabila fasilitas yang disediakan dapat digunakan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan demikian, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah

Kemudahan penggunaan berpotensi meningkatkan kepuasan karena pengguna dapat mempelajari dan mengoperasikan aplikasi tanpa menghadapi prosedur yang rumit. Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu konstruk penting dalam penerimaan teknologi informasi. Meskipun teori tersebut berfokus pada penerimaan teknologi, konsepnya dapat digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan pentingnya kemudahan interaksi pengguna dengan aplikasi digital.

Pada layanan perbankan digital, kemudahan penggunaan dapat membantu nasabah menyelesaikan transaksi secara lebih praktis. Namun, aplikasi yang mudah dioperasikan belum tentu menghasilkan kepuasan apabila fitur tidak berjalan dengan baik atau informasi transaksi tidak tersedia secara memadai. Oleh sebab itu, pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan perlu diuji secara empiris. Hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut.

Pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Fitur layanan dan kemudahan penggunaan merupakan dua aspek yang berbeda, tetapi dapat saling melengkapi dalam membentuk pengalaman nasabah. Fitur layanan menggambarkan fasilitas dan fungsi yang dapat dimanfaatkan, sedangkan kemudahan penggunaan menggambarkan persepsi pengguna terhadap usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi. Aplikasi dapat menyediakan banyak fitur, tetapi manfaatnya sulit dirasakan apabila proses penggunaannya rumit. Sebaliknya, aplikasi yang mudah digunakan juga belum tentu memuaskan apabila fasilitasnya tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan hubungan tersebut, fitur layanan dan kemudahan penggunaan diperkirakan secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi kepuasan nasabah. Hubungan simultan ini perlu diuji melalui analisis statistik sesuai rancangan penelitian. Hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi fitur layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya memperoleh hasil pengujian empiris mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden.

Penelitian dilaksanakan di Kota Jambi dengan sasaran nasabah Generasi Z yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Populasi penelitian adalah Generasi Z yang menjadi pengguna aplikasi tersebut di Kota Jambi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran sehingga diperoleh 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi, dengan tetap memperhatikan kesesuaian karakteristik responden terhadap kriteria penelitian.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder berasal dari buku, artikel jurnal ilmiah, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu kelengkapan dan kualitas fitur layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kepuasan nasabah. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring untuk menjangkau responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian melalui pemeriksaan nilai outer loading, validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability, dan Cronbach's alpha. Indikator yang memiliki nilai outer loading di bawah kriteria umum 0,70 dievaluasi lebih lanjut berdasarkan validitas konstruk dan pertimbangan teoretis sebelum dipertahankan atau dihapus. Evaluasi ini bertujuan memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur konstruk penelitian secara memadai.

Selanjutnya, evaluasi model struktural (inner model) dilakukan dengan menguji nilai koefisien determinasi R^2, ukuran efek (f^2, dan koefisien jalur (path coefficient). Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan memperhatikan nilai t-statistic dan p-value. Pada tingkat signifikansi 5%, pengaruh dinyatakan signifikan apabila nilai p-value kurang dari 0,05, dengan arah pengaruh ditentukan berdasarkan koefisien jalur. Hasil analisis digunakan untuk menilai pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik dan pengolahan data penelitian

Penelitian ini melibatkan 100 responden Generasi Z yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Analisis diarahkan untuk menguji pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.

Evaluasi model dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Model pengukuran digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator, sedangkan model struktural digunakan untuk menguji kemampuan variabel independen dalam menjelaskan kepuasan nasabah serta menguji hipotesis penelitian.

Hasil evaluasi model pengukuran (outer model)

Evaluasi model pengukuran dalam skripsi mencakup pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Berdasarkan hasil analisis outer loading, dari 18 indikator penelitian, sebanyak 14 indikator memiliki nilai di atas 0,70, sedangkan empat indikator memiliki nilai di bawah 0,70. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai muatan yang memadai, tetapi empat indikator memerlukan evaluasi lebih lanjut berdasarkan kontribusinya terhadap konstruk dan dasar teoretis pengukurannya.

Pengujian reliabilitas menunjukkan hasil sebagai berikut.

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Fitur layanan	0,831	0,738
Kemudahan penggunaan	0,881	0,814
Kepuasan nasabah	0,962	0,945

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4 (Fatihah, 2026).

Nilai composite reliability dan Cronbach's alpha pada ketiga variabel berada di atas 0,70. Hasil ini menunjukkan konsistensi internal instrumen yang memadai berdasarkan kriteria reliabilitas yang umum digunakan. Meskipun demikian, kelayakan keseluruhan model pengukuran tetap perlu mempertimbangkan hasil validitas konvergen dan diskriminan secara lengkap.

