



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP
CONTINUANCE USE INTENTION PADA PENGGUNA
M-BANKING BSya *BY* BCA SYARIAH**



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Tobi Andhika Pradana/2104411047

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP
CONTINUANCE USE INTENTION PADA PENGGUNA
M-BANKING BSya *BY* BCA SYARIAH**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Tobi Andhika Pradana/2104411047

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tobi Andhika Pradana

NIM : 2104411047

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 3 Juli 2025



Tobi Andhika Pradana

NIM. 2104411047



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tobi Andhika Pradana
NIM : 2104411047
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Dampak Kualitas Layanan, Kualitas Informasi,
Dan Kualitas Sistem Terhadap *Continuance Use Intention*
Pada Pengguna *M-Banking Bsy By Bca Syariah*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si. ()

Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tobi Andhika Pradana
NIM : 2104411047
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Dampak Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Sistem Terhadap *Continuance Use Intention* Pada Pengguna *M-Banking* Bsy By Bca Syariah

Disetujui oleh

Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui oleh

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbi' alamin 'alaa kulli haal. Puji serta syukur senantiasa terpanjatkan kepada Allah SWT, berkat anugerah, karunia, dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Dampak Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Sistem Terhadap *Continuance Use Intention* Pada Pengguna *M-Banking* BSya by BCA Syariah”**. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada utusan yang paling mulia, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya, semoga kita harapkan mendapatkan pertolongannya di hari akhir nanti.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan do'a dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Mama dan Ayah tersayang, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a restu, dukungan, serta memberikan semangat tiada henti selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Kepala Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing, meluangkan waktu, serta memberikan masukan selama proses penyusunan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh elemen di Jurusan, khususnya kepada para dosen yang telah membimbing, menginspirasi, dan memberikan ilmu yang sangat berharga selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Selain itu, kepada



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

jajaran staf administrasi jurusan Akuntansi yang telah membantu dalam kelancaran proses akademik, serta kepada para *helper* yang dengan sigap memberikan dukungan teknis dan non-teknis

7. Seluruh sahabat kelas BS A 2021 yang telah bersama berjuang luar biasa selama proses perkuliahan dan saling memberikan dukungan serta semangat.
8. Mba Sevi dan Mba Dila selaku mentor, serta Rian selaku rekan magang di divisi Accounting AP PT Pasifik Satelit Nusantara, yang telah memberikan semangat dan dukungan selama masa internship maupun penyusunan skripsi.
9. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini atas doa, dukungan, dan semangat luar biasa yang telah diberikan demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun bagi penulis sangat berarti dalam menyempurnakan penulisan dalam penelitian ini. Semoga laporan penelitian ini dapat menjadi manfaat dan wawasan bagi penulis, serta memberikan kontribusi positif bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keuangan dan perbankan syariah.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Jakarta, 3 Juli 2025

Tobi Andhika Pradana

NIM. 2104411047



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tobi Andhika Pradana
NIM : 2104411047
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Dampak Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Sistem Terhadap Continuance Use Intention Pada Pengguna M-Banking Bsy By Bca Syariah**".

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 3 Juli 2025

Yang menyatakan

(Tobi Andhika Pradana)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tobi Andhika Pradana

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP *CONTINUANCE USE INTENTION*
PADA PENGGUNA *M-BANKING* BSya BY BCA SYARIAH**

ABSTRAK

Inovasi layanan perbankan berbasis digital, khususnya *mobile banking*, telah menjadi kebutuhan strategis dalam menjawab tuntutan efisiensi dan kenyamanan nasabah di era modern. Salah satu implementasinya adalah *m-banking* BSya by BCA Syariah, yang hadir dengan fitur-fitur Islami dan layanan transaksi digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan literatur keuangan syariah dan peningkatan kualitas *m-banking* BSya guna mendorong keberlanjutan penggunaan oleh nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Non Probability Sampling*. Data penelitian ini didapat melalui penyebaran kuesioner kepada 111 responden. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan pendekatan PLS melalui bantuan *software* SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas sistem berpengaruh signifikan, sedangkan variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Namun secara simultan variabel kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Penelitian ini menghasilkan saran strategis bagi masyarakat untuk meningkatkan literasi digital syariah serta bagi PT Bank BCA Syariah dalam mengoptimalkan kualitas layanan, sistem, dan informasi guna mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi BSya dalam jangka panjang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi lebih lanjut di bidang perbankan digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, *Continuance Use Intention*, *Mobile Banking*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tobi Andhika Pradana

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

ANALYSIS OF THE IMPACT OF SERVICE QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SYSTEM QUALITY ON CONTINUANCE USE INTENTION IN BSya BY BCA SYARIAH M-BANKING USERS

ABSTRACT

Innovation in digital-based banking services, especially mobile banking, has become a strategic necessity in responding to demands for efficiency and customer convenience in the modern era. One of the implementations is the BSya by BCA Syariah application, which comes with Islamic features and digital transaction services to improve user experience. This study aims to test and analyze the effect of service quality, information quality, and system quality on continuance use intention in BSya by BCA Syariah m-banking users. This research is useful for the development of Islamic financial literature and improving the quality of BSya m-banking to encourage continued use by customers. Sampling was done with Non Probability Sampling technique. This research data was obtained through distributing questionnaires to 111 respondents. This study uses the SEM method with the PLS approach through the help of SmartPLS software. The results showed that the variables of service quality and system quality had a significant effect, while the information quality variable had no significant effect on continuance use intention in BSya by BCA Syariah m-banking users. However, simultaneously the variables of service quality, information quality, and system quality have a significant effect on continuance use intention in BSya by BCA Syariah m-banking users. This study provides strategic recommendations for the public to improve their digital literacy in sharia banking, as well as for PT Bank BCA Syariah to optimize the quality of its services, systems, and information in order to encourage the continued use of the BSya application in the long term. In addition, the results of this study can serve as a reference for further studies in the field of digital banking.

Keywords: *Service Quality, Information Quality, System Quality, Continuance Use Intention, Mobile Banking*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Bank Syariah	11
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	11
2.1.3 <i>BSya by BCA Syariah</i>	12
2.1.4 Kualitas	12
2.1.5 Kualitas Layanan.....	13
2.1.6 Kualitas Informasi.....	15
2.1.7 Kualitas Sistem	18
2.1.8 <i>Continuance Use Intention</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Objek Penelitian.....	37
3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	39
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.7	Metode Analisa Data.....	41
3.7.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
3.7.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	44
3.7.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Responden	48
4.1.2	Model Penelitian	50
4.1.3	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
4.1.4	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
4.1.5	Uji Hipotesis	56
4.2	Hasil Pembahasan	58
4.2.1	Data Hasil Penelitian.....	58
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	77
4.2.3	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap <i>Continuance Use Intention</i> ..	78
4.2.4	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	79
4.2.5	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Sistem terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	81
4.3	Implementasi Hasil Penelitian	82
BAB V PENUTUP.....		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		93



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	49
Gambar 4. 3 Diagram Domisili Responden	49
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan Responden	50
Gambar 4. 5 Model Penelitian pada SmartPLS	51





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating Pengguna M-Banking BSya by BCA Syariah pada <i>Google Play Store</i> Tahun 2025	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji AVE	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>R-Square</i>	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>F-Square</i>	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji F Simultan	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis	57
Tabel 4. 11 Jawaban Atas Pernyataan “Transaksi melalui aplikasi BSya selalu diproses dengan benar dan sesuai instruksi”	58
Tabel 4. 12 Jawaban Atas Pernyataan “Masalah pada aplikasi BSya diselesaikan dengan cepat”	59
Tabel 4. 13 Jawaban Atas Pernyataan “Layanan BSya aman dan terpercaya”	60
Tabel 4. 14 Jawaban Atas Pernyataan “Kebutuhan pengguna diperhatikan oleh aplikasi BSya”	61
Tabel 4. 15 Jawaban Atas Pernyataan “Tampilan aplikasi BSya menarik dan mudah digunakan”	62
Tabel 4. 16 Jawaban Atas Pernyataan “Informasi saldo dan transaksi selalu akurat”	63
Tabel 4. 17 Jawaban Atas Pernyataan “Informasi aplikasi BSya sesuai kebutuhan pengguna”	64
Tabel 4. 18 Jawaban Atas Pernyataan “Rincian transaksi atau informasi lainnya mudah dipahami”	65



