



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM PERALIHAN *MOBILE*
*BANKING BSI KE BYOND BY BSI***



Disusun oleh:

Firda Anggraeni / 2104411061

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

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PERALIHAN *MOBILE* *BANKING BSI KE BYOND BY BSI*



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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

Firda Anggraeni / 2104411061

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Anggraeni
NIM : 2104411061
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, 9 Juli 2025



Firda Anggraeni
NIM. 2104411061

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 : Firda Anggraeni
NIM : 2104411061
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI*

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

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 9 Juli 2025



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



© 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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 PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Firda Anggraeni
NIM : 2104411061
Jurusan/Program : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan
Studi : Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI*

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

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

NIP. 197009131999031002

Diketahui oleh:

Kepala Program Studi

Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si

NIP. 199201122018032001



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI*” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Perjalanan dalam menyelesaikan skripsi ini bukanlah hal yang mudah, ada banyak proses yang dilalui. Dalam setiap fase itulah, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak akan mungkin tercapai tanpa kehadiran orang-orang terkasih. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yaitu:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Kepala Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen dan sivitas akademika Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta atas segala ilmu, arahan, dan bantuan yang diberikan selama perkuliahan.
5. Kepada Bapak Nanang dan almarhumah Ibu Saikah, terima kasih atas cinta, doa, dan segala pengorbanan yang tak ternilai. Kehadiran dan kenangan Ibu akan selalu menjadi penyemangat di setiap langkah. Kepada kakak tercinta dan adik tersayang, terimakasih selalu setia menjadi tempat berbagi dan memberi semangat di saat sulit. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan atas keyakinan yang tak pernah goyah terhadap kemampuan penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh teman kelas BS 8B yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang terus

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

menguatkan selama proses perkuliahan. Bersama, kita belajar untuk bertahan dan tumbuh hingga sejauh ini.

7. Kepada “ Frifor” dan teman seperjuangan “Deadliners”, terima kasih atas tawa, pelukan, diskusi, serta semangat yang tidak pernah berhenti. Kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan penuh warna. Tanpa kalian, mungkin proses ini tidak akan terasa seistimewa ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 9 Juli 2025

Firda Anggraeni

NIM. 2104411061

**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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Firda Anggraeni
NIM : 2104411061
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 **"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI*".**

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 : 9 Juli 2025

Yang menyatakan

(Firda Anggraeni)



Firda Anggraeni

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI*

ABSTRAK

Perbankan digital di Indonesia terus mengalami transformasi, termasuk dalam pengembangan layanan *mobile banking* yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Salah satu langkah transformasi dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia melalui peluncuran aplikasi *BYOND by BSI* sebagai pengganti dari *mobile banking* sebelumnya. Meskipun jumlah pengguna aplikasi meningkat, tingkat kepuasan pengguna masih bervariasi sebagaimana terlihat dari *rating* 2.8 dari 5 dengan penilaian bintang satu lebih tinggi. Selain itu, ulasan di *Appstore* juga terlihat bahwa banyak nasabah yang mengeluhkan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan ke aplikasi *BYOND by BSI*. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Jumlah responden sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*, yakni nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI* dan berdomisili di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Namun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut terutama dalam hal stabilitas aplikasi dan pendampingan edukatif dalam penggunaan fitur-fitur baru.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fitur Layanan, Kepuasan Nasabah, *BYOND by BSI*

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Firda Anggraeni

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

The Effect of Ease of Use, Trust, and Service Features on Customer Satisfaction in the Transition from BSI Mobile Banking to BYOND by BSI

ABSTRACT

Digital banking in Indonesia continues to undergo transformation, particularly in the development of mobile banking services that are more modern and responsive to customer needs. One of these transformation efforts was carried out by Bank Syariah Indonesia through the launch of the BYOND by BSI application as a replacement for the previous mobile banking service. Although the number of users has increased, user satisfaction levels remain varied, as reflected in the app's rating of 2.8 out of 5, with a predominance of one-star reviews. In addition, reviews on the App Store also indicate that many users have complaints about the application. Therefore, this study aims to analyze the influence of ease of use, trust, and service features on customer satisfaction during the transition to the BYOND by BSI application. This study uses a quantitative approach with multiple regression analysis processed using SPSS version 25. The sample consists of 100 respondents selected through purposive sampling, namely BYOND by BSI users residing in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area. The results show that all three independent variables (ease of use, trust, and service features) have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. However, further development is still needed, especially in terms of application stability and educational support to help users adapt to new features.

Keywords: *Ease of Use, Trust, Service Features, Customer Satisfaction, BYOND by BSI*

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	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Mobile banking</i>	10
2.1.2 Kemudahan Penggunaan	10
2.1.3 Kepercayaan	12
2.1.4 Fitur Layanan	14
2.1.5 Kepuasan Nasabah	16
2.1.6 Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fitur Layanan, dan Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	30
BAB III	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Metode Pengambilan Sampel	33
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	35



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

3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	35
3.6	Definisi Operasional Variabel	36
3.7	Metode Pengujian Data	37
3.7.1	Uji Instrumen	37
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	39
3.7.4	Uji Hipotesis	39
BAB IV	43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Gambaran Umum Responden	43
4.1.2	Uji Instrumen	46
4.1.3	Uji Asumsi Klasik	48
4.1.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	50
4.1.5	Uji Hipotesis	52
4.1.6	Koefisien Determinasi.....	54
4.2	Pembahasan.....	55
4.2.1	Variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....	55
4.2.2	Variabel Kepercayaan (X2).....	61
4.2.3	Variabel Fitur Layanan (X3)	67
4.2.4	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	72
4.2.5	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah	77
4.2.6	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	78
4.2.7	Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	80
4.2.8	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	81
4.2.9	Implementasi Hasil Penelitian.....	82
BAB V	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran.....	85
LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	27
Tabel 3. 1 Penilaian Skor.....	35
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji T.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kemudahan Penggunaan ...	55
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepercayaan.....	61
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Fitur Layanan.....	67
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	72