Hasil evaluasi model struktural (inner model)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel fitur layanan dan kemudahan penggunaan dalam menjelaskan kepuasan nasabah. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien determinasi (\(R^2\)) sebesar 0,877 dan adjusted R-square sebesar 0,875. Dengan demikian, model penelitian menjelaskan sekitar 87,7% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sekitar 12,3% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian.

Hasil pengujian ukuran efek (f-square) menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki nilai sebesar 0,799, sedangkan kemudahan penggunaan memiliki nilai sebesar 0,051. Berdasarkan kriteria interpretasi f-square yang umum digunakan, fitur layanan memiliki efek besar, sedangkan kemudahan penggunaan memiliki efek kecil. Temuan ini memperlihatkan bahwa kontribusi relatif fitur layanan dalam model lebih besar dibandingkan dengan kemudahan penggunaan.

Hasil pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan prosedur bootstrapping pada SmartPLS 4. Hasil pengujian pengaruh langsung kedua variabel independen terhadap kepuasan nasabah disajikan dalam tabel berikut.

Hubungan antarvariabel	Koefisien jalur	T-statistic	P-value	Keputusan
Fitur layanan → Kepuasan nasabah	1,233	6,739	0,000	Signifikan
Kemudahan penggunaan → Kepuasan nasabah	−0,310	1,670	0,095	Tidak signifikan

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4 (Fatihah, 2026).

Berdasarkan tabel tersebut, fitur layanan memiliki koefisien jalur sebesar 1,233, nilai t-statistic 6,739, dan p-value 0,000. Karena nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05, fitur layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sebaliknya, kemudahan penggunaan memiliki koefisien jalur sebesar −0,310, nilai t-statistic 1,670, dan p-value 0,095. Nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 dan p-value yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 5%.

Dengan demikian, hasil pengujian mendukung hipotesis mengenai pengaruh fitur layanan, tetapi tidak mendukung hipotesis mengenai pengaruh signifikan kemudahan penggunaan. Kedua variabel juga menunjukkan kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan kepuasan nasabah, dengan fitur layanan sebagai variabel yang memiliki ukuran efek lebih besar.

Pembahasan

Pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah Gen Z

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi. Hasil tersebut dibuktikan melalui koefisien jalur sebesar 1,233, nilai t-statistic sebesar 6,739, dan p-value sebesar 0,000. Secara empiris, temuan ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara penilaian nasabah terhadap fitur layanan dan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi perbankan digital tersebut.

Dalam penelitian ini, fitur layanan diukur melalui kelengkapan fitur transaksi, fitur pembayaran dan pembelian, serta fitur keamanan. Ketiga aspek tersebut berhubungan dengan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah. Fasilitas transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan keamanan transaksi merupakan bagian dari layanan yang dapat membentuk pengalaman pengguna. Ketika fitur tersedia dan berfungsi sesuai kebutuhan, nasabah berpotensi memperoleh manfaat yang lebih nyata dari aplikasi yang digunakan.

Temuan ini sejalan dengan pemikiran Rithmaya (2016), yang menempatkan fitur layanan sebagai salah satu faktor yang relevan dalam kajian penggunaan internet banking. Meskipun penelitian tersebut membahas minat penggunaan ulang, bukan kepuasan sebagai variabel dependen, hasilnya memberikan landasan konseptual bahwa fitur merupakan aspek penting dalam penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi. Penelitian ini memperluas pembahasan tersebut dengan menguji hubungan fitur layanan secara langsung dengan kepuasan nasabah Gen Z pengguna BYOND by BSI.

Dari sudut pandang manajemen layanan digital, hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan aplikasi saja tidak cukup untuk menghasilkan pengalaman nasabah yang memuaskan. Kualitas fungsi yang tersedia dan kemampuan aplikasi menyelesaikan kebutuhan transaksi menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Fitur yang banyak tetapi tidak stabil atau tidak memberikan informasi transaksi secara jelas berpotensi kehilangan manfaat bagi pengguna. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu berorientasi pada kegunaan nyata, keandalan transaksi, dan konsistensi pelayanan.

Implikasi praktisnya, Bank Syariah Indonesia perlu memperhatikan pengembangan fitur transaksi, kejelasan informasi, notifikasi secara real-time, serta kepastian status transaksi. Perbaikan pada aspek tersebut dapat menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, karena penelitian ini berbasis kuesioner dan menggunakan accidental sampling, hasilnya menunjukkan hubungan statistik dalam sampel yang diteliti dan tidak dengan sendirinya membuktikan hubungan kausal untuk seluruh nasabah BYOND by BSI.

Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Gen Z

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien jalur sebesar −0,310 menunjukkan arah hubungan negatif dalam model yang diestimasi, tetapi nilai p-value sebesar 0,095 tidak memenuhi batas signifikansi 0,05. Oleh sebab itu, arah koefisien tersebut tidak dapat ditafsirkan sebagai bukti bahwa kemudahan penggunaan benar-benar menurunkan kepuasan nasabah.

Temuan ini perlu dipahami dengan membedakan penerimaan teknologi dari kepuasan pengguna. Davis (1989), melalui Technology Acceptance Model (TAM), menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu konstruk penting dalam penerimaan teknologi informasi. Namun, kemudahan penggunaan tidak selalu memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan dalam setiap konteks. Kepuasan terhadap aplikasi perbankan digital juga dapat berkaitan dengan manfaat fitur, keandalan sistem, keamanan, serta kemampuan layanan memenuhi harapan pengguna.

Salah satu kemungkinan penjelasan adalah bahwa kemudahan pengoperasian telah dipandang sebagai kebutuhan dasar dalam aplikasi perbankan digital. Apabila pengguna sudah terbiasa menggunakan aplikasi seluler, perbedaan kecil dalam kemudahan navigasi mungkin tidak cukup untuk membedakan tingkat kepuasan mereka. Dalam kondisi tersebut, pengguna dapat lebih mempertimbangkan apakah aplikasi mampu menjalankan transaksi secara akurat, menyediakan fitur yang dibutuhkan, dan memberikan informasi yang jelas. Penjelasan ini merupakan interpretasi yang masuk akal, tetapi belum dapat dinyatakan sebagai penyebab pasti berdasarkan hasil pengujian statistik saja.

Temuan ini juga tidak berarti bahwa kemudahan penggunaan tidak penting bagi pengembangan BYOND by BSI. Hasil yang tidak signifikan hanya menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel tersebut terhadap kepuasan tidak terbukti secara statistik pada sampel dan model yang digunakan. Kemudahan penggunaan tetap relevan untuk menjaga aksesibilitas layanan, mengurangi kesalahan operasional, dan membantu nasabah memahami prosedur transaksi.

Dengan demikian, implikasi bagi pengelola aplikasi adalah mempertahankan antarmuka yang mudah dipahami sambil memastikan bahwa kemudahan tersebut didukung oleh fungsi layanan yang andal. Strategi pengembangan tidak sebaiknya hanya berfokus pada penyederhanaan tampilan, tetapi juga mencakup kualitas pemrosesan transaksi, transparansi status transaksi, dan kejelasan notifikasi kepada pengguna.

Fitur layanan sebagai faktor yang paling dominan dalam model penelitian

Perbandingan nilai f-square menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki ukuran efek sebesar 0,799, sedangkan kemudahan penggunaan hanya sebesar 0,051.

Selain itu, fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, sementara kemudahan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kombinasi hasil tersebut menempatkan fitur layanan sebagai variabel yang memiliki kontribusi relatif paling besar dalam model penelitian ini.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa kepuasan nasabah Gen Z tidak hanya berkaitan dengan kemudahan mengoperasikan aplikasi, tetapi juga dengan manfaat fungsional yang diperoleh ketika menggunakan layanan. Nasabah dapat menganggap aplikasi mudah dipahami, tetapi tetap belum merasa puas apabila fitur yang diperlukan tidak berjalan secara konsisten. Dalam konteks transaksi keuangan, ketepatan proses, kepastian status transaksi, keamanan, dan kecepatan informasi memiliki relevansi langsung dengan pengalaman pengguna.

Nilai R^2 sebesar 0,877 menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama menjelaskan 87,7% variasi kepuasan nasabah dalam model yang diestimasi. Nilai ini mengindikasikan daya jelas model yang tinggi pada data penelitian. Akan tetapi, nilai tersebut tidak berarti bahwa kedua variabel merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan, ataupun bahwa model secara otomatis mampu menjelaskan kepuasan seluruh populasi. Sebagian variasi masih berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Dari sisi pengembangan teori, hasil ini memperlihatkan bahwa hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan perlu diuji secara kontekstual, bukan diasumsikan selalu signifikan hanya karena kemudahan merupakan konstruk penting dalam TAM. Pada objek penelitian ini, fitur layanan memiliki kontribusi empiris yang lebih besar. Meski demikian, hasil tersebut tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa fitur layanan selalu lebih penting daripada kemudahan penggunaan pada seluruh kelompok nasabah atau semua aplikasi perbankan digital.