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4. 19 Jawaban Atas Pernyataan “Informasi keuangan dapat dipercaya”.....	66
Tabel 4. 20 Jawaban Atas Pernyataan “Notifikasi transaksi diterima secara cepat dan tepat waktu”	67
Tabel 4. 21 Jawaban Atas Pernyataan “Aplikasi BSya mudah diakses kapan saja dan dari berbagai perangkat”	68
Tabel 4. 22 Jawaban Atas Pernyataan “Menu aplikasi BSya mudah dipahami” ..	69
Tabel 4. 23 Jawaban Atas Pernyataan “Akses layanan BSya jarang mengalami keterlambatan”	71
Tabel 4. 24 Jawaban Atas Pernyataan “Informasi pribadi dan keuangan terlindungi dengan baik”	72
Tabel 4. 25 Jawaban Atas Pernyataan “Pengguna berniat terus menggunakan aplikasi BSya”	73
Tabel 4. 26 Jawaban Atas Pernyataan “Aplikasi BSya digunakan secara rutin untuk kegiatan perbankan”	74
Tabel 4. 27 Jawaban Atas Pernyataan “Tidak berniat berpindah ke aplikasi m-banking lain”	75
Tabel 4. 28 Jawaban Atas Pernyataan “Bersedia merekomendasikan aplikasi BSya ke orang lain”	76

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	96
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Variabel	107





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Beragamnya kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial di era modern saat ini menuntut sektor perbankan untuk terus berinovasi dan menghadirkan berbagai macam layanan yang dapat memfasilitasi kebutuhan nasabah. Hal ini mendorong perbankan untuk tidak hanya mengandalkan layanan konvensional, tetapi juga mengembangkan berbagai solusi perbankan berbasis digital. Dalam sektor perbankan, transformasi digital tidak hanya memberikan peluang untuk merevisi secara fundamental proses operasional dan sistem yang ada, tetapi juga memungkinkan nasabah untuk merasakan peningkatan kualitas pengalaman layanan selama masa adaptasi, yang pada akhirnya mendorong terciptanya efisiensi dan efektivitas yang lebih optimal (D. A. Permana et al., 2021).

Perbankan harus lebih sigap dalam menanggapi peluang dengan menghadirkan layanan berbasis digital seperti *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*, dan ATM. Salah satu produk inovasi perbankan yang paling berkembang pesat adalah layanan *mobile banking*. *Mobile banking* atau yang biasa di sebut dengan *m-banking* adalah sebuah layanan pada bank kepada nasabahnya untuk mendukung keefektifan dan kemudahan kegiatan perbankan. Dengan adanya layanan ini, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan cara datang langsung ke bank sekarang dapat dilakukan nasabah hanya dengan menggunakan *handphone* yang dapat menghemat biaya dan waktu (Febrian et al., 2023).

Maraknya layanan *mobile banking* saat ini membuat masyarakat memiliki banyak pilihan, sehingga mendorong bank untuk terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di tengah persaingan digital yang semakin kompetitif. Untuk tetap kompetitif, bank perlu terus berinovasi dengan menghadirkan fitur-fitur unggulan dan meningkatkan layanan guna memenuhi harapan nasabah yang semakin tinggi. Walaupun kemajuan teknologi tersebut



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kemudahan dan efisiensi dalam pelaksanaan transaksi keuangan, proses implementasinya masih dihadapkan pada sejumlah tantangan krusial, seperti perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan digital, kesiapan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi konsumen, serta penguatan mekanisme perlindungan konsumen (Irsyad et al., 2024). Hal ini membantu perbankan untuk memahami pentingnya memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah untuk meningkatkan kepuasan dan niat mereka dalam terus menggunakan *m-banking* (Foroughi et al., 2019).

Saat ini, perbankan di Indonesia telah mengadopsi layanan digital, salah satunya *mobile banking*. Seperti halnya PT Bank BCA Syariah yang belum lama ini merilis *m-banking* bernama BSya by BCA Syariah. BSya (bi-sya) adalah aplikasi *m-banking* terbaru dari PT Bank BCA Syariah yang memiliki berbagai fitur menarik untuk memenuhi kebutuhan transaksi finansial nasabah. Fitur-fitur tersebut dapat dinikmati oleh para nasabah perorangan yang memiliki produk simpanan/rekening di BCA Syariah, seperti pembukaan rekening *online*, transfer antar bank, *cardless* tarik tunai, pembelian atau pembayaran kebutuhan harian, sampai fitur Islami seperti jadwal shalat, arah kiblat, dan setoran haji.

M-banking merupakan inovasi layanan dalam industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah (Amalia & Hastriana, 2022). Dengan hadirnya *m-banking* BSya diharapkan dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi finansial dan kebutuhan ibadah sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, BSya by BCA Syariah juga bertujuan untuk memperluas inklusi keuangan syariah, menjangkau lebih banyak masyarakat yang ingin menggunakan layanan perbankan berbasis syariah dengan cara yang lebih praktis dan modern.

Meskipun BSya dirancang untuk memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan berbasis syariah, beberapa pengguna masih mengalami kendala yang dirasa mengurangi pengalaman mereka dalam



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menggunakan layanan tersebut. Hal ini tentunya tidak selaras dengan tujuan adanya *mobile banking* yakni untuk memudahkan transaksi nasabah. Berbagai keluhan dan masukan dari pengguna dapat ditemukan dalam ulasan *Google Play Store*, di mana aplikasi ini saat ini memiliki rata-rata rating 2,9 dengan total 425 ulasan.

Tabel 1. 1 Rating Pengguna *M-Banking* BSya by BCA Syariah pada *Google Play Store* Tahun 2025

Bintang	Deskripsi	Jumlah Rating	Persentase
1	Sangat tidak puas dengan aplikasi	174	40.95%
2	Kurang puas dengan aplikasi	50	11.76%
3	Cukup puas dengan aplikasi	16	3.76%
4	Puas dengan aplikasi	25	5.88%
5	Sangat puas dengan aplikasi	160	37.65%
Jumlah		425	100%

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan data dari *Google Play Store* di atas, mayoritas pengguna *m-banking* BSya merasa tidak puas, ditunjukkan oleh 174 ulasan dengan rating 1 bintang dan total 224 ulasan bernilai rendah (1 dan 2 bintang), yang lebih banyak dibandingkan rating tinggi (4 dan 5 bintang) sebanyak 185 ulasan. Selain rating, banyak pengguna juga memberikan testimoni langsung yang mengeluhkan berbagai kendala teknis, seperti *error* pada aplikasi, verifikasi wajah yang bermasalah, kesulitan login, gangguan saat transaksi, dan tampilan informasi yang belum optimal.

Penulis telah melakukan pra-penelitian melalui kuesioner *Google Form* untuk mengetahui persepsi dan pengalaman pengguna *m-banking* BSya. Dari 30 responden, mayoritas merupakan anak muda usia 18–28 tahun yang tinggal di Jabodetabek dan bekerja sebagai mahasiswa atau karyawan. Sebagian besar telah menggunakan aplikasi lebih dari empat bulan dengan frekuensi transaksi rutin, yakni tiga hingga enam kali per bulan. Responden merasakan manfaat seperti kemudahan akses, fitur sesuai prinsip syariah, dan tampilan yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menarik. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti *error* aplikasi, verifikasi wajah yang gagal, kesulitan login, dan layanan pelanggan yang kurang responsif. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan pengguna dan performa aplikasi yang dapat berdampak pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan.

Berbagai permasalahan mengenai keluhan dan kekurangan yang diuraikan di atas membuktikan bahwa BSya masih memiliki berbagai persoalan yang harus diselesaikan untuk mempertahankan kenyamanan pengguna. Apabila kualitas layanan perbankan elektronik tidak dapat dipertahankan atau bahkan mengalami kemunduran, maka bank berpotensi kehilangan banyak nasabah karena nasabah banyak yang sudah memakai layanan perbankan elektronik (Mulya Setiabudi et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dan pengalaman positif dalam menggunakan layanan perbankan elektronik menjadi faktor penting dalam membangun intensi melanjutkan penggunaan. Budirahardjo & Laksmidewi (2022) menjelaskan bahwa intensi untuk melanjutkan penggunaan merupakan persepsi positif konsumen atas nilai dari produk atau jasa, yang membuatnya berniat untuk melanjutkan penggunaan atau konsumsi.