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 GAMBAR

Gambar 1. 1 Proporsi <i>Mobile banking</i> yang Paling Diminati Responden Indonesia	1
Gambar 1. 2 Tingkat Migrasi Pengguna ke BYOND by BSI dalam 2 Bulan Pertama.....	2
Gambar 1. 3 <i>Ratings</i> Aplikasi BYOND by BSI.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Domisili	46
Gambar 4. 6 Hasil Uji Grafik Probability Plot.....	49



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



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 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel.....	96
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen.....	99
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.....	103



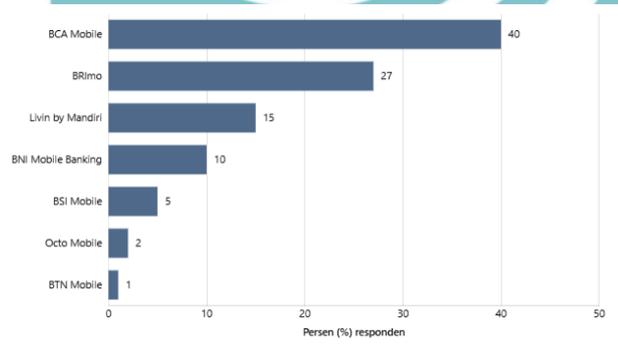
Hak Cipta :

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era Revolusi Industri 4.0, kemajuan teknologi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk perbankan. *Fintech* khususnya *mobile banking*, hadir sebagai inovasi yang mengintegrasikan teknologi dengan layanan keuangan. Menurut Hutabarat dalam Febina et al., (2023), *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai. Menurut laporan Bank Indonesia, total nilai transaksi *digital banking* pada April 2024 mencapai Rp5.340,92 triliun, mencatatkan pertumbuhan sebesar 19,08% secara tahunan. Lonjakan transaksi ini mencerminkan meningkatnya adopsi layanan perbankan digital di masyarakat.



Gambar 1. 1 Proporsi *Mobile banking* yang Paling Diminati Responden Indonesia (Mei 2024)

Sumber: Databoks.katadata.co.id

Selain meningkatnya tren transaksi perbankan digital di Indonesia, persaingan di industri *mobile banking* juga semakin ketat, di mana bank-bank di Indonesia mulai meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang lebih modern dan efisien. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Lembaga Riset Populix pada 7-13 Mei 2024, yang melibatkan 1.832 responden, menunjukkan BCA Mobile sebagai aplikasi yang paling diminati (40%), diikuti BRImo (27%), Livin' by Mandiri (15%), BNI Mobile (10%), dan BSI Mobile sebesar (5%) jauh di bawah bank-bank konvensional lainnya (Santika, 2024). Meskipun BSI menempati posisi sebagai



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

bank syariah terbesar di Indonesia, tingkat adopsi aplikasi *mobile banking*-nya masih tertinggal dibandingkan pesaingnya. Oleh karena itu, BSI meluncurkan *BYOND by BSI* pada 9 November 2024 sebagai pengganti BSI Mobile. Peluncuran *BYOND by BSI* mencerminkan upaya peningkatan daya saing digital sekaligus mendukung arah kebijakan pemerintah dalam memperluas pangsa pasar perbankan syariah melalui inovasi layanan (Waluyo & Syafrida, 2025).

Tingkat Migrasi Pengguna ke *BYOND by BSI* dalam 2 Bulan Pertama



Gambar 1. 2 Tingkat Migrasi Pengguna *BYOND by BSI* dalam 2 Bulan Pertama

Sumber : Data diolah (2025)

Keberhasilan aplikasi ini dalam menarik perhatian masyarakat dapat dilihat dari jumlah pengguna yang meningkat pesat sejak peluncurannya. Dalam dua bulan pertama, *BYOND by BSI* berhasil mencapai hampir 3 juta pengguna aktif dengan tingkat migrasi sebesar 85,7% dari pengguna lama BSI Mobile (BSI, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BSI menerima perubahan ini dengan cukup baik. Namun, masih ada sekitar 14,3% nasabah lama yang belum bermigrasi ke aplikasi baru, yang dapat menjadi indikasi adanya kendala dalam proses migrasi, kurangnya kepercayaan terhadap aplikasi baru, atau fitur layanan yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka. Meskipun tingkat migrasi cukup tinggi, namun hal ini belum tentu menjadikan para nasabah merasa puas.

Menurut teori “Manajemen Pemasaran” yang disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009) menekankan bahwa kualitas produk dan layanan yang konsisten serta inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Namun, berdasarkan data jumlah ulasan pengguna *BYOND by BSI* di *Appstore* pada periode November 2024 hingga Februari 2025 (Gambar 1.3), terlihat adanya indikasi bahwa realitas di lapangan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip tersebut, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan implementasi.



Gambar 1. 3 *Ratings* Aplikasi *BYOND by BSI*

Sumber : *Appstore* (diakses pada 14 Februari 2025)

Terlihat pada gambar 1.3, bahwa dalam 4 bulan terakhir (November 2024-Februari 2025) mayoritas pengguna *BYOND by BSI* memberikan *rating* paling tinggi di bintang 1, dimana *rating* ini menunjukkan ulasan yang paling buruk. Kemudian, aplikasi ini juga mendapat *rating* 2,8 dari 5 berdasarkan 5.100 ulasan pengguna. Adapun hasil *rating* menunjukkan bahwa semakin tinggi *rating* maka semakin positif begitupun sebaliknya (Nurfadila et al., 2023). Menurut Farki et al., (2016) menyatakan bahwa *rating* tidak hanya merefleksikan kualitas layanan, tetapi juga menggambarkan pengalaman emosional dan psikologis yang dirasakan pengguna saat menggunakan layanan virtual dalam lingkungan digital. Dengan demikian, *rating* mencerminkan tingkat kepuasan yang lebih dalam dari sekadar penilaian teknis. Ulasan pengguna di *Appstore* menunjukkan bahwa mayoritas nasabah mengeluhkan seringnya gangguan pada aplikasi dan proses peralihan yang dianggap lebih rumit karena membutuhkan data yang lebih kompleks.