Secara praktis, BSI dapat menggunakan temuan ini sebagai pertimbangan untuk mengevaluasi prioritas pengembangan BYOND by BSI, terutama pada fungsi transaksi dan penyampaian informasi. Penguatan notifikasi transaksi real-time, kejelasan konfirmasi transaksi berhasil atau gagal, dan keandalan fitur transfer maupun pembayaran dapat menjadi fokus evaluasi. Langkah-langkah tersebut sebaiknya dilengkapi pengujian pengalaman pengguna secara berkala agar keputusan pengembangan didasarkan pada kebutuhan aktual nasabah.

Implikasi teoretis dan praktis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kemudahan penggunaan dan fitur layanan dapat menunjukkan pola hubungan yang berbeda terhadap kepuasan nasabah dalam konteks perbankan digital syariah. Temuan mengenai fitur layanan mendukung pentingnya menilai fungsi dan manfaat aplikasi, sedangkan hasil kemudahan penggunaan yang tidak signifikan menunjukkan perlunya menguji penerapan konsep penerimaan teknologi pada variabel hasil dan kelompok pengguna yang berbeda.

Secara praktis, hasil penelitian mengarahkan perhatian pada tiga prioritas. Pertama, memastikan fitur transaksi berfungsi secara konsisten. Kedua, meningkatkan ketepatan dan kejelasan informasi transaksi, termasuk notifikasi dan status pemrosesan. Ketiga, mempertahankan kemudahan penggunaan agar tidak menjadi hambatan bagi nasabah. Ketiga prioritas tersebut dapat menjadi dasar evaluasi layanan, tetapi implementasinya tetap perlu mempertimbangkan data keluhan, hasil pengujian teknis, dan umpan balik pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kelengkapan fitur transaksi, kemudahan melakukan pembayaran dan pembelian, serta keamanan layanan merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Semakin baik fitur layanan yang tersedia dan semakin mampu fitur tersebut memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Sebaliknya, kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistic sebesar 1,670 dan p-value sebesar 0,095, sehingga hipotesis mengenai pengaruh signifikan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah tidak didukung pada tingkat signifikansi 5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan belum terbukti menjadi faktor penentu kepuasan nasabah Generasi Z dalam penelitian ini. Meskipun demikian, kemudahan penggunaan tetap perlu diperhatikan sebagai bagian dari kualitas pengalaman pengguna aplikasi perbankan digital.

Hasil pengujian model struktural menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,877 dan adjusted R^2 sebesar 0,875. Artinya, model penelitian memiliki kemampuan penjelasan sebesar 87,7% terhadap variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 12,3% berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian. Selain itu, nilai effect size menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah dibandingkan kemudahan penggunaan, dengan nilai f^2 masing-masing sebesar 0,799 dan 0,051.

Berdasarkan temuan tersebut, Bank Syariah Indonesia perlu memprioritaskan pengembangan fitur layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah Generasi Z, terutama dalam hal kelengkapan transaksi, keandalan transfer dan pembayaran, keamanan sistem, serta kecepatan notifikasi transaksi. Peningkatan kualitas fitur tersebut perlu disertai dengan penyempurnaan antarmuka dan kemudahan navigasi agar pengalaman penggunaan aplikasi semakin optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain, seperti kualitas layanan digital, kepercayaan, persepsi keamanan, dan kualitas sistem, serta melibatkan responden

dari wilayah yang lebih luas untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah perbankan digital.

Catatan akademik: Sebelum artikel disubmit, koefisien jalur fitur layanan sebesar 1,233 perlu diverifikasi kembali dengan keluaran asli SmartPLS 4, khususnya melalui pemeriksaan multikolinearitas (VIF) dan tabel path coefficients, karena koefisien jalur terstandarisasi di atas 1 memerlukan pemeriksaan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351–370. https://doi.org/10.2307/3250921

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science, 35(8), 982–1003. https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. Journal of Marketing, 56(1), 6–21. https://doi.org/10.1177/002224299205600103

Ghozali, I. (2021). Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris (Edisi ke-3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). SAGE Publications.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). Marketing 4.0: Moving from traditional to digital. John Wiley & Sons.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. Journal of Marketing, 80(6), 69–96. https://doi.org/10.1509/jm.15.0420

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill.

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), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. On the Horizon, 9(5), 1–6. https://doi.org/10.1108/10748120110424816

Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, sikap, risiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank BCA dalam menggunakan internet banking. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, 16(1), 160–177.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill-building approach (7th ed.). John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tapscott, D. (2009). Grown up digital: How the net generation is changing your world. McGraw-Hill.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. Management Science, 46(2), 186–204. https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(4), 362–375. https://doi.org/10.1177/009207002236911