Kualitas yang diberikan perbankan menjadi aspek penting dalam menarik nasabah untuk memanfaatkan layanan dan produk perbankan secara digital. Kualitas tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan proses transaksi, kemudahan fitur aplikasi, keamanan data pengguna, responsivitas layanan pelanggan, informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami, serta keandalan sistem dalam memastikan pengalaman perbankan yang optimal. Menurut Ismulyaty et al (2022) penyedia layanan yang berkualitas dapat didefinisikan sebagai entitas yang mampu secara konsisten menghadirkan pengalaman layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pengguna secara berkelanjutan dalam jangka panjang. Artinya, kualitas layanan yang baik berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pengguna (Sholikhah et al., 2024). Ketika pengguna menilai kualitas suatu layanan dengan tinggi, mereka cenderung memiliki motivasi yang rendah untuk mencari alternatif lain (Tsong Wang et al., 2019).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pang et al (2020) menunjukkan bahwa kualitas platform dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun hasil yang negatif terjadi pada penelitian yang melakukan analisis aplikasi sistem keuangan pada desa yang dilakukan oleh G. P. L. Permana & Mudiyanthi (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap niat berkelanjutan dalam menggunakan layanan *e-tourism* (Masri et al., 2020). Namun berbeda dengan penelitian Sharma & Manisha (2019) yang meneliti tentang penggunaan *m-banking* menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Vicramaditya (2021) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada penelitian Veeramootoo (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pengalaman kurang memuaskan yang dialami oleh beberapa pengguna *m-banking* BSYA by BCA Syariah serta dari beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang terlihat menunjukkan hasil yang tidak konsisten, menjadi alasan yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini mengadirkan keterbaruan yaitu mengombinasikan variabel independen seperti kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem dengan variabel independen seperti *continuance use intention*. Selain itu, jika penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menggunakan kepuasan atau loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat, penelitian ini berfokus pada variabel *continuance use intention* sebagai variabel terikatnya. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “***Analisis Dampak Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Sistem Terhadap Continuance Use Intention pada Pengguna M-Banking BSYA by BCA Syariah***”.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Mobile banking adalah layanan perbankan untuk mendukung keefektifan dan kemudahan kegiatan perbankan. Hanya dengan *smartphone*, nasabah dapat menghemat waktu dan biaya saat melakukan berbagai transaksi perbankan. Dengan fitur-fitur yang semakin berkembang, *mobile banking* terus berinovasi untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penggunanya. Dengan fitur-fitur yang semakin canggih, *mobile banking* menjadi solusi praktis bagi masyarakat modern dalam menjalankan aktivitas perbankan dengan mudah dan aman (Febrian et al., 2023).

Melihat fenomena yang telah dijabarkan dalam latar belakang, BCA Syariah saat ini telah menghadirkan dua jenis *mobile banking* unggulan guna memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka secara lebih efisien dan praktis. Salah satu layanan yang ditawarkan adalah BSya by BCA Syariah, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan secara digital dengan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sesuai prinsip syariah.

Meskipun *m-banking* ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, kenyataannya beberapa pengguna justru mengalami berbagai kendala saat mengoperasikan aplikasi ini. Data ulasan di *Google Play Store* 2025 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *m-banking* BSya merasa tidak puas, dengan lebih banyak penilaian bintang 1 (174 ulasan) dibandingkan rating tertinggi (bintang 5). Mereka menyampaikan sejumlah keluhan, seperti respons aplikasi yang lambat, kualitas layanan dan fitur yang kurang optimal, serta gangguan teknis yang menghambat kelancaran transaksi. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan berdasarkan teori dan realitas yang terjadi di lapangan.

Selain terdapat berbagai penilaian kurang baik dari beberapa pengguna, hasil penelitian-penelitian sebelumnya mengenai variabel yang relevan dalam penelitian ini juga menunjukkan perbedaan atau ketidaksesuaian. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat berbagai faktor dapat memengaruhi pengalaman pengguna, sehingga diperlukan analisis lebih mendalam untuk



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian tersebut serta memahami dampaknya terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

Setelah adanya fenomena yang terjadi, untuk mengetahui bagaimana *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah dipengaruhi variabel kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem, maka penelitian ini penting untuk dilakukan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, maka peneliti ingin mengajukan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah?

1.4 Tujuan Penelitian

Melalui pertanyaan penelitian yang telah diajukan di atas, maka tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Untuk menguji dan menganalisis sejauh mana kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem memengaruhi *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* Bsyab by BCA Syariah.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada para pembaca, baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Penelitian ini dapat membantu dalam memahami dan memperdalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna produk digital perbankan untuk jangka panjang.
 2. Penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan baru dalam literatur keuangan syariah sehingga bisa menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mempunyai relevansi dengan topik terkait dan minat terutama dalam sektor perbankan syariah.
- b. Manfaat Praktis
 1. Bagi Penulis
Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman penulis dengan memberikan dasar yang kuat bagi studi di masa depan mengenai dalam menggunakan jasa digital perbankan.
 2. Bagi Bank
Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi Bank BCA Syariah dalam merancang dan mengembangkan aplikasinya agar lebih optimal. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi, bank dapat meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki fitur yang masih memiliki kendala, serta memastikan pengalaman pengguna yang lebih aman, nyaman, dan efisien dalam bertransaksi secara digital.
 3. Bagi Masyarakat
Adanya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, informasi, dan sistem akan memungkinkan transaksi perbankan digital yang lebih



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

optimal, serta membantu pengguna dalam pengambilan keputusan finansial dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi merupakan struktur yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini agar lebih mudah dilihat dan dipahami. Struktur penulisan skripsi yang digunakan terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian yang dilatarbelakangi oleh pengalaman kurang memuaskan pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah serta ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya. Pada bab ini juga terdapat tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh tiga variabel terhadap variabel *continuance use intention* dalam menggunakan *m-banking* BSya. Selain merumuskan pertanyaan penelitian, pada bab ini dipaparkan manfaat penelitian baik secara akademik sebagai referensi teknologi keuangan dan secara praktis sebagai evaluasi bagi bank terkait. Bab ini juga menjelaskan sistematika penulisan agar penelitian tersusun dengan jelas.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas dasar teoritis yang mendukung penelitian terkait teori-teori yang menjelaskan objek penelitian yakni *mobile banking* BSya by BCA Syariah serta masing-masing variabel penelitian, seperti menguraikan konsep kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan *continuance use intention*. Indikator dan dimensi dari masing-masing variabel juga dipaparkan dalam bab ini. Disajikan juga kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian secara sistematis. Bab ini juga disajikan hasil penelitian terdahulu yang telah meneliti bidang yang sama dengan variabel-variabel yang relevan serta pengembangan hipotesis yang mendefinisikan hubungan antar variabel.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang akan diterapkan dalam penelitian, mencakup jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif, objek dan subjek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data melalui survei daring dan luring untuk memastikan jangkauan responden yang lebih luas, serta metode analisa data lewat beberapa pengujian guna memastikan penelitian dilakukan secara sistematis dan valid.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis data menggunakan alat statistika untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap *continuance use intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Kemudian data tersebut diolah, dan menjabarkan pembahasan penelitian yang diteliti dalam bentuk tabel, grafik, serta interpretasi hasil uji statistik. Hasil ini akan menunjukkan bagaimana pengaruh ketiga variabel tersebut dalam mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan *m-banking* BSya.

BAB 5 PENUTUP

Bab lima menyajikan kesimpulan akhir penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh selama proses pengumpulan dan pengujian data. Kesimpulan memaparkan temuan penelitian dan pembahasan secara mendalam mengenai pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Selain itu disertai juga saran baik secara teoritis maupun praktis. Saran yang diberikan sebagai bahan referensi bagi PT Bank BCA Syariah dalam meningkatkan layanan *mobile banking* BSya-nya, selain itu dapat mendukung peningkatan proses pengujian di masa mendatang bagi peneliti selanjutnya di bidang yang sama.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Hal ini menegaskan bahwa aspek-aspek dalam kualitas layanan seperti kecepatan respon, kemudahan dalam memperoleh bantuan, dan kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah memainkan peran penting dalam mendorong niat penggunaan berkelanjutan bagi pengguna *m-banking* BSya.
2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang tersedia pada platform digital penting dalam memberikan transparansi dan pemahaman kepada pengguna, hal tersebut bukanlah faktor utama yang menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan layanan BSya. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna BSya lebih mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti kenyamanan layanan dan keandalan sistem pada *m-banking* BSya.
3. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Aspek-aspek seperti keandalan sistem, kecepatan akses, keamanan transaksi, serta kemudahan navigasi pada aplikasi BSya menjadi faktor-faktor yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan secara terus-menerus.
4. Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Sistem secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Continuance Use Intention pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah. Hal ini mencerminkan keberhasilan *m-banking* BSya bergantung pada sinergi berbagai aspek kualitas, seperti layanan yang responsif, informasi yang jelas, dan sistem yang andal, yang bersama-sama mendorong pengguna untuk terus menggunakannya.

5.2 Saran

Dari analisis kesimpulan yang telah peneliti uraikan di atas, maka berikut beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Masyarakat dan Nasabah

Masyarakat dan nasabah diharapkan semakin proaktif dalam mengikuti perkembangan layanan perbankan digital syariah seperti BSya, serta tidak ragu untuk mengeksplorasi fitur-fitur yang tersedia sebagai bagian dari gaya hidup Islami yang efisien dan aman. Penting juga untuk meningkatkan literasi digital dan keuangan syariah, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta berperan aktif dalam memberikan masukan guna mendukung perbaikan layanan BSya secara berkelanjutan.

2. Bagi PT Bank BCA Syariah

PT Bank BCA Syariah selaku penyedia jasa, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, sistem, dan informasi pada aplikasi *m-banking* BSya. Peningkatan layanan perlu difokuskan pada responsivitas, kemudahan akses bantuan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Di sisi sistem, keandalan, keamanan, dan kemudahan navigasi harus dijaga. Meski kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan, penyampaian informasi yang jelas dan transparan tetap penting. Inovasi fitur dan edukasi pengguna juga perlu ditingkatkan agar nasabah tetap berkelanjutan menggunakan BSya sebagai layanan *m-banking* syariah digital yang andal dan terpercaya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti dapat mempertimbangkan sasaran objek penelitian yang lebih luas dengan berbagai variabel yang berbeda agar lebih variatif. Hal tersebut penting karena masih banyak variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi niat penggunaan berlanjut pada pengguna *m-banking* BSya by BCA Syariah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Aditionsyah, M. F., Suryoko, S., Dewi, R. S., & Widiartanto. (2022). Digitalization Of Banking Services: The Effect Of Trust And Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty Of Bank Customers In Using Mobile Banking. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 1–12.
- Afthanorhan, A., Ghazali, P. L., & Rashid, N. (2021). Discriminant Validity: A Comparison of CBSEM and Consistent PLS using Fornell & Larcker and HTMT Approaches. *Journal of Physics: Conference Series*, 1874(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1874/1/012085>
- Aisena, I., & Grimm, N. (2022). The Impact of Service Quality and Loyalty on Adoption and Use of Mobile Banking Services: Empirical Evidence from Central Asian Context. *Journal of Asian Finance*, 9(5), 75–0086. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2022.vol9.no5.0075>
- Alraimi, K. M., Zo, H., & Ciganek, A. P. (2015). Understanding The MOOCS Continuance: The Role Of Openness And Reputation. *Computers and Education*, 80, 28–38. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2014.08.006>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Ayu, C., Larasati, K., & Salim, R. A. (2021). Analysis of Factors Influencing Continuance Intention of E-wallet Use: A Case Study of LinkAja Analysis of Factors Influencing Continuance Intention of E-wallet Use: A Case Study of LinkAja. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(2), 27–33.
- Budirahardjo, M., & Laksmidewi, D. (2022). Faktor yang Mendorong Intensi untuk Melanjutkan Penggunaan Dompot Digital: Studi Pada Pengguna di Pulau Jawa. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 444–457. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.2.444>
- Cahyadi, B. B., & Shihab, M. S. (2022). Membangun Loyalitas melalui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(8), 3369–3382.
- Chandra, M. B., & Kohardinata, D. C. (2021). Dampak Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Fintech Continuance Intention Pada E-Wallet. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 6(5), 465–474.
- 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>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2015). 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>
- Evi, T., & Rachbini, W. (2023). *Partial Least Square (Teori Dan Praktek)* (M. Surur (ed.); 1 ed.). Tahta Media. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=SnfYEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Secara+khusus,+model+pengukuran+menguji+validitas+dan+reliabilitas,+dan+model+struktural+menguji+kausalitas+&ots=v7cEXQJUyb&sig=vjW_fZR1XC7xFlxbJ3KqDwdF1KA&redir_esc=y#v=onepage&q
- Febrian, H., Asyari, A., Anggraini, D., Hasanah, N. F., & Sholihin, A. (2023). Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking Dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2135. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9485>
- Foroughi, B., Iranmanes, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding The Determinants Of Mobile Banking Continuance Usage Intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6), 1015–1033. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>
- Franque, F. B., Oliveira, T., & Tam, C. (2021). Understanding The Factors Of Mobile Payment Continuance Intention: Empirical Test In An African Context. *Heliyon*, 7(8), e07807. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07807>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 132–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.v11.i2.132-142>
- Goyal, D. . (2014). *Management Information Systems: Managerial Perspectives* (4 ed.). Vikas Publishing House. <https://doi.org/9789325978607>
- Hair, J., Hult, T. G., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2023). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Nomor 1). <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard Pdam Tirta Raharja 2017) the Effect of System Quality, Perceived Usefulness, Information Quality To User Satisfaction. *e-Proceeding of Management*, 4(3), 2707–2714.
- Hulu, E., Mendrofa, Y., & Kakisina, S. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Adi Prima Cabang Medan Stok Point Nias Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 6(4), 106–115.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Irsyad, F. R., Azkiah Siregar, Fi., Marbun, J., & Hasyim. (2024). Menghadapi Era Baru : Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(2), 29–46. <https://doi.org/10.56444/transformati.v3i2.1594>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Jang, J. H., Kim, J. K., & Hwang, Y. H. (2017). Influence Of Hotel Information System Quality On System Use And User Satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 7(3), 41–58. https://doi.org/10.1300/J162v07n03_03
- Kim, K. H., Kim, K. J., Lee, D. H., & Kim, M. G. (2019). Identification Of Critical Quality Dimensions For Continuance Intention In Mhealth Services: Case Study Of Onecare Service. *International Journal of Information Management*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.12.008>
- Kirana, A. T., & Waluyo, B. (2020). Pengaruh Efektivitas , Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI. *SEMINAR NASIONAL AKUNTANSI DAN MANAJEMEN*, 3.
- Lemeshow, S. (2008). *Adequacy Of Sample Size In Health Studies*. Published on behalf of the World Health Organization by Wiley and Distributed in the U.S.A., Canada, and Japan by Liss.
- Masrek, M. N., Halim, M. S. A., Khan, A., & Ramli, I. (2018). The Impact Of Perceived Credibility And Perceived Quality On Trust And Satisfaction In Mobile Banking Context. *Asian Economic and Financial Review*, 8(7), 1013–1025. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2018.87.1013.1025>
- Masri, N. W., You, J. J., Ruangkanjanases, A., Chen, S. C., & Pan, C. I. (2020). Assessing The Effects Of Information System Quality And Relationship Quality On Continuance Intention In E-Tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph17010174>
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. (2002). The Measurement Of Web-Customer Satisfaction: An Expectation And Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>
- Mulya Setiabudi, G., Boanerges Tampi, J., & Gaby Jeisy, L. (2023). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(2), 161–172. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>
- O'Brien, J. ., & Marakas, G. . (2016). *Management Information Systems: Managing Information Technology in the Business Enterprise* (10 ed.). McGraw Hill,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

New York. <https://dias.ac.in/wp-content/uploads/2020/06/102-112-Pages-of-DTR-8th-issue.pdf>

- Pang, S., Bao, P., Hao, W., Kim, J., & Gu, W. (2020). Knowledge Sharing Platforms: An Empirical Study Of The Factors Affecting Continued Use Intention. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su12062341>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Permana, D. A., Fauzi, R., & Mulyana, R. (2021). Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Transformasi Digital di Industri Perbankan Menggunakan Framework Cobit 2019 Domain Align, Plan, And Organise : Studi Kasus Di Bank XYZ. *e-Proceeding of Engineering*, 8(5), 1–8.
- Permana, G. P. L., & Mudiyaniti, N. W. (2021). Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui Oleh Delone Dan Mclean Di Kabupaten Gianyar. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 75–85. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.75-85>
- PT Bank BCA Syariah. (2024). *Transaksi lebih mudah, hidup lebih berkah dengan BSya*. <https://www.bcasyariah.co.id/bsya-bcasyariah>
- Putra, R. H., Aprila, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245–260. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.10.3.245-260>
- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2020). Integration Of UTAUT Model In Internet Banking Adoption Context: The Mediating Role Of Performance Expectancy And Effort Expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(3), 411–435. <https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032>
- Rukmiyati, N. made S., & Budiarta, I. K. (2016). Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1, 115–142.
- Saputri, R., Embun Baining, M., & Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS*, 17(1), 126–138.
- Sembiring, M. S., & Sembiring, S. M. R. (2024). Examining Mobile Banking Performance Among College Students In Indonesia. *Banks and Bank Systems*, 19(4), 136–149. [https://doi.org/10.21511/bbs.19\(4\).2024.11](https://doi.org/10.21511/bbs.19(4).2024.11)
- Sharma, S. K., & Manisha, S. (2019). Examining The Role Of Trust And Quality



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dimensions In The Actual Usage Of Mobile Banking Services: An Empirical Investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>

Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & ... (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi (JRA)*, 49–54. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRA/article/view/3812>

Siregar, A. S., & Rosmaini, E. (2024). Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Mahasiswa. *Leibniz: Jurnal Matematika*, 4, 1–11.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Nomor January). Alfabeta, Bandung.

