

ABSTRAK

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah adanya kendala dan potensi ketidakpuasan pengalaman dan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi Byond Bank BSI di Kota Lhokseumawe, khususnya terkait dengan kinerja aplikasi belum stabil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Customer Experience* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan nonprobability sampling yaitu purposive sampling dan didapat 100 responden sebagai sampel penelitian yang diperoleh dari rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, uji instrumen, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dan uji F dengan bantuan *Microsoft Office Software Excel 2021* dan SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Experience* dan *Trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Kota Lhokseumawe. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang diperoleh 14.467 nilai sig untuk variabel *Customer Experience* sebesar ($0,000 < 0,05$) dan untuk variabel *Trust* sebesar 11.664 dengan nilai sig sebesar ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 130.978 dengan Tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara keseluruhan nasabah menilai *Customer Experience* dan *Trust* terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND by BSI positif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *pengaruh customer experience* dan *trust* berperan penting terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Customer Experience, Trust, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

The main problem addressed in this study is the potential for dissatisfaction and obstacles in customers' experiences and trust in the service quality of the BYOND by BSI application in Lhokseumawe City, particularly concerning the application's unstable performance. This study aims to analyze the effect of Customer Experience and Trust on customer satisfaction at BSI Bank in Lhokseumawe City. This study employed a quantitative approach using non-probability sampling with a purposive sampling technique. A total of 100 respondents were selected as the research sample, determined using the Slovin formula. The data analysis methods used in this study included multiple linear regression analysis, instrument testing, classical assumption tests, hypothesis testing, and the F-test, with the assistance of Microsoft Office Excel 2021 and SPSS Version 26. The results of this study indicate that Customer Experience and Trust have a significant effect on customer satisfaction at BSI Bank in Lhokseumawe City. This is evidenced by the t-test results, in which the Customer Experience variable obtained a t-value of 14.467 with a significance value of 0.000 (< 0.05), while the Trust variable obtained a t-value of 11.664 with a significance value of 0.000 (< 0.05). Furthermore, the F-test produced an F-value of 130.978 with a significance level of 0.000. Since the significance value is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), H_0 is rejected and H_a is accepted. Overall, customers perceived Customer Experience and Trust in relation to customer satisfaction with the BYOND by BSI application positively. This study concludes that Customer Experience and Trust play an important role in influencing customer satisfaction.

Keywords: *Customer Experience, Trust, Customer Satisfaction*