



© 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 FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN MANFAAT TERHADAP PERSEPSI
NASABAH PENGGUNA BYOND BY BSI**



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Athaya Talita Mardatilla/2104411055

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 FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN MANFAAT TERHADAP PERSEPSI
NASABAH PENGGUNA BYOND BY BSI**



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

Disusun oleh:

Athaya Talita Mardatilla/2104411055

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 : Athaya Talita Mardatilla

NIM : 2104411055

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan 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 Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 10 Juli 2025



Athaya Talita Mardatilla

NIM. 2104411055



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 : Athaya Talita Mardatilla

NIM : 2104411055

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Persepsi Nasabah Pengguna 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 D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

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

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

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 10 Juli 2025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ketua Jurusan Akuntansi



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



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 : Athaya Talita Mardatilla
NIM : 2104411055
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat terhadap Persepsi Nasabah Pengguna BYOND by BSI

Disetujui oleh
Pembimbing

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

Ketua Program Studi
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

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat izin dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat terhadap Persepsi Nasabah Pengguna BYOND by BSI”. Adapun penulisan laporan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, yakni Bapak Edi Supriadi dan Ibu Issusilaningtias serta keluarga penulis atas doa, kasih sayang, semangat dan dukungan yang tidak pernah berhenti.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, saran, dan kritik selama proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si selaku dosen penguji atas saran dan kritik yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Novya Wendianti, selaku mentor yang telah memberi arahan serta bimbingan selama kegiatan magang berlangsung untuk mendukung proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh karyawan BSI KCP Depok Pancoran Mas yang telah bersedia menerima, membimbing, dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan berkontribusi dalam lingkungan kerja.



© 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

8. Teman-teman BS8A yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluhan kesah, dan menjadi tempat berbagi cerita selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.
9. Seluruh dosen dan karyawan administrasi jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta atas ilmu dan pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca, khususnya mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 10 Juli 2025

Athaya Talita Mardatilla

**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 di bawah ini:

Nama : Athaya Talita Mardatilla
NIM : 2104411055
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

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 Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Persepsi Nasabah Pengguna 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: 10 Juli 2025

Yang menyatakan,

Athaya Talita Mardatilla



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

Athaya Talita Mardatilla

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Persepsi Nasabah Pengguna BYOND by BSI

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong bank-bank syariah untuk mengembangkan layanan *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia merespon dengan menerbitkan BYOND by BSI pada November 2024 sebagai pengganti BSI Mobile. Namun, hasil pra-penelitian menunjukkan aplikasi ini masih menghadapi berbagai keluhan pengguna seperti mengalami gangguan teknis, kesulitan aktivasi dan kewajiban menyalakan lokasi yang menghambat *login*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat terhadap persepsi nasabah pengguna BYOND by BSI. Metode yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan kuesioner, Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan kemudahan penggunaan dan manfaat berpengaruh terhadap persepsi nasabah sedangkan fitur layanan tidak berpengaruh terhadap persepsi nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kemudahan dan manfaat yang dirasakan dari BYOND by BSI dengan meningkatkan stabilitas sistem, mempercepat proses *login*, meminimalisir *error* serta mengoptimalkan fitur layanan yang sudah tersedia maupun menambahkan fitur yang belum tersedia seperti pembukaan rekening tabungan junior dan fitur buka blokir atau ganti nomor telepon secara mandiri.

Kata Kunci: Bank Syariah, *Mobile Banking*, BYOND by BSI, Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Persepsi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Athaya Talita Mardatilla

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Program

***The Effect of Service Features, Ease of Use, and Benefits
on BYOND By BSI User Perceptions***

ABSTRACT

The rapid advancement of technology has prompted Islamic banks to develop mobile banking services. Bank Syariah Indonesia responded by launching BYOND by BSI in November 2024 as a replacement for BSI Mobile. However, preliminary research indicates that the application still faces various user complaints, such as technical issues, difficulties during activation, and the requirement to enable location services which hinders the login process. This study aims to analyze the influence of service features, ease of use, and perceived benefits on BYOND By BSI user perceptions. A quantitative method was used through a questionnaire, and the collected data were analyzed using multiple linear regression through SPSS 29. The results show that ease of use and perceived benefits influence customer perceptions, while service features do not have an effect. This research is expected to provide input for Bank Syariah Indonesia to enhance the ease of use and benefits of BYOND by BSI by improving system stability, accelerating the login process, minimizing errors, and optimizing existing features as well as adding new ones such as opening junior savings account online and self-service features for unblocking or changing phone numbers.