Sumarsid, S., & Budi, P. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

Trenggonowati, D. L., & Kulsum, K. (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial Servicess*, 4(1), 48–56. <https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>

Tsong Wang, W., Ming Ou, W., & Yin Chen, W. (2019). The Impact Of Inertia And User Satisfaction On The Continuance Intentions To Use Mobile Communication Applications: A Mobile Service Quality Perspective. *International Journal of Information Management*, 44, 178–193. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.011>

Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.

Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What Determines Success Of An E-Government Service? Validation Of An Integrative Model Of E-Filing Continuance Usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>

Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 325. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences Of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian

A. Screening Question

1. Apakah Anda merupakan nasabah PT Bank BCA Syariah
 - Ya, Saya nasabah PT Bank BCA Syariah
 - Tidak, Saya bukan nasabah PT Bank BCA Syariah
2. Apakah Anda pengguna Aplikasi M-Banking BSya by BCA Syariah
 - Ya, Saya pengguna M-Banking BSya
 - Tidak, Saya bukan pengguna M-Banking BSya
3. Sudah berapa lama Anda menggunakan Aplikasi M-Banking BSya by BCA Syariah?
 - 0 – 1 bulan
 - 2 – 3 bulan
 - 4 – 5 bulan
 - > 6 bulan
4. Apakah Anda berdomisili di Jabodetabek?
 - Ya, Saya berdomisili di Jabodetabek
 - Tidak, Saya bukan berdomisili di Jabodetabek

B. Identitas Responden

1. Nama Lengkap (*Jika tidak berkenan, Anda dapat menuliskan nama panggilan/samaran*)
2. Nomor Whatsapp (*Jika tidak berkenan, silakan isi -*)
3. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan
4. Usia
 - 18 – 28 tahun
 - 29 – 39 tahun
 - 40 – 50 tahun
 - > 50 tahun
5. Domisili
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
6. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai swasta
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Wiraswasta
 - Profesi (dokter, konsultan, pengacara, dll)



- Lainnya

C. Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

1. Mohon bacalah dan pahami seluruh pernyataan dengan seksama
2. Jawablah setiap pernyataan yang ada dalam kuesioner ini
3. Menjawab pernyataan dengan memilih skala yang sesuai dengan keadaan (pengalaman pribadi)

E. Skala Penelitian

Jawaban kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Variabel Kualitas Layanan						
No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Transaksi melalui aplikasi BSya selalu diproses dengan benar dan sesuai instruksi Saya					
2	Saya mendapat solusi dengan cepat saat menghadapi masalah pada aplikasi BSya					
3	Saya merasa yakin bahwa layanan yang diberikan BSya aman dan terpercaya					
4	Saya merasa kebutuhan saya sebagai pengguna diperhatikan oleh layanan aplikasi BSya					
5	Aplikasi BSya memiliki tampilan yang baik dan menarik sehingga mudah untuk digunakan dan dipahami					

Variabel Kualitas Informasi						
No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Informasi saldo dan transaksi pada aplikasi BSya selalu akurat					
2	Informasi yang ditampilkan aplikasi BSya sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna					
3	Saya tidak kesulitan memahami rincian transaksi atau informasi lainnya dalam aplikasi BSya					
4	Saya percaya bahwa informasi keuangan yang saya terima dari aplikasi BSya benar dan dapat dipercaya					
5	Aplikasi BSya memberikan informasi seperti notif transaksi secara cepat sesuai dengan waktu kejadian transaksi					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel Kualitas Sistem						
No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Aplikasi BSya dapat diakses dengan lancar dari berbagai perangkat, memungkinkan saya menggunakan fitur-fiturnya sesuai kebutuhan kapan saja dan di mana saja					
2	Menu pada aplikasi BSya mudah dipahami					
3	Saya jarang mengalami keterlambatan saat mengakses layanan aplikasi BSya					
4	Aplikasi BSya dapat melindungi informasi pribadi dan keuangan saya dengan baik					

Variabel <i>Continuance Use Intention</i>						
No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi BSya di masa mendatang					
2	Saya akan menggunakan aplikasi BSya secara rutin untuk aktivitas perbankan saya					
3	Saya tidak berencana mengganti aplikasi BSya dengan aplikasi m-banking lain					
4	Saya akan merekomendasikan aplikasi BSya kepada orang lain					

F. Penutup

Terima kasih atas partisipasi dan kesediaan waktu Anda dalam mengisi kuesioner ini. Semoga kebaikan Anda memberikan manfaat yang besar bagi penelitian ini dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Saya,

Tobi Andhika Pradana

WA 081311339059

tobi.andhika.pradana.ak21@mhsw.pnj.ac.id



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Jawaban Kuesioner

No. Responden	Kualitas Layanan (X1)					Total
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	
1	5	3	4	3	4	19
2	5	4	4	4	4	21
3	5	4	4	3	4	20
4	5	4	4	4	4	21
5	5	4	5	4	4	22
6	3	3	4	3	4	17
7	5	5	5	4	4	23
8	5	3	4	4	4	20
9	5	3	3	3	3	17
10	4	4	4	4	4	20
11	5	3	4	2	2	16
12	4	4	4	5	5	22
13	4	4	4	3	4	19
14	5	5	5	4	5	24
15	5	5	5	4	5	24
16	4	4	4	4	4	20
17	4	3	3	3	3	16
18	4	4	4	3	4	19
19	4	5	4	4	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	3	4	1	4	16
22	4	5	5	5	5	24
23	4	3	4	3	4	18
24	4	5	4	5	5	23
25	4	4	5	5	5	23
26	4	5	5	5	5	24
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	5	4	22
29	5	4	5	5	5	24
30	4	4	5	4	5	22
31	4	5	5	4	5	23
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	5	3	5	21
35	5	4	5	4	5	23
36	5	4	5	4	5	23
37	5	4	5	4	5	23
38	4	4	4	4	4	20
39	5	4	4	4	4	21
40	4	3	4	4	5	20
41	5	4	4	4	5	22



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

42	5	5	5	5	5	25
43	5	4	5	4	4	22
44	4	4	5	4	4	21
45	4	3	4	4	4	19
46	5	4	5	3	4	21
47	5	4	3	3	4	19
48	4	4	4	3	4	19
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	5	4	5	5	4	23
52	5	5	5	5	4	24
53	4	3	3	3	4	17
54	5	5	5	5	4	24
55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	3	3	3	16
57	4	4	4	4	4	20
58	5	3	3	3	2	16
59	4	4	5	5	5	23
60	4	4	4	3	4	19
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	4	5	4	22
65	5	5	5	5	5	25
66	4	3	3	3	4	17
67	5	4	5	5	4	23
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	3	3	3	16
70	4	4	4	4	4	20
71	5	4	3	3	2	17
72	4	4	4	5	5	22
73	4	4	4	3	4	19
74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	4	3	3	3	3	16
78	4	4	4	3	4	19
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	4	3	4	3	4	18
82	4	5	4	4	5	22
83	4	4	4	3	4	19
84	4	5	4	4	5	22
85	4	4	5	5	5	23
86	4	5	5	5	5	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

87	4	4	5	4	4	21
88	4	4	5	5	5	23
89	5	4	5	5	5	24
90	4	4	5	4	5	22
91	4	5	5	4	5	23
92	4	4	4	4	5	21
93	4	4	4	4	5	21
94	4	4	5	3	5	21
95	5	4	5	4	5	23
96	5	4	5	4	5	23
97	5	4	5	4	5	23
98	4	4	5	4	4	21
99	5	4	4	4	4	21
100	4	3	4	4	5	20
101	5	4	4	4	5	22
102	5	5	5	4	5	24
103	5	4	5	4	4	22
104	4	4	5	4	4	21
105	4	3	5	4	5	21
106	5	4	5	3	4	21
107	5	4	5	3	4	21
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20
111	4	4	4	4	4	20

No. Responden	Kualitas Informasi (KI)					Total
	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	4	22
5	5	4	5	4	5	23
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	4	5	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	3	3	3	4	17
10	4	4	4	4	4	20
11	2	3	3	4	3	15
12	4	4	5	5	5	23
13	4	3	4	4	4	19
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	4	5	5	24
16	5	4	4	4	4	21



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

17	3	3	3	3	4	16
18	4	4	3	4	4	19
19	4	4	4	4	5	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	5	4	21
22	5	5	5	4	5	24
23	4	3	4	4	4	19
24	5	5	4	5	5	24
25	5	4	4	4	4	21
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	5	5	5	24
29	5	3	5	5	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	5	5	5	24
32	4	4	4	4	5	21
33	5	5	5	5	5	25
34	5	4	4	4	4	21
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	5	4	5	5	5	24
38	4	5	4	4	5	22
39	4	3	4	3	4	18
40	4	4	4	5	4	21
41	5	4	4	4	4	21
42	5	4	5	5	5	24
43	4	5	4	5	5	23
44	5	5	5	4	5	24
45	5	4	4	5	4	22
46	4	3	4	5	4	20
47	5	4	4	4	4	21
48	4	3	4	4	4	19
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	5	5	4	4	4	22
52	5	5	5	5	5	25
53	4	3	3	3	4	17
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	3	3	4	17
57	4	4	4	4	4	20
58	2	3	5	4	4	18
59	5	4	4	4	4	21
60	4	3	4	4	4	19
61	4	4	4	4	4	20



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	4	4	4	21
65	5	4	4	4	5	22
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	4	4	5	23
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	3	5	4	19
70	4	3	4	4	4	19
71	2	3	3	4	4	16
72	5	4	4	5	4	22
73	4	4	4	4	4	20
74	5	5	3	5	5	23
75	5	5	4	5	5	24
76	4	4	4	4	4	20
77	4	3	3	3	4	17
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	5	21
80	4	5	4	4	4	21
81	2	3	4	5	4	18
82	5	5	5	4	5	24
83	4	4	4	4	4	20
84	5	5	4	5	3	22
85	5	4	4	4	4	21
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	4	20
88	5	4	5	5	4	23
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	4	24
91	5	4	5	5	4	23
92	4	4	4	4	5	21
93	5	3	4	5	4	21
94	5	5	5	5	4	24
95	5	5	5	5	5	25
96	5	5	5	5	5	25
97	5	4	4	5	4	22
98	4	5	4	4	5	22
99	4	3	4	5	3	19
100	4	4	4	5	4	21
101	5	4	4	4	4	21
102	5	4	5	5	4	23
103	4	5	4	5	4	22
104	5	5	5	5	5	25
105	5	4	5	5	4	23
106	4	4	4	5	4	21



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

107	5	4	5	4	4	22
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	4	20
110	4	4	4	4	4	20
111	4	4	4	4	4	20

No. Responden	Kualitas Sistem (KS)				Total
	KS1	KS2	KS3	KS4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	5	5	18
5	4	4	4	5	17
6	3	4	3	4	14
7	5	4	4	5	18
8	4	4	4	4	16
9	3	3	2	4	12
10	4	4	4	4	16
11	3	4	3	4	14
12	4	5	5	4	18
13	4	4	4	5	17
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	5	17
17	3	4	3	4	14
18	4	4	3	4	15
19	3	5	4	5	17
20	4	4	4	4	16
21	4	4	3	4	15
22	4	4	4	4	16
23	4	4	3	4	15
24	5	4	4	5	18
25	4	4	4	4	16
26	4	5	4	5	18
27	4	4	3	4	15
28	4	4	5	5	18
29	4	4	4	5	17
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	5	17
32	4	4	3	5	16
33	4	4	4	5	17
34	4	4	4	4	16
35	4	5	5	5	19
36	5	5	5	5	20



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

37	4	4	3	5	16
38	5	5	4	5	19
39	4	3	3	5	15
40	4	4	4	5	17
41	4	4	4	5	17
42	4	4	5	5	18
43	4	4	3	4	15
44	5	5	5	5	20
45	3	4	3	4	14
46	4	4	3	4	15
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	5	17
52	4	4	5	5	18
53	4	4	3	4	15
54	5	4	3	5	17
55	4	4	4	4	16
56	5	5	3	5	18
57	4	4	4	4	16
58	3	4	4	3	14
59	4	4	4	5	17
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	4	3	4	15
63	4	4	3	4	15
64	4	4	4	5	17
65	2	4	3	5	14
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	5	17
68	4	4	4	4	16
69	3	4	3	4	14
70	4	4	3	4	15
71	5	4	4	4	17
72	4	5	4	4	17
73	4	4	4	4	16
74	4	5	4	5	18
75	5	5	4	5	19
76	4	4	4	4	16
77	3	4	3	3	13
78	3	4	3	4	14
79	4	5	4	4	17
80	4	5	4	4	17
81	3	5	4	4	16



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

82	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16
84	4	4	3	4	15
85	4	4	4	4	16
86	4	5	5	5	19
87	4	4	4	4	16
88	4	5	5	5	19
89	4	5	5	5	19
90	5	5	4	4	18
91	4	5	4	5	18
92	3	4	4	4	15
93	4	5	3	4	16
94	3	5	3	4	15
95	4	5	4	5	18
96	5	5	5	5	20
97	4	5	4	5	18
98	5	5	4	4	18
99	4	5	4	5	18
100	4	4	4	4	16
101	4	4	4	5	17
102	4	5	5	5	19
103	5	5	5	5	20
104	4	5	5	4	18
105	5	4	3	4	16
106	5	4	4	5	18
107	4	4	5	5	18
108	4	4	5	4	17
109	4	4	4	4	16
110	4	4	4	4	16
111	4	4	5	4	17

No. Responden	Continuance Use Intention (CUI)				Total
	CUI1	CUI2	CUI3	CUI4	
1	4	4	3	4	15
2	4	3	4	4	15
3	4	3	3	4	14
4	5	4	4	4	17
5	5	4	5	4	18
6	3	4	3	4	14
7	5	5	4	4	18
8	4	4	4	4	16
9	3	2	2	3	10
10	4	4	4	4	16
11	2	3	2	2	9



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

12	4	4	5	5	18
13	4	3	3	4	14
14	5	5	4	5	19
15	5	5	4	5	19
16	4	4	4	4	16
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	4	13
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	4	3	4	4	15
22	4	5	4	5	18
23	3	3	3	3	12
24	4	3	4	4	15
25	4	5	4	4	17
26	4	5	4	5	18
27	4	3	4	4	15
28	4	4	4	5	17
29	5	4	5	5	19
30	4	3	4	4	15
31	5	5	4	5	19
32	4	3	3	4	14
33	4	5	5	5	19
34	4	4	3	3	14
35	4	5	4	4	17
36	5	3	3	4	15
37	4	3	4	5	16
38	5	4	4	5	18
39	3	3	4	4	14
40	4	4	3	4	15
41	4	3	4	5	16
42	4	5	5	4	18
43	5	4	4	4	17
44	5	4	3	3	15
45	3	3	4	3	13
46	3	3	4	3	13
47	4	4	4	4	16
48	4	3	3	4	14
49	4	4	4	4	16
50	4	4	3	4	15
51	4	4	4	4	16
52	5	4	5	4	18
53	3	3	3	4	13
54	5	5	4	4	18
55	4	3	4	4	15
56	3	3	3	3	12