Dari kendala tersebut, kepuasan nasabah dalam peralihan ke *BYOND by BSI* dapat dilihat dari beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan. Kemudahan menjadi faktor utama dalam adopsi teknologi. Alawan sebagaimana dikutip oleh Winata & Tjokrosaputro (2022) menyebutkan bahwa keinginan individu dalam menerima sistem baru disebabkan tidak hanya oleh seberapa baik sistem tersebut dihargai secara positif, namun juga oleh seberapa mudah untuk digunakan. Hasil penelitian Husni et al., (2023) menunjukkan kemudahan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Regional Office X Makassar. Hal ini bertentangan dengan penelitian Deliyana et al., (2022) bahwa hasil dari penelitiannya adalah kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kepercayaan terhadap keamanan dan reliabilitas aplikasi juga berperan penting dalam peralihan ke *BYOND by BSI*. Nasabah perlu diyakinkan bahwa data dan

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

transaksi mereka terlindungi. Jika terjadi kendala teknis atau celah keamanan dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Penelitian¹ yang dilakukan oleh Deliyana et al., (2022) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *mobile banking* BCA, namun penelitian Firdaus et al., (2024) menunjukkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pengguna *m-banking* Bank BRI.

Selain itu, fitur layanan finansial, sosial, dan spiritual seperti QRIS, ZISWAF, dan waktu sholat menjadi daya tarik utama BYOND by BSI yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian oleh Amalia dan Hastriana (2022) menunjukkan bahwa fitur *m-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Namun, penelitian Wilnyingsih et al., (2025) menunjukkan bahwa fitur *m-banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan peneliti terhadap 20 responden pengguna aplikasi BYOND by BSI di wilayah Jabodetabek, ditemukan bahwa seluruh responden telah menggunakan aplikasi tersebut lebih dari satu bulan dan menunjukkan respons positif. Sekitar 90% responden menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka yang lebih praktis, serta akses yang cepat menjadi alasan utama mereka beralih ke BYOND by BSI. Selain itu, mayoritas responden merasa nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi ini karena faktor kepercayaan keamanan, kemudahan akses, serta fitur yang dinilai lebih lengkap dan relevan dengan kebutuhan transaksi syariah sehari-hari. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan yang ditawarkan BYOND by BSI memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan. Meskipun hasil pra-riset menunjukkan mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap BYOND by BSI, temuan ini tampak bertentangan dengan rating rendah dan ulasan negatif di Appstore. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan persepsi di kalangan pengguna selama masa peralihan, antara nasabah yang telah beradaptasi serta merasakan manfaat aplikasi, dan nasabah yang masih mengalami kendala awal dalam proses peralihan.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada objek yang dikaji yaitu BYOND by BSI, sebagai platform digital yang relatif baru dan masih terbatas dijadikan fokus

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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

penelitian. Selain itu, penelitian ini menganalisis kepuasan nasabah dalam konteks peralihan *mobile banking* baru ke *BYOND by BSI*. Penggunaan kombinasi variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan juga memberikan kontribusi kebaruan, karena umumnya variabel-variabel tersebut diteliti secara terpisah dan lebih dikaji dalam konteks penggunaan umum, bukan dalam proses transisi layanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya seperti penelitian Husni et al., (2023) meneliti kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah, Deliyana et al., (2022) fokus pada kepercayaan dan kualitas layanan, dan Amalia dan Hastriana (2022) fokus pada kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur. Dengan menggabungkannya, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan.

Pemilihan judul didasarkan pada relevansi topik terkini dalam perbankan, di mana bank-bank di Indonesia mulai meluncurkan *mobile banking* yang lebih modern dan efisien. Penelitian dilakukan di wilayah Jabodetabek, karena wilayah dengan penetrasi internet tinggi serta infrastruktur digital yang mendukung perbankan berbasis teknologi. Jabodetabek memiliki penetrasi internet yang tinggi dilihat dari survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2022 hingga 2023, dengan hasil DKI Jakarta sebesar (86,96%), Jawa Barat termasuk Bogor, Depok, Bekasi sebesar (82,73%), dan Banten termasuk Tangerang sebesar (89,1%), serta mayoritas nasabah bank aktif dan representatif untuk melihat respons terhadap aplikasi digital perbankan seperti *BYOND by BSI*. Dari uraian di atas, peneliti tertarik membuat penelitian dengan judul "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile banking* BSI ke *BYOND by BSI*".

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang dijabarkan dalam latar belakang penelitian, peralihan dari *BSI Mobile* ke *BYOND by BSI* seharusnya menghadirkan pengalaman digital yang lebih optimal bagi para nasabah. Dalam teori "Manajemen Pemasaran" menekankan bahwa kualitas produk dan layanan yang konsisten serta inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sangat penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan (Kotler dan Keller, 2009). Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga memberikan

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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Chandra et al., 2020). Namun kenyataannya, data menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna aplikasi *BYOND by BSI* meningkat, tingkat kepuasan pengguna masih bervariasi, sebagaimana terlihat dari *rating* 2.8 dari 5 dengan penilaian bintang satu lebih tinggi. Selain itu, ulasan di *Appstore* juga terlihat bahwa banyak nasabah yang mengeluhkan gangguan teknis (*error*) dalam waktu yang lama, prosedur migrasi yang dianggap lebih rumit, tingkat kepercayaan terhadap keamanan aplikasi baru, serta perubahan fitur yang tidak sepenuhnya mencerminkan harapan mereka. Hal ini dapat menyebabkan nasabah kurang puas dan cenderung kembali menggunakan layanan alternatif seperti ATM atau teller. Secara teori, pembangunan sistem aplikasi sesuai dengan *Business Initiatives* yaitu dengan memberikan kemudahan kepada nasabah melalui *mobile banking* (Hie, 2021). Namun, kehadiran *BYOND by BSI* ini justru menghadirkan tantangan baru yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah. Meskipun menawarkan fitur yang lebih modern, masih terdapat hambatan dalam mengadopsinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan memahami pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan ke *BYOND by BSI*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Rumusan masalah yang telah dijabarkan berfungsi sebagai dasar penyusunan pertanyaan penelitian berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*?
4. Apakah kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*?

1.4 Tujuan Penelitian

Melalui pertanyaan penelitian yang telah diajukan di atas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

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 mengumumikan 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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*.
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*.
3. Menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*.
4. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan menggunakan *BYOND by BSI*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di bank syariah, khususnya dalam peralihan aplikasi *BYOND by BSI*. Selain itu, dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai aplikasi *BYOND by BSI*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hasil penelitian ini dapat memberikan bahan evaluasi dan masukan terhadap bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan *BYOND by BSI* guna meningkatkan kepuasan nasabah, serta menyesuaikan fitur-fitur layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

b. Bagi nasabah

Membantu nasabah memahami manfaat layanan *BYOND by BSI* serta penelitian ini bermanfaat bagi nasabah karena meningkatkan kepercayaan dalam keamanan transaksi, dan kenyamanan menggunakan fitur. Dengan adanya perbaikan yang didasarkan pada penelitian ini, nasabah akan merasa lebih puas dan nyaman menggunakan *BYOND by BSI*.



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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan sistematika skripsi bertujuan untuk menciptakan alur pembahasan yang teratur, mudah dipahami, dan mempermudah pemahaman pembaca terhadap isi skripsi. Isi penelitian antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang mengenai perkembangan *mobile banking* khususnya peralihan ke *BYOND by BSI*, serta *ratings* dan ulasan yang diberikan oleh nasabah, diikuti dengan rumusan masalah yang merumuskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam peralihan ke *BYOND by BSI*. Selain itu, bab ini juga mencakup pertanyaan penelitian yang berfokus pada pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah, serta tujuan penelitiannya. Bab ini juga memuat manfaat penelitian baik teoritis maupun praktis. Manfaat praktis dibuat untuk berbagai pihak, seperti BSI dan nasabah. Bagian terakhir memuat sistematika penulisan yang menjelaskan secara ringkas struktur keseluruhan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari penelitian ini, termasuk konsep *mobile banking*, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah terhadap aplikasi, serta fitur layanan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Bab ini juga mengulas berbagai penelitian terdahulu yang relevan untuk mengidentifikasi *research gap*, sehingga menunjukkan kebaruan penelitian. Selain itu, disusun kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis penelitian juga dirumuskan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu untuk diuji dalam analisis data yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode pendekatan kuantitatif asosiatif yang digunakan untuk meneliti hubungan antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Bab ini mencakup subjek penelitian, yaitu nasabah yang telah bermigrasi ke *BYOND by BSI*, serta metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yang menetapkan kriteria responden tertentu. Selain itu, dijelaskan sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert, sementara teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji hubungan antara variabel yang diteliti.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil olahan data dan analisis statistik yang didasarkan pada tanggapan responden pengguna aplikasi *BYOND by BSI* melalui instrumen kuesioner. Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah. Selain menyajikan data kuantitatif, penulis juga melakukan interpretasi hasil secara mendalam. Pembahasan dikaitkan dengan teori yang relevan serta penelitian terdahulu, untuk memberikan gambaran bagaimana temuan ini memperkuat atau berbeda dari studi sebelumnya. Penulis juga menjelaskan bagaimana hasil ini dapat diterapkan secara praktis, teoritis, dan ditinjau menurut ekonomi islam.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian serta memberikan saran bagi pihak terkait dan peneliti berikutnya. Berdasarkan hasil, saran diberikan kepada pihak BSI untuk terus meningkatkan layanan agar kepuasan nasabah semakin meningkat. Harapannya, hasil penelitian juga dapat menjadi landasan awal bagi peneliti selanjutnya untuk dikembangkan lebih lanjut.

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pembahasan pada bab sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan *mobile banking* BSI ke *BYOND by BSI*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini menunjukkan pentingnya aspek antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, serta minimnya hambatan teknis dalam menunjang kenyamanan pengguna.
2. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan *mobile banking* BSI ke *BYOND by BSI*. Kepercayaan terhadap keamanan transaksi, perlindungan data, serta keandalan sistem menjadi fondasi utama yang membentuk kepuasan pengguna terhadap layanan digital BSI. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *BYOND by BSI*, maka semakin besar pula kepuasan yang terbentuk.
3. Fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan *mobile banking* BSI ke *BYOND by BSI*. Inovasi fitur yang lebih lengkap, unik, dan memudahkan transaksi dibandingkan aplikasi sebelumnya mampu meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga turut membentuk persepsi positif terhadap layanan digital perbankan syariah.
4. Kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan *mobile banking* BSI ke *BYOND by BSI* terutama pada nasabah yang berada di wilayah Jabodetabek. Hasil uji F menunjukkan bahwa kombinasi dari ketiga faktor tersebut secara bersama-sama berperan dalam membentuk kepuasan nasabah. Dengan demikian, strategi pengembangan aplikasi digital perlu mempertimbangkan ketiga aspek tersebut secara menyeluruh dan terpadu.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk pengembangan lebih lanjut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Diharapkan BSI dapat terus meningkatkan kualitas dan performa aplikasi *BYOND by BSI*, khususnya dalam hal stabilitas sistem dan keamanan informasi pribadi nasabah. Meskipun secara umum nasabah merasa puas, masih terdapat responden yang merasa aplikasi terkadang mengalami gangguan teknis. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi sistem agar lebih andal serta menjaga kepercayaan nasabah dengan menjaga kerahasiaan dan perlindungan data secara maksimal. Selain itu, pengembangan fitur yang lebih personal dan inovatif juga dapat terus ditingkatkan agar lebih relevan dengan kebutuhan nasabah saat ini.

2. Bagi Nasabah

Diharapkan nasabah dapat terus memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi *BYOND by BSI* secara optimal, baik fitur transaksi keuangan maupun fitur sosial dan spiritual yang menjadi keunikan aplikasi ini. Penggunaan aplikasi secara aktif dan mandiri dapat mendukung literasi digital perbankan syariah serta mempercepat adaptasi masyarakat terhadap layanan keuangan digital yang sesuai prinsip syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup wilayah dan variabel yang diteliti. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, misalnya dengan menambahkan variabel lain seperti loyalitas nasabah, efektivitas edukasi digital, keamanan, minat penggunaan berkelanjutan, pengalaman pengguna (*user experience*) atau pengaruh nilai-nilai syariah dalam persepsi terhadap *mobile banking* syariah. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan komparatif antara aplikasi *mobile banking* BSI sebelumnya dan *BYOND by BSI* untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan nasabah.

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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Adiningtyas, H., & Auliani, A. S. (2024). Sentiment analysis for mobile banking service quality measurement. *Procedia Computer Science*, 234, 40–50. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.02.150>
- Alghani, A., & Waluyo, B. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Pelaku Umkm Depok Terhadap Minat Pembiayaan Melalui Bank Pembiayaan Rakyat Syariah*.
- 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). In *Islamic Sciences, Sumenep* (Vol. 1).
- Arizonia, H., I., & Purwani, T. (2021). *FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING* (Vol. 3, Issue 2). <http://indicators.iseisemarang.or.id/index.php/jebis>
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap kepuasan pelanggan dan niat penggunaan mobile banking secara berkelanjutan (Privasi dan personalisasi sebagai variabel moderasi). *Jurnal TECHNOBIZ*, 3(1)
- Atriani, A., Permadi, L. A., & Rinuastuti, B. H. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO. *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, 6(1), 54–61. <https://doi.org/10.29303/jseh.v6i1.78>
- BSI. (2025, January 16). Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif. *PT Bank Syariah Indonesia*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan mobile banking BCA. *Journal of Economic and Business Research*, 2 (2)
- Dirnaeni, S., Sito Putri, R., & Iriani, S. S. (2021). Persepsi kemudahan, customer relationship management dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan e-wallet melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Ultima Management*, 13(2)
- Erlina F Santika. (2024). *Mobile Banking yang Paling Diminati Warga RI, Ada Pilihanmu?*
- Fahrul Husni, M., Krisnanto, B., Rizal, M., & Bisnis dan Keuangan Nitro, I. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA.TBK REGIONAL OFFICE X MAKASSAR* (Vol. 11)
- Fatonah, F., Ahmad, H. A., Satriyo, A. G., & Untung. (2025). *Kewirausahaan di era digital: Peluang dan tantangan bisnis online untuk pemula*. HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation, 2(1)
- Fatonah, F., Hendratmoko, C., Studi Manajemen, P., & Tinggi Ilmu Ekonomi

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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Surakarta, S. (n.d.). Menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi millennial menggunakan e-money. *JURNAL MANAJEMEN*, 12(2),209–217.
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Febina, G., Purba1, B., Sir2, K., Ikrom3, M., & Manajemen, J. (2023). PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BCA MOBILE (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika FMIPA UNIMED). In *Kreativitas dalam Ekonomi* (Vol. 6, Issue 4).
- Firdaus, H. A., Nurhidayah, & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (Studi pada pengguna m-banking Bank BRI di Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13(1)
- Firmansyah, D., Hakim, M. M., Fajar, D., & Nugroho, A. (2023). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking* (Vol. 14, Issue 2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husni, M. F., Ramlah, Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Regional Office X Makassar. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 11(2)
- Ikhsan, R. B., Fernando, Y., Prabowo, H., Yuniarty, Gui, A., & Kuncoro, E. A. (2024). *An empirical study on the use of artificial intelligence in the banking sector of Indonesia by extending the TAM model and the moderating effect of perceived trust. Journal Digital Business*, 5(1)
- Ismail, H. A., & Purwani, T. (2021). Faktor yang mempengaruhi minat penggunaan mobile banking. *Indicators: Journal of Economics and Business*, 3(2)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Makmuriyah, S., & Vanni, F. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking: Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & David Schoorman, F. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust* (Vol. 20, Issue 3). <https://www.jstor.org/stable/258792?seq=1&cid=pdf->
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3). <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., Jalil, A., Syariah, J. P., Ekonomi, F., Islam, B., & Palu, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Nurfadila, N., Ariyanti, M., & Trianasari, N. (2023). Analisis Kualitas



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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Layanan Mobile Banking New Livin' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis. *JIBR: Journal of Indonesia Business Research*, 1, 77–82. <https://doi.org/10.25124/logic.v1i1.6486>.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: Routledge.
- Oliver, R. L. (2024, May 21). *CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH*. Vanderbilt University.
- Parera, N. O., Susanti, E., & Artikel, I. (2021). LOYALITAS NASABAH DARI KEMUDAHAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING INFO ARTIKEL ABSTRAK. In *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)* (Vol. 2, Issue 1). <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Pohan, R. N. A., Rokan, M. K., & Syarvina, W. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada layanan BSI Mobile dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4(3)
- Publish Jurnal. (2023, December 18). *Prosedur pengujian hipotesis*.
- Rifa, O. H. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Siregar S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta (ID): Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku konsumen di era internet: Implikasi pada strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taufik, M. (2020). *Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia*.
- Tyanisa, F., Hasanah, N., & Belakang, L. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta).
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Waluyo, B., & Syafrida, I. (2025). The Impact of Conventional Bank Ownership on the Separation of Islamic Banks in Indonesia. *Financial Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 2(61), 87–94. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.2.61.2025.4627>
- Wilyningsih, N. K. A., Syarach, A., & Yuliana, I. (2025). Pengaruh fitur m-banking dan keamanan terhadap kepuasan nasabah Livin' by Mandiri. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1)
- Winata, S., & Tjokrosaputro, M. (2022). *The Roles of Effort Expectancy, Attitude, and Service Quality in Mobile Payment Users Continuance Intention*.
- Wooldridge, J. M. (2016). *Introductory econometrics: A modern approach* (6th ed.). Cengage Learning.



© 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

- Yuniati, T., Pramukty, R., & Siburian, S. (2022). Pengaruh persepsi fraud dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan mobile banking (Nasabah bank umum pengguna layanan mobile banking). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM)*, 18(1), 30–45.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2005). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian: "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI*".

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Perkenalkan saya Firda Anggraeni, mahasiswi Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir dengan judul "**Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile Banking* BSI ke *BYOND by BSI***", di bawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

Adapun syarat/kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna aplikasi *BYOND by BSI* dengan minimal penggunaan selama 1 bulan
2. Berdomisili di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)

Oleh karena itu, saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan jujur dan berdasarkan pengalaman pribadi. Pengisian kuesioner hanya memerlukan waktu sekitar 5 menit. Seluruh data dan informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Berikut link kuesioner:

<https://bit.ly/KuesionerPenelitianFirdaAnggraeni>

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan waktu yang Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini. Kontribusi Anda sangat berarti bagi penelitian saya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Anda dengan pahala berlimpah. Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti,

Firda Anggraeni



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SCREENING QUESTIONS

Untuk memastikan Anda sesuai dengan kriteria responden penelitian ini, mohon jawab pertanyaan berikut terlebih dahulu. Hanya responden yang memenuhi kriteria yang akan melanjutkan ke bagian selanjutnya dari kuesioner ini.

1. Apakah Anda merupakan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI?
 - Ya
 - Tidak (Mohon maaf, Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner)
2. Dimana domisili Anda saat ini?
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
 - Luar Jabodetabek (Mohon maaf, Anda tidak bisa melanjutkan pengisian kuesioner)
3. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI?
 - Kurang dari 1 bulan (Mohon maaf, Anda tidak bisa melanjutkan pengisian kuesioner)
 - 1–3 bulan
 - Lebih dari 3 bulan

IDENTITAS RESPONDEN

Silakan isi informasi pribadi Anda yang dibutuhkan untuk mendukung analisis data penelitian ini. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Mohon isi dengan jujur dan sesuai kondisi Anda.

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin
 - Laki – laki
 - Perempuan
3. Usia
 - < 20 Tahun
 - 20 – 29 Tahun

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 mengumumkannya 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

- 30 – 39 Tahun
 - > 40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir
 - SD/Sederajat
 - SMP/Sederajat
 - SMA/Sederajat
 - Diploma (D1/D2/D3/D4)
 - Sarjana (S1/S2/S3)
 5. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai swasta
 - Wiraswasta
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Profesi (dokter, konsultan, pengacara, dll)
 - Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap aplikasi BYOND *by* BSI. Silakan mengisi kuesioner dengan jujur sesuai pengalaman Anda menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI. Untuk setiap pernyataan, pilih angka yang paling sesuai dengan tingkat persetujuan Anda:

Skala Likert 4 Poin

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju



PERTANYAAN KUESIONER

A. Variabel Kemudahan Penggunaan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
2	Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
3	Saya tidak mengalami kesulitan saat menjalankan fitur dalam aplikasi BYOND by BSI.				
4	Saya merasa mudah menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
5	Tampilan aplikasi BYOND by BSI mudah dipahami oleh saya.				
6	Tata letak fitur di aplikasi Byond by BSI memudahkan saya dalam navigasi.				

B. Kepercayaan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya percaya bahwa BYOND by BSI menjaga kerahasiaan informasi pribadi saya.				
2	Saya merasa BYOND by BSI menjalankan layanan sesuai dengan nilai-nilai syariah.				
3	Saya yakin bahwa BYOND by BSI mampu menyelesaikan transaksi dengan baik.				
4	Saya percaya bahwa sistem BYOND by BSI jarang mengalami gangguan teknis.				
5	Saya merasa BYOND by BSI mampu memenuhi kebutuhan saya sebagai nasabah.				

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 mengumumikan 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

6	Saya merasa memperoleh manfaat dari penggunaan layanan dalam aplikasi BYOND by BSI.				
---	---	--	--	--	--

C. Fitur Layanan

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya dapat menemukan banyak pilihan layanan dalam aplikasi BYOND by BSI seperti layanan finansial, sosial, serta spiritual.				
2	Fitur dalam aplikasi BYOND by BSI cukup beragam untuk menunjang aktivitas finansial saya.				
3	Saya merasa fitur aplikasi BYOND by BSI mendukung kebutuhan perbankan saya secara personal.				
4	Saya tertarik untuk mencoba fitur baru yang ditawarkan oleh BYOND by BSI				
5	Saya merasa aplikasi BYOND by BSI memiliki fitur yang unik dibandingkan aplikasi sebelumnya				
6	Saya dapat menggunakan fitur BYOND by BSI tanpa perlu bantuan pihak lain.				

D. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat melalui aplikasi BYOND by BSI				
2	Aplikasi BYOND by BSI memenuhi harapan saya dalam melakukan aktivitas perbankan.				
3	Saya merasa sistem dalam aplikasi BYOND by BSI selalu tersedia ketika dibutuhkan.				



© 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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Saya merasa informasi pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
5	Tanggapan terhadap keluhan diberikan dengan cepat oleh pihak BSI.				
6	Saya puas dengan solusi yang diberikan ketika mengalami masalah di aplikasi BYOND by BSI.				

PENUTUP

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan waktu yang Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini. Kontribusi Anda sangat berarti bagi penelitian saya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Anda dengan pahala berlimpah.

Firda Anggraeni

Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel

A. Variabel Kemudahan Penggunaan

Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan	Frekuensi Responden				Rata-Rata
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Skor
Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	0	0	35	65	3,65
Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	0	0	48	52	3,52
Saya tidak mengalami kesulitan saat menjalankan fitur dalam aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	0	16	36	48	3,32
Saya merasa mudah menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	3	6	37	54	3,42
Tampilan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI mudah dipahami oleh saya.	0	5	35	60	3,55
Tata letak fitur di aplikasi BYOND <i>by</i> BSI memudahkan saya dalam navigasi.	0	5	45	50	3,45
Rata-Rata Skor					3,49

B. Variabel Kepercayaan

Pernyataan Variabel Kepercayaan	Frekuensi Responden				Rata-Rata Skor
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Saya percaya bahwa BYOND <i>by</i> BSI menjaga kerahasiaan informasi pribadi saya.	2	5	32	61	3,52
Saya merasa BYOND <i>by</i> BSI menjalankan layanan sesuai dengan nilai-nilai syariah.	3	2	44	51	3,43
Saya yakin bahwa BYOND <i>by</i> BSI mampu menyelesaikan transaksi dengan baik.	1	6	32	61	3,53
Saya percaya bahwa sistem BYOND <i>by</i> BSI jarang mengalami gangguan teknis.	2	22	50	26	3

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 mengumumikan 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

Saya merasa BYOND <i>by</i> BSI mampu memenuhi kebutuhan saya sebagai nasabah.	2	5	35	58	3,49
Saya merasa memperoleh manfaat dari penggunaan layanan dalam aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	2	2	36	60	3,54
Rata-Rata Skor					3,42

C. Variabel Fitur Layanan

Pernyataan Variabel Fitur Layanan	Frekuensi Responden				Rata-Rata Skor
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Saya dapat menemukan banyak pilihan layanan dalam aplikasi BYOND <i>by</i> BSI seperti layanan finansial, sosial, serta spiritual.	2	5	31	62	3,53
Fitur dalam aplikasi BYOND <i>by</i> BSI cukup beragam untuk menunjang aktivitas finansial saya.	1	5	42	52	3,45
Saya merasa fitur aplikasi BYOND <i>by</i> BSI mendukung kebutuhan perbankan saya secara personal.	1	4	50	45	3,39
Saya tertarik untuk mencoba fitur baru seperti <i>Goal Setting</i> (target keuangan pribadi) yang ditawarkan oleh BYOND <i>by</i> BSI.	2	5	54	39	3,30
Saya merasa aplikasi BYOND <i>by</i> BSI memiliki fitur yang unik dibandingkan aplikasi sebelumnya	0	5	34	61	3,56
Saya dapat menggunakan fitur BYOND <i>by</i> BSI tanpa perlu bantuan pihak lain.	1	3	35	61	3,56
Rata-Rata Skor					3,47

D. Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah	Frekuensi Responden				Rata-Rata Skor
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat melalui aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	2	7	28	63	3,52
Aplikasi BYOND <i>by</i> BSI memenuhi harapan saya dalam melakukan aktivitas perbankan.	2	1	43	54	3,49



© 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 satu 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

Saya merasa sistem dalam aplikasi BYOND <i>by</i> BSI selalu tersedia ketika dibutuhkan.	0	5	40	55	3,50
Saya merasa informasi pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	1	3	44	52	3,47
Tanggapan terhadap keluhan diberikan dengan cepat oleh pihak BSI.	1	4	38	57	3,51
Saya puas dengan solusi yang diberikan ketika mengalami masalah di aplikasi BYOND <i>by</i> BSI.	1	2	39	58	3,54
Rata-Rata Skor					3,51



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,529**	,326	,420*	,617**	,411*	,841**
	Sig. (2-tailed)		,003	,078	,021	,000	,024	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,529**	1	,371*	,363*	,163	,214	,667**
	Sig. (2-tailed)	,003		,044	,049	,391	,256	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,326	,371*	1	,463*	,025	,022	,550**
	Sig. (2-tailed)	,078	,044		,010	,894	,910	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,420*	,363*	,463*	1	,199	,098	,619**
	Sig. (2-tailed)	,021	,049	,010		,291	,605	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,617**	,163	,025	,199	1	,705**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,000	,391	,894	,291		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,411*	,214	,022	,098	,705**	1	,618**
	Sig. (2-tailed)	,024	,256	,910	,605	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	,841**	,667**	,550**	,619**	,685**	,618**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepercayaan

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,422*	,378*	,328	,283	,189	,612**
	Sig. (2-tailed)		,020	,039	,077	,130	,317	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,422*	1	,351	,354	,179	,486**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,020		,057	,055	,344	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,378*	,351	1	,385*	,401*	,473**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,039	,057		,036	,028	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,328	,354	,385*	1	,464**	,360	,749**
	Sig. (2-tailed)	,077	,055	,036		,010	,051	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,283	,179	,401*	,464**	1	,401*	,656**
	Sig. (2-tailed)	,130	,344	,028	,010		,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,189	,486**	,473**	,360	,401*	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,317	,006	,008	,051	,028		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX2	Pearson Correlation	,612**	,680**	,709**	,749**	,656**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



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



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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel Fitur Layanan

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,472**	,154	,268	,511**	,289	,697**
	Sig. (2-tailed)		,008	,416	,152	,004	,122	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,472**	1	,117	,224	,410*	,327	,663**
	Sig. (2-tailed)	,008		,539	,233	,024	,077	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,154	,117	1	-,130	,447*	,356	,475**
	Sig. (2-tailed)	,416	,539		,494	,013	,053	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,268	,224	-,130	1	,313	,133	,526**
	Sig. (2-tailed)	,152	,233	,494		,092	,485	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,511**	,410*	,447*	,313	1	,393*	,810**
	Sig. (2-tailed)	,004	,024	,013	,092		,032	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,289	,327	,356	,133	,393*	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,122	,077	,053	,485	,032		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.X3	Pearson Correlation	,697**	,663**	,475**	,526**	,810**	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,008	,003	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Nasabah

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,346	,424*	,508**	,385*	,312	,750**
	Sig. (2-tailed)		,061	,019	,004	,036	,094	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,346	1	,254	,408*	,000	,202	,541**
	Sig. (2-tailed)	,061		,176	,025	1,000	,285	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,424*	,254	1	,041	,382*	,283	,659**
	Sig. (2-tailed)	,019	,176		,828	,037	,130	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,508**	,408*	,041	1	,312	,110	,578**
	Sig. (2-tailed)	,004	,025	,828		,093	,563	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,385*	,000	,382*	,312	1	,572**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,036	1,000	,037	,093		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,312	,202	,283	,110	,572**	1	,637**
	Sig. (2-tailed)	,094	,285	,130	,563	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.Y	Pearson Correlation	,750**	,541**	,659**	,578**	,708**	,637**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung (Pearson Correlated)	R Tabel	P (Sig.)	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	X1.1	0,841	0,361	0,000	Valid
	X1.2	0,667	0,361	0,000	Valid
	X1.3	0,550	0,361	0,002	Valid
	X1.4	0,619	0,361	0,000	Valid
	X1.5	0,685	0,361	0,000	Valid
	X1.6	0,618	0,361	0,000	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,612	0,361	0,000	Valid
	X2.2	0,680	0,361	0,000	Valid
	X2.3	0,709	0,361	0,000	Valid
	X2.4	0,749	0,361	0,000	Valid
	X2.5	0,656	0,361	0,000	Valid
	X2.6	0,696	0,361	0,000	Valid
Fitur Layanan (X3)	X3.1	0,697	0,361	0,000	Valid
	X3.2	0,663	0,361	0,000	Valid
	X3.3	0,475	0,361	0,008	Valid
	X3.4	0,526	0,361	0,003	Valid
	X3.5	0,810	0,361	0,000	Valid
	X3.6	0,638	0,361	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,750	0,361	0,000	Valid
	Y.2	0,541	0,361	0,002	Valid
	Y.3	0,659	0,361	0,000	Valid
	Y.4	0,578	0,361	0,001	Valid
	Y.5	0,708	0,361	0,000	Valid
	Y.6	0,637	0,361	0,000	Valid

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 :

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 Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,749	,746	6

Variabel Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,768	,774	6

Variabel Fitur Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,699	,706	6

Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,716	,722	6



- 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 satu 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

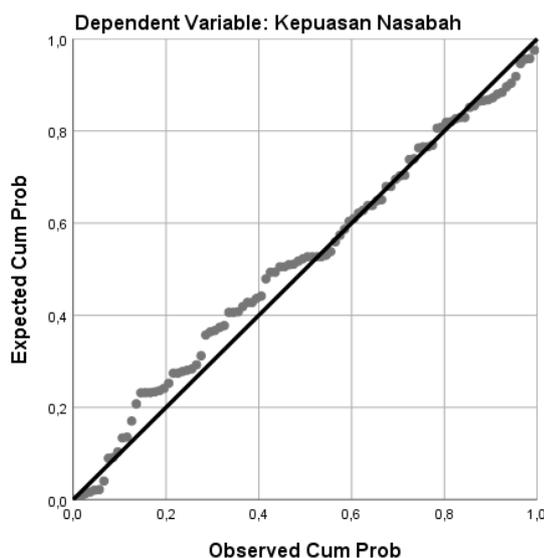
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,47388460
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,043
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,053 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,005	2,207		,908	,366		
	Kemudahan Penggunaan	,292	,104	,241	2,803	,006	,769	1,301
	Kepercayaan	,304	,092	,307	3,317	,001	,664	1,506
	Fitur Layanan	,321	,098	,297	3,287	,001	,697	1,435

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,143	1,405		2,948	,004
	Kemudahan Penggunaan	-,034	,066	-,057	-,508	,613
	Kepercayaan	-,113	,058	-,234	-1,938	,056
	Fitur Layanan	-,001	,062	-,001	-,012	,991

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,005	2,207		,908	,366
	Kemudahan Penggunaan	,292	,104	,241	2,803	,006
	Kepercayaan	,304	,092	,307	3,317	,001
	Fitur Layanan	,321	,098	,297	3,287	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179,849	3	59,950	26,761	,000 ^b
	Residual	215,061	96	2,240		
	Total	394,910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan

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 :

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

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,455	,438	1,497

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,005	2,207		,908	,366
	Kemudahan Penggunaan	,292	,104	,241	2,803	,006
	Kepercayaan	,304	,092	,307	3,317	,001
	Fitur Layanan	,321	,098	,297	3,287	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**