Keywords: *Islamic Bank, Mobile Banking, BYOND by BSI, Service Features, Ease of Use, Perceived Benefits, Customer Perception.*



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.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Fitur Layanan	7
2.1.2 Kemudahan Penggunaan.....	8
2.1.3 Manfaat	9
2.1.4 Persepsi	10
2.1.5 Mobile Banking.....	12
2.2 Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu.....	15
2.4 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3.1 Kerangka Pemikiran	21



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

2.3.2	Pengembangan Hipotesis	21
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Objek Penelitian	24
3.3	Metode Pengambilan Sampel	24
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	25
3.6	Definisi Operasional Variabel	26
3.7	Metode Analisis Data	28
3.7.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	28
3.7.2	Uji Regresi Linear Berganda	29
3.7.3	Uji F (Uji Simultan)	29
3.7.4	Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	29
3.7.5	Uji T (Uji Parsial)	30
3.7.6	Uji Asumsi Klasik	30
3.7.7	Uji Hipotesis	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Responden	33
4.1.1	Responden Berdasarkan Usia	33
4.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.1.5	Responden Berdasarkan Domisili	36
4.1.6	Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan	37
4.1.7	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	37
4.2	Uji Data Penelitian	38
4.2.1	Uji Validitas	38
4.2.2	Uji Reliabilitas	38
4.2.3	Uji Regresi Linear Berganda	39
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	41
4.2.5	Uji Hipotesis	43
4.3	Pembahasan	48



© 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

4.3.1.	Pengaruh Fitur Layanan terhadap Persepsi Nasabah	49
4.3.2.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Nasabah ...	52
4.3.3.	Pengaruh Manfaat terhadap Persepsi Nasabah.....	56
4.3.4.	Persepsi Nasabah Pengguna BYOND by BSI.....	59
4.3.5.	Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat terhadap Persepsi Nasabah	63
4.4	Implementasi Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP		68
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		78

**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 TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.3 Kriteria Validitas dan Reliabilitas	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.4 Hasil Uji T	44
Tabel 4.5 Hasil Koefisien Determinasi (R-Square).....	48
Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Variabel Fitur Layanan	49
Tabel 4.7 Jawaban Responden terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan.....	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden terhadap Variabel Manfaat	56
Tabel 4.9 Jawaban Responden terhadap Variabel Persepsi Nasabah	59

**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 GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Domisili	36
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan BYOND by BSI.....	37
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BYOND by BSI....	37
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas	41
Gambar 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Gambar 4.10 Hasil Uji F	47

**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 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

Saat ini, perkembangan teknologi dan penyebaran informasi berkembang cepat berkat internet. Internet merupakan sarana yang paling efektif untuk berkomunikasi, mencari informasi, dan melakukan bisnis (Zaroni et al., 2023). Menurut hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024), penduduk Indonesia yang terkoneksi internet pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa atau sebanyak 79,50% dari total populasi tahun 2023 sebanyak 278.696.200 jiwa penduduk. Besarnya jumlah pengguna internet di Indonesia mendorong bank-bank di Indonesia berlomba-lomba menciptakan layanan berbasis digital untuk para nasabahnya salah satunya layanan *mobile banking* (Alfani et al., 2023).

Mobile banking muncul sebagai inovasi yang memberikan kemudahan akses informasi dan transaksi *online* tanpa batasan waktu maupun tempat (Khomsatun et al., 2024). *Mobile banking* juga banyak digunakan karena cepat, aman, nyaman, mudah, dan efisien (Rithmaya et al., 2024). Saat ini, layanan *mobile banking* sudah dimiliki oleh berbagai bank syariah termasuk PT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan hasil *merger* antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (Amalia & Hastriana, 2022). BSI Mobile tentu menawarkan berbagai fitur-fitur transaksi untuk memudahkan para nasabahnya.

Merujuk pada berita yang dirilis di situs resmi BSI (2024b), jumlah nasabah BSI mencapai 20,5 juta pengguna pada bulan Juni 2024. Namun, pengguna aktif BSI Mobile baru mencapai 7,12 juta pengguna atau sekitar 34,73% dari total nasabah sejak diluncurkan tahun 2021. Banyaknya lembaga perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking* membuat persaingan semakin ketat (Khomsatun et al., 2024). Dalam upaya mempertahankan nasabah, BSI meluncurkan aplikasi *mobile banking* BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile pada bulan November 2024. BYOND by BSI hadir sebagai *super app* dengan tampilan yang lebih modern, *fresh* dan lebih *user-friendly* untuk mempermudah segalanya bagi semua orang (BSI, 2024a). BYOND by BSI



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

memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan BSI Mobile. Adanya layanan lupa PIN dan *password*, ganti *email*, daftar transaksi favorit, fitur *quick access*, portofolio investasi hingga waktu salat.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui persepsi awal nasabah terkait BYOND by BSI, dari 25 responden, sebagian besar responden sebanyak 48% puas dengan fitur-fitur yang tersedia. Sebanyak 36% menyatakan biasa saja, dan 16% kurang puas. Perihal kemudahan penggunaan, 44% responden menilai BYOND by BSI mudah digunakan, 28% biasa saja, 16% sangat mudah, dan 12% tidak mudah. Terkait manfaat yang dirasakan, 44% menilai biasa saja, 24% setuju, 8% sangat setuju, dan 24% tidak setuju. Tiga alasan utama responden memilih menggunakan BYOND by BSI yakni kemudahan transaksi, tampilan yang lebih modern, dan bermanfaat untuk transaksi sehari-hari. Namun, ada beberapa hal perlu diperbaiki. 80% responden mengeluhkan seringnya BYOND by BSI bermasalah ketika hendak digunakan. 28% responden merasa terbebani karena harus selalu menyalakan lokasi saat ingin menggunakan BYOND by BSI serta keluhan terkait kesulitan saat aktivasi. Hal ini menunjukkan adanya kegagalan dalam memenuhi ekspektasi penggunaannya baik dari segi fitur layanan, kemudahan penggunaan maupun manfaat yang dirasakan. Tentu hal ini tidak sejalan dengan klaim BYOND by BSI sebagai *super app* dan *tagline* mereka #SemuaJadiMudah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardani (2021) menjelaskan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan memengaruhi sikap penggunaan. Ketersediaan fitur dan kemudahan juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* (Iqbal et al., 2021). Hal yang sama juga dikemukakan oleh Oktiani & Faezal (2024) terkait fitur layanan terhadap keputusan penggunaan. Selain itu, faktor kualitas sistem dan kualitas layanan juga memengaruhi penggunaan *mobile banking* (Koloseni, 2021). Hasil penelitian Malusare (2023) di mana faktor kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi memperoleh respons positif terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, kualitas layanan dan reputasi buruk dapat memengaruhi loyalitas (Ahmed et al., 2025). Salah satu faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah yakni kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan (Kim et al., 2024). Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Fahrudi



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

et al. (2023) memperlihatkan bahwa fitur layanan tidak memengaruhi keputusan penggunaan maupun loyalitas pengguna *mobile banking*. Pada penelitian Utama et al. (2024) kemudahan dan pengalaman pengguna berpengaruh terhadap minat nasabah. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Lubis & Hamdani (2025) menyatakan meskipun *mobile banking* memberikan banyak manfaat dan kemudahan transaksi melalui fitur-fiturnya, minat dalam menggunakan *mobile banking* masih tergolong rendah.

Berdasarkan data yang ada, masalah utama yang terjadi adalah banyaknya pengguna yang sudah migrasi ke BYOND by BSI belum mencerminkan kesuksesan aplikasi dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Hal ini terlihat dari keluhan responden pra-penelitian terkait BYOND by BSI yang sering bermasalah. Persepsi nasabah penting dalam keberlangsungan sebuah aplikasi. Persepsi positif cenderung membuat nasabah akan terus menggunakan BYOND by BSI. Sebaliknya, persepsi negatif memungkinkan nasabah beralih ke aplikasi *mobile banking* lain.

Pada penelitian ini, persepsi nasabah dijadikan variabel dependen karena persepsi dibentuk oleh pengalaman pengguna dan dipengaruhi berbagai faktor. Sebagian besar studi sebelumnya menganalisis fitur layanan, kemudahan, dan manfaat terhadap keputusan penggunaan, minat dan loyalitas. Belum ada yang menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat terhadap persepsi nasabah pengguna BYOND by BSI. Hal-hal inilah yang menjadi alasan penelitian harus dilakukan dengan harapan hasilnya dapat berkontribusi untuk pengembangan layanan BYOND by BSI. Untuk itu, penulis akan menjalankan penelitian dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Persepsi Nasabah Pengguna BYOND By BSI”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Masalah yang terjadi adalah banyaknya pengguna *mobile banking* BYOND by BSI yang merasa kecewa dengan aplikasi yang akan menggantikan BSI Mobile ini. Hal ini tidak sesuai dengan *tagline* aplikasi BYOND by BSI #SemuaJadiMudah. Aplikasi BYOND by BSI yang belum bisa memenuhi ekspektasi para penggunanya bisa menjadi salah satu alasan banyaknya persepsi



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

negatif yang diterima. Hal ini juga tidak sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan Davis dalam Wicaksono (2022) di mana seharusnya kemudahan penggunaan dan manfaat meningkatkan persepsi positif nasabah. Semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan dari suatu aplikasi maka semakin tinggi kemungkinan adopsi *mobile banking*. Pada akhirnya nasabah akan terus menggunakan *mobile banking* tersebut. Oleh sebab itu, penulis ingin memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi seseorang untuk menggunakan suatu aplikasi *mobile banking*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang sudah dijelaskan, dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah fitur layanan berpengaruh pada persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI?
- 2) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh pada persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI?
- 3) Apakah manfaat berpengaruh pada persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI?
- 4) Apakah fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat memengaruhi persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI?

1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pertanyaan penelitian di atas, adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

- 1) Menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI.
- 2) Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI.
- 3) Menganalisis pengaruh manfaat terhadap persepsi nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI.
- 4) Menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat terhadap persepsi nasabah dalam 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Ada manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini. Berikut manfaat dari dilakukannya penelitian ini:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan para pembaca mengenai aplikasi *mobile banking* terbaru dari BSI yakni BYOND By BSI dan bijak dalam memutuskan menggunakan suatu *mobile banking*. Selain itu juga dapat menjadi referensi atau menjadi pembanding bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti lebih lanjut tentang aplikasi BYOND by BSI.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan membantu Bank Syariah Indonesia memahami bagaimana fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat bisa memengaruhi persepsi nasabah pengguna *mobile banking*. Dengan demikian, BSI bisa mengembangkan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini disusun secara sistematis agar mendapatkan gambaran yang jelas dan mudah dipahami terkait penelitian yang dilakukan. Terdiri dari bab-bab yang disusun berurutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan tentang alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah penelitian yang menjelaskan masalah atau perbedaan yang terjadi antara teori dan fakta lapangan, pertanyaan penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan penelitian terkait hubungan antarvariabel yang ingin diteliti, tujuan penelitian berisi capaian yang ingin dituju dalam penelitian ini, manfaat penelitian yang menjelaskan manfaat teoritis dan praktis kepada peneliti lain atau lembaga bersangkutan, dan sistematika penulisan skripsi untuk menjelaskan secara umum struktur skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan penelitian seperti konsep fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat. Selain itu, berisi



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

penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang berkenaan dengan *mobile banking*, fitur layanan, kemudahan penggunaan maupun manfaat yang dirasakan. Bab ini juga terdapat kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antarvariabel yang diteliti beserta hipotesis berdasarkan kerangka yang telah dibuat. Hipotesis memuat asumsi fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat mempunyai pengaruh terhadap persepsi nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan yang pada penelitian ini dengan metode kuantitatif, objek penelitian yakni fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat. Selanjutnya, bab ini juga menjelaskan metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian yakni data primer dan data sekunder, metode pengambilan data penelitian seperti kuesioner, dan metode analisis data untuk menguji hasil dari kuesioner.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan atas penelitian yang dilakukan seperti analisis data, pengujian hipotesis dan interpretasi hasil yang telah didapatkan dari kuesioner yang telah dibagikan. Dalam hal ini untuk menguji variabel-variabel penelitian mempunyai pengaruh atau tidak mempunyai pengaruh terhadap persepsi nasabah.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian. Selain itu, berisi juga saran yang dapat digunakan peneliti lainnya jika ingin mengembangkan penelitian ini lebih lanjut ke depannya.

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 Simpulan

Merujuk pada hasil uji yang telah dilakukan oleh peneliti terkait pengaruh fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat terhadap persepsi nasabah, berikut kesimpulan yang didapatkan:

- 1) Fitur layanan tidak berpengaruh terhadap persepsi nasabah pengguna BYOND by BSI. Fitur layanan BYOND by BSI belum memberikan pengaruh langsung terhadap persepsi nasabahnya. Hal ini bisa disebabkan oleh fitur-fitur yang ditawarkan BYOND by BSI sudah umum ditemukan dalam aplikasi *mobile banking* lainnya sehingga tidak memberikan keunikan tersendiri dalam membentuk persepsi nasabah.
- 2) Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi nasabah. BYOND by BSI telah memberikan kemudahan penggunaan, kemudahan akses, dan desain visual yang jelas, rapi dan tidak membingungkan bagi nasabahnya. Hal ini tentu memberikan pengaruh positif terhadap persepsi nasabah. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin besar persepsi positif yang dimiliki penggunaannya.
- 3) Variabel manfaat berpengaruh terhadap persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa BYOND by BSI telah memberikan manfaat yang nyata dari segi kemudahan, penghematan waktu, pemenuhan kebutuhan transaksi, dan pengelolaan keuangan yang lebih baik sehingga BYOND by BSI sering digunakan oleh penggunanya. Nasabah yang mendapatkan manfaat nyata dari BYOND by BSI akan mempunyai persepsi positif yang lebih tinggi dibandingkan yang tidak merasakan manfaatnya.
- 4) Meskipun fitur layanan tidak berpengaruh terhadap persepsi nasabah, namun ketika didukung oleh kemudahan penggunaan dan manfaat, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan aplikasi dengan fitur layanan yang lengkap dan mudah digunakan akan memberikan manfaat bagi penggunanya dalam memenuhi



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

kebutuhan transaksi sehingga membentuk persepsi positif nasabahnya. Sebab, jika hanya fitur saja yang lengkap tanpa memberikan kemudahan, sulit digunakan dan dipahami atau hanya salah satu saja variabel yang terpenuhi tentu tidak akan membentuk persepsi positif dari penggunaanya.

5.2 Saran

Peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini. untuk itu peneliti memberikan rekomendasi kepada pihak terkait untuk pengembangan selanjutnya, sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian yang menunjukkan nilai *adjusted R-Square* 51,9% mengindikasikan masih ada variabel lain yang berpotensi memengaruhi persepsi nasabah. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih mengeksplorasi atau menambahkan variabel lain seperti *digital literacy*, *user experience*, kepercayaan, risiko guna mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait persepsi nasabah.
- 2) Bank Syariah Indonesia sudah cukup baik dalam memenuhi fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaatnya melalui BYOND by BSI untuk para penggunaanya. Namun, hasil fitur layanan tidak berpengaruh terhadap persepsi nasabah bisa menjadi bahan evaluasi untuk mengoptimalkan atau memperbaiki fitur layanan yang sudah ada atau menambahkan fitur yang belum ada, seperti pembukaan rekening tabungan *junior* melalui BYOND by BSI, pembayaran tagihan dan *top-up* dibedakan dalam menu yang berbeda, fitur buka blokir atau ganti nomor telepon secara mandiri, informasi kartu kredit dan yang lainnya agar lebih sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah sehingga persepsi positif nasabah akan meningkat dan mendorong penggunaan berkelanjutan.
- 3) Persepsi nasabah juga terbentuk dari pengalaman nyata penggunaanya. Nasabah disarankan untuk semakin aktif menggunakan BYOND by BSI sebagai alat pembayaran utama dan mulai beralih dari BSI Mobile karena dengan aktif menggunakan, memberikan kritik atau mengadukan keluhan melalui *platform* resmi BSI juga turut berperan dalam memaksimalkan layanan *mobile banking* BSI agar lebih memenuhi kebutuhan transaksi penggunaanya.

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 PUSTAKA

- Adewijaya, D., & Sitinjak, T. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Online Shop di Jabodetabek (Studi Kasus pada Marketplace Shopee). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2). <https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2965>
- Ahmed, I., Al Masud, A., Hossain, M. A., Hossain, M. A., & Kim, M. (2025). Understanding Customer Switching Behavior: An Empirical Examination of Mobile Financial Services. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101270. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101270>
- Akhyar, R. A., & Sisilia, K. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3944–3953. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i4.1653>
- Alfani, D. S., Yuniarto, A., & Handrito, R. P. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use on Intention to Use on Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Users is Mediated by E-Trust and Religiosity as Moderators. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA)*, 3(4). <https://doi.org/10.54443/ijevas.v3i4.1024>
- Alfiana, I. N., & Amri, M. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 3(1), 55–66. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v3i1.774>
- 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). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>
- Anggraini, D., & Sartika, D. (2024). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasaran pada Layanan BSI Mobile (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi). *Margin: Journal of Islamic Banking*, 4(Tahun), 171–191. <https://doi.org/10.30631/margin.v4i2.2734>
- APJII. (2024). *Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://survei.apjii.or.id/survei>
- Atriani, Permadi, L. A., & Rinuastuti, B. H. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital



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

- OVO. *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, 6(1), 54–61. <https://doi.org/10.29303/jseh.v6i1.78>
- Ayada, W., & Hammad, M. (2023). Design Quality Criteria for Smartphone Applications Interface and its Impact on User Experience and Usability. *International Design Journal*, 13(4), 339–354. <https://doi.org/10.21608/idx.2023.305364>
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Telanaipura Jambi*, 1(1), 36122. <https://doi.org/10.30631/margin.v1i1.838>
- BSI. (2024a). *BYOND by BSI*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond-by-bsi>
- BSI. (2024b). *Kinerja Impresif BSI Hasil Konsistensi Transformasi*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-impresif-bsi-hasil-konsistensi-transformasi#:~:text=Pertumbuhan%20jumlah%20nasabah%20BSI%20pun,33%2C9%25%20secara%20tahunan.>
- Choerunnisa, R. A., Dewi, R. R., Bariklana, M., & Widodo, E. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Produksi Jahe Di Indonesia Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(2), 231–242. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i2.15958>
- Fachreza, J. A., Besra, E., & Verinita. (2022). Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Intention to Use Mobile Banking (Brimo) with Attitude as Intervening Variable (Study at Lubuk Basung Sub-Branch Office Of Pt. Bank Rakyat Indonesia). *Enrichment : Journal of Management*, 12(3), 1552–1561. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i3.616>
- Fahrudi, A. N. L. I., Rahimah, A., & Wahyuningtias, N. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 8(2), 217–231. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v8i2.20677>
- Hendriani, R. (2023). *Tahap-Tahap Persepsi Konsumen dan Keputusan Pembelian yang Dilakukan oleh Konsumen*. <http://repository.pnp.ac.id/1959/1/Makalah%20Persepsi%20Konsumen%20Riva.pdf>
- Iqbal, J., Heriyani, & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 05(02). <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>



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

- Khomsatun, S., Salmah, S., Nadia, T., Taslimah, Z., & Dilsantuah, N. (2024). Gen-Z Acceptance of Mobile Banking for Sharia Bank: Do TAM-Model, Religiousity Intention, and Security Variables Matter? *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 18(2), 193–223.
- Kim, L., Jindabot, T., & Yeo, S. F. (2024). Understanding Customer Loyalty in Banking Industry: A Systematic Review and Meta Analysis. *Heliyon*, 10(17), e36619. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36619>
- Koloseni, D. (2021). User Perceptions of Mobile Banking Apps in Tanzania: Impact of Information Systems (IS) Factors and Customer Personality Traits. *The African Journal of Information and Communication*, 28, 1–26. <https://doi.org/10.23962/10539/32214>
- Koo, M., & Yang, S.-W. (2025). Likert-Type Scale. *Encyclopedia*, 5, 18. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018>
- Lubis, S. Z., & Hamdani, M. F. (2025). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(1), 149–157. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.25392>
- Mahmuddah, H. R., & Santoso, A. (2023). Pengaruh Consumer Behavior Perceived Ease Of Use Perceived Of Usefullness dan E-Fitur Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Bank BNI di Ponorogo. *Dinamika Kreatif Manajemen Strategis*, 5(4). <https://journalpedia.com/1/index.php/dkms/article/view/457>
- Malik, H. A. M., Muhammad, A., & Sajid, U. (2021). Analyzing Usability of Mobile Banking Applications in Pakistan. *Sukkur IBA Journal of Computing and Mathematical Sciences*, 5(2), 25–35. <https://doi.org/10.30537/sjcms.v5i2.883>
- Malusare, L. (2023). A Study of Customer Perception Toward Mobile Banking in Western Maharashtra. *Interantional Journal of Scientific Research in Engineering and Management*, 07. <https://doi.org/10.55041/IJSREM25652>
- Masiga, R., & Rafidah. (2023). Influence of Perceptions of Benefits, Ease, and Speed of Transactions on Customer Decisions to Use Mobile Banking Facilities at Indonesia Sharia Bank (BSI). *Journal of Management and Islamic Finance*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.22515/jmif.v3i1.6276>
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 2774–2156. <https://doi.org/10.51651/jkp.v3i3.331>



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

- Maulana, C. Z., Suryana, Y., Kartini, D., & Febrian, E. (2019). Influencing Factors on the Actual Usage of Mobile Phone Banking in the Shari'ah Banks: A Survey in Palembang City, Indonesia. *Global Review of Islamic Economics and Business*, 7(1), 001. <https://doi.org/10.14421/grieb.2019.071-01>
- Muluka, K. O., Kidombo, H., Munyolo, W., & Oteki, E. B. (2018). Accessibility of Digital Banking on Customer Satisfaction: National Bank of Kenya. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 17(11), 48–54. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol17-issue11/Version-1/H0171114854.pdf>
- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan BSI Mobile di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 12–21. <https://doi.org/10.35906/equili.v12i1.1241>
- Naruetharadhol, P., Ketkaew, C., Hongkanchanapong, N., Thaniswannasri, P., Uengkusolmongkol, T., Prasomthong, S., & Gebsumbut, N. (2021). Factors Affecting Sustainable Intention to Use Mobile Banking Services. *Sage Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211029925>
- Nugroho, A. P., Zed, E. Z., & Syakila, F. (2023). Intention to Use Digital Bank: Role of Perceived Ease of Use, Customer Knowledge, Service Quality, And System Security. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 891–899. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Nuraini, N., Amalia, A. R., & Lyesmaya, D. (2021). Analisis Persepsi Siswa dalam Melaksanakan Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar. *Jurnal PGSD*, 7(1), 32–36. <https://doi.org/10.32534/jps.v7i1.1941>
- Nurchaya, W. A., Arisanti, N. P., & Hanandhika, A. N. (2024). Penerapan Uji Asumsi Klasik Untuk Mendeteksi Kesalahan pada Data Sebagai Upaya Menghindari Pelanggaran pada Asumsi Klasik. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.104492725>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar Dasar Statistik Penelitian* (1st ed.). Sibuku Media. https://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf
- OJK. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*. Otoritas Jasa Keuangan. https://www.ojk.go.id/Files/201509/BukuBijakBereBanking_1441890913.pdf
- Oktiani, A., & Faezal. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah BRI KCP Unit Pagesangan Menggunakan Layanan BRI Mobile (BRImo). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 13(1), 197–204. <https://doi.org/10.47492/jih.v13i1.3239>



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

- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 42–52. <https://doi.org/10.52238/ideb.v2i1.37>
- Prastiawan, D. I., Aisjah, S., & Rofiaty, R. (2021). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence on the Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Toward Use. *Asia Pacific Management and Business Application*, 9(3), 243–260. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.4>
- Rahardja, U., Sigalingging, C. T., Putra, P. O. H., Nizar Hidayanto, A., & Phusavat, K. (2023). The Impact of Mobile Payment Application Design and Performance Attributes on Consumer Emotions and Continuance Intention. *Sage Open*, 13(1). <https://doi.org/10.1177/21582440231151919>
- Rahmah, F. K., Hartiyah, S., & Trihudyatmanto, M. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(3), 97–109. <https://doi.org/10.32699/jamasy.v2i3.3031>
- Rakocevic, S. B., Rakic, N., & Rakocevic, R. (2025). An Interplay Between Digital Banking Services, Perceived Risks, Customers' Expectations, and Customers' Satisfaction. *Risks*, 13(3), 39. <https://doi.org/10.3390/risks13030039>
- Rithmaya, C. L., Ardianto, H., & Sistiyarini, E. (2024). Gen Z and The Future of Banking: an Analysis of Digital Banking Adoption. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 26(1), 64–78. <https://doi.org/10.9744/jmk.26.1.64-78>
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 53–62. <https://doi.org/10.17509/image.v10i1.32009>
- Rusdian, B., & Kusumadewi, R. (2024). Pengukuran Persepsi Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Fitur Layanan Dan Keamanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah BRI Wilayah Ciayumajakuning). *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1). <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i1.7816>
- Rustika, I., & Waluyo, B. (2024). Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan dan E Service Quality BISA (Barokah, Insan, Siddiq, dan Amanah) Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, 3. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=_



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

P0m2TgAAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=_P0m2TgAAAAJ:eflP2zaiRacC

Sanaky, M., Saleh, L., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal SIMETRIK (Sipil, Mesin, Listrik)*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>

Saputri, E. M. I., & Haryanti, P. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Perception of Easy Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile Pada Civitas Akademika UNHAS. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(5), 27–39. <https://doi.org/10.61722/jipm.v2i5.466>

Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528. <https://media.neliti.com/media/publications/112487-ID-pengaruh-kualitas-layanan-persepsi-nilai.pdf>

Setiyawati, N., & Bangkalang, D. H. (2022). The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale. *International Academic Symposium of Social Science 2022*, 87. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082087>

Setyawan, D. A. (2021). *Hipotesis dan Variabel Penelitian* (1st ed.). CV Tahta Media Group. <https://poltekkes-solo.ac.id/cni-content/uploads/modules/attachments/20210902143751-Buku%20Modul%20Hipotesis%20dan%20Variabel%20Penelitian.pdf>

Simbolon, M. (2008). Persepsi dan Kepribadian. *EKONOMIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.58303/jeko.v1i1.516>

Sitorus, H. M., Govindaraju, R., Wiratmadja, Dr. Ir. I. I., & Sudirman, I. (2019). Examining the Role of Usability, Compatibility and Social Influence in Mobile Banking Adoption in Indonesia. *International Journal of Technology*, 10(2), 351. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i2.886>

Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Sugiharto, B., Umiyati, I., & Sholihah, N. N. (2021). Application of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model to The Intention to Using Mobile Banking Service. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 5(2), 137–138. <https://doi.org/10.35310/accruals.v5i02.885>



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

- Ulfa, R. W., Djakfar, I., & Riza, A. (2024). Dampak Generasi Z serta Keputusan Menggunakan BSI Mobile. *JIHbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 6(2), 81–92. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v6i2.25566>
- Ullah, S., Kiani, U. S., Raza, B., & Mustafa, A. (2022). Consumers' Intention to Adopt m-payment/m-banking: The Role of Their Financial Skills and Digital Literacy. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.873708>
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *JAE: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 5(3), 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Utama, A. N. B., Fitiriani, R., Firdaus, D., Arief, Z., & Vandika, A. Y. (2024). Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 2686–2698. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.6221>
- Waluyo, B., Ameliasari, F., & Sixpria, N. (2023). Analisis Persepsi, Perilaku Dan Preferensi Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Account*, 10(2), 2014–2025. <https://doi.org/10.32722/account.v10i2.5948>
- Waluyo, B., & Syafrida, I. (2025). Separation of Islamic Banks from Conventional Bank Ownership to Increase Market Share of Islamic Banking in Indonesia. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 2(61), 87–100. <https://doi.org/10.55643/fcaptop.2.61.2025.4627>
- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1). <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (1st ed.). CV. Seribu Bintang. https://www.researchgate.net/publication/369378395_Teori_Dasar_Technology_Acceptance_Model
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S., Wijayanti, D., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct. https://repository.binawan.ac.id/3303/1/Buku%20Ajar%20Metode%20Penelitian%20Full_compressed%20Highlighted.pdf
- Zaroni, A. N., Norvadewi, & Septiani. (2023). Determinant of Intention to Use Sharia Fintech Among Generation Z. *Proceedings of Femfest International*

Conference on Economics, Management, and Business, 66–78.
<https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/FICCOMSS/article/view/10854>



© 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 :

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 Kuesioner