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

57	4	4	4	4	16
58	4	3	3	4	14
59	4	4	4	5	17
60	4	3	3	4	14
61	4	3	3	4	14
62	4	4	4	4	16
63	4	3	3	4	14
64	4	4	4	4	16
65	5	4	5	4	18
66	3	4	3	4	14
67	4	5	4	4	17
68	4	4	4	4	16
69	3	4	3	3	13
70	4	4	4	4	16
71	3	3	3	4	13
72	4	4	4	5	17
73	4	3	3	4	14
74	5	5	4	5	19
75	5	5	4	5	19
76	4	4	4	4	16
77	3	3	3	3	12
78	3	4	3	4	14
79	4	5	4	5	18
80	4	4	4	4	16
81	2	1	5	4	12
82	5	5	5	5	20
83	3	3	3	3	12
84	4	4	4	4	16
85	4	5	4	4	17
86	5	5	4	5	19
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	5	17
89	5	4	5	5	19
90	4	3	4	4	15
91	4	5	4	5	18
92	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20
94	5	4	3	3	15
95	5	5	4	4	18
96	5	5	4	4	18
97	5	4	4	5	18
98	5	4	4	5	18
99	3	4	4	4	15
100	4	4	3	4	15
101	4	4	4	5	17

102	5	5	5	4	19
103	5	5	4	4	18
104	5	4	3	3	15
105	3	3	4	3	13
106	3	5	4	3	15
107	5	4	5	4	18
108	4	4	3	4	15
109	4	4	4	4	16
110	4	4	3	4	15
111	4	4	3	4	15



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





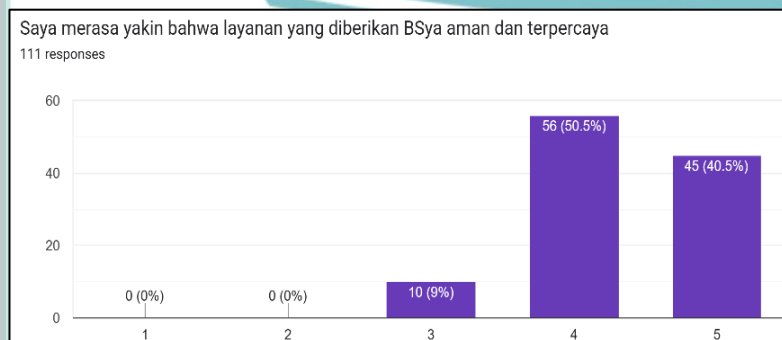
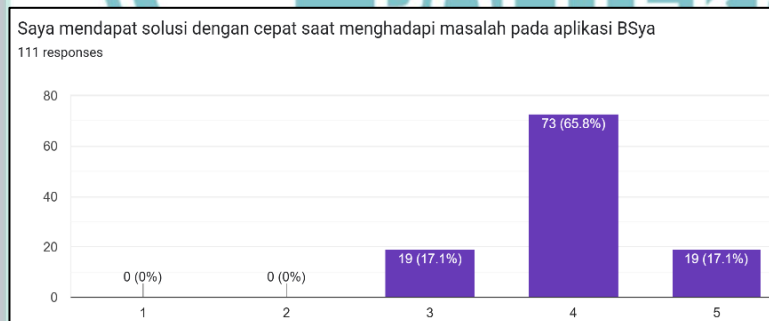
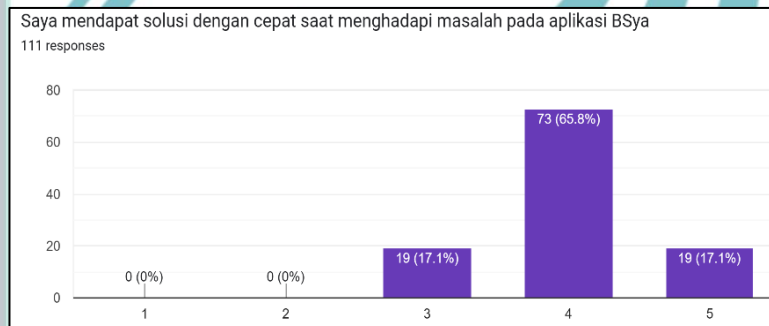
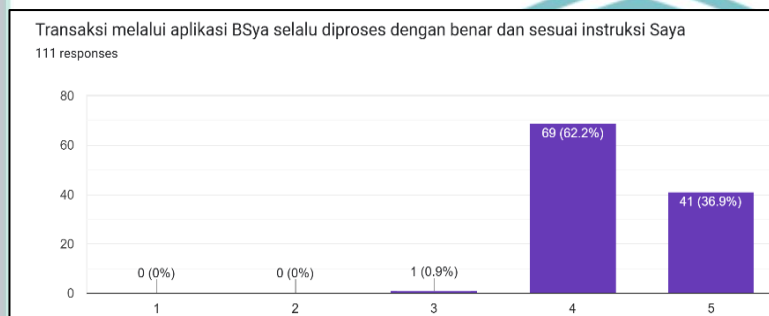
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Variabel

Variabel Kualitas Layanan

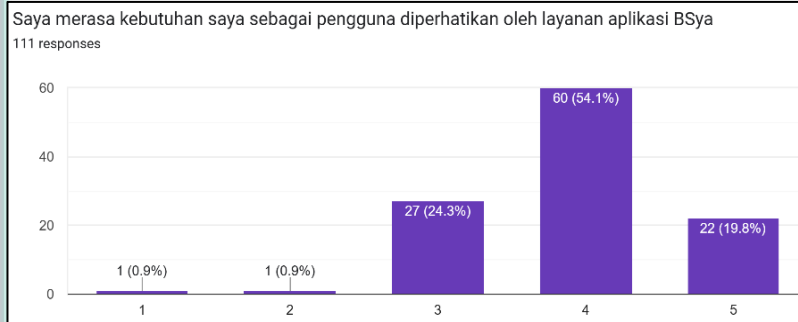




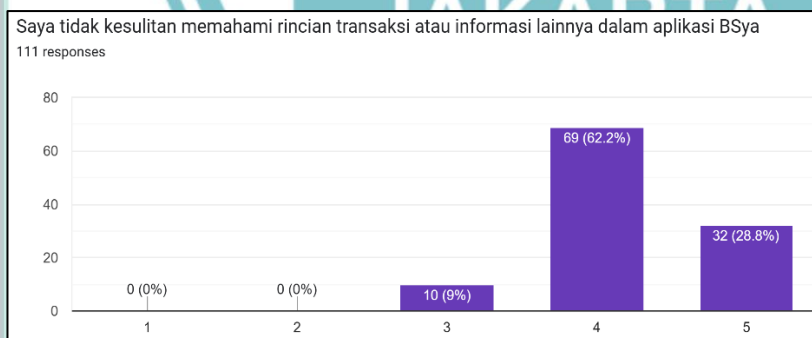
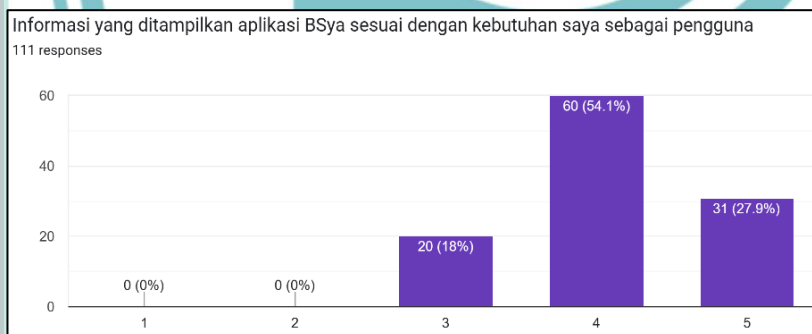
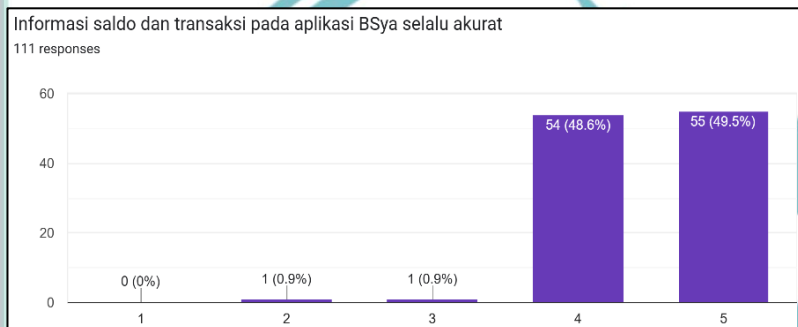
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Variabel Kualitas Informasi





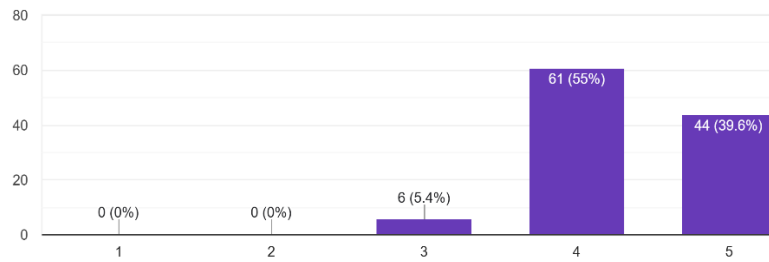
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

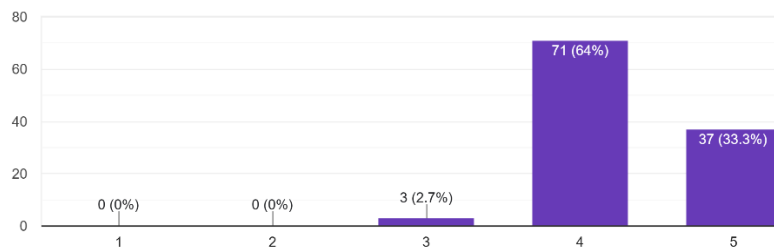
Saya percaya bahwa informasi keuangan yang saya terima dari aplikasi BSya benar dan dapat dipercaya

111 responses



Aplikasi BSya memberikan informasi seperti notif transaksi secara cepat sesuai dengan waktu kejadian transaksi

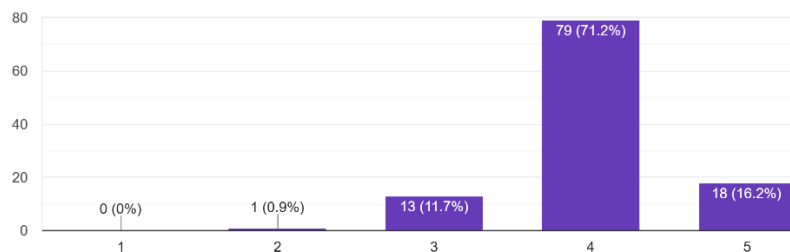
111 responses



Variabel Kualitas Sistem

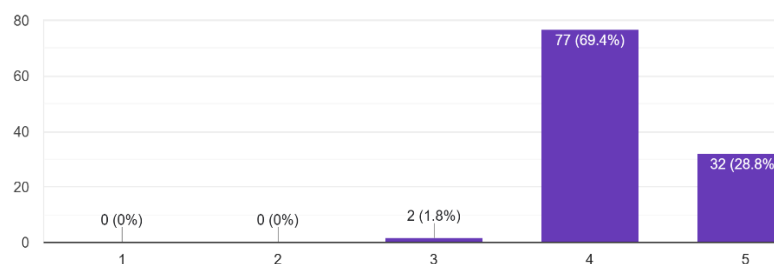
Aplikasi BSya dapat diakses dengan lancar dari berbagai perangkat, memungkinkan saya menggunakan fitur-fiturnya sesuai kebutuhan kapan saja dan di mana saja

111 responses



Menu pada aplikasi BSya mudah dipahami

111 responses





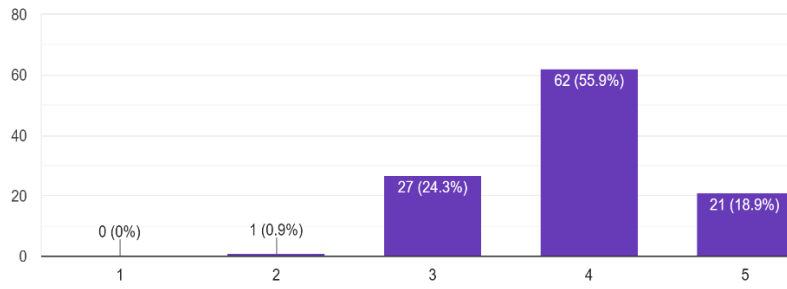
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

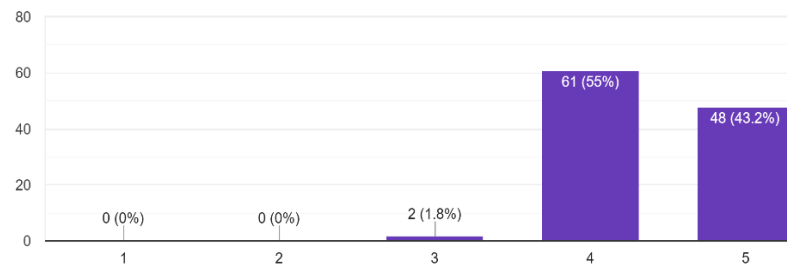
Saya jarang mengalami keterlambatan saat mengakses layanan aplikasi BSya

111 responses



Aplikasi BSya dapat melindungi informasi pribadi dan keuangan saya dengan baik

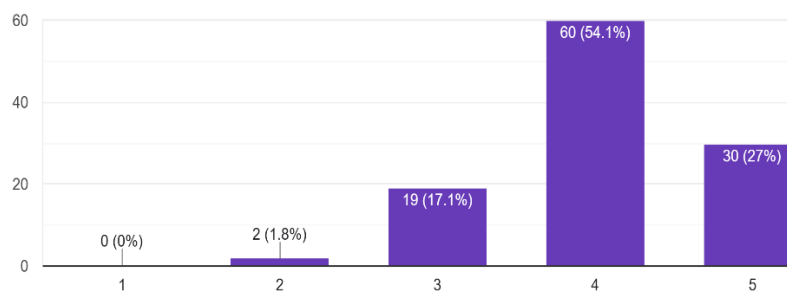
111 responses



Variabel *Continuance Use Intention*

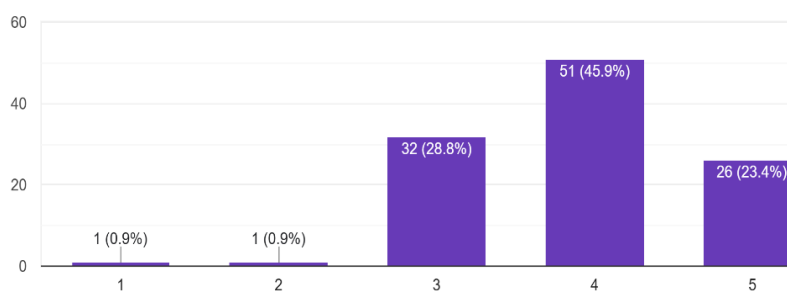
Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi BSya di masa mendatang

111 responses



Saya akan menggunakan aplikasi BSya secara rutin untuk aktivitas perbankan saya

111 responses





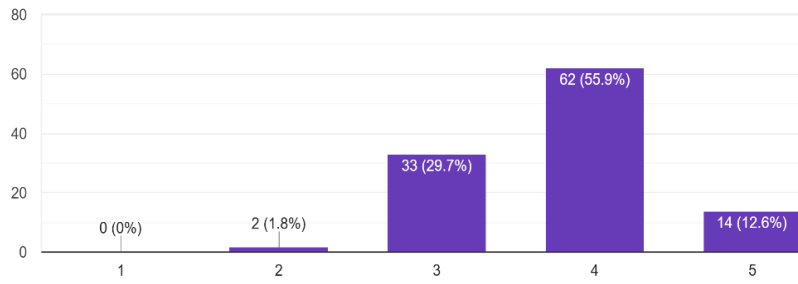
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

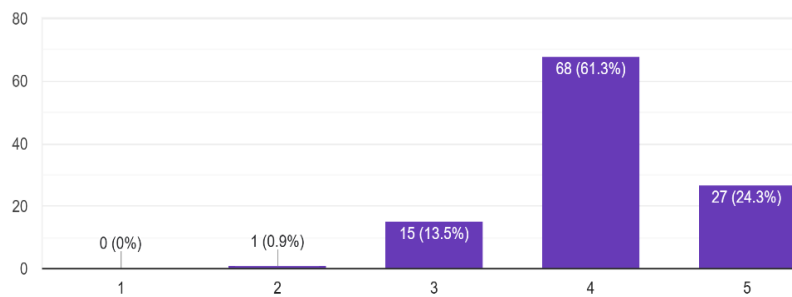
Saya tidak berencana mengganti aplikasi BSya dengan aplikasi m-banking lain

111 responses



Saya akan merekomendasikan aplikasi BSya kepada orang lain

111 responses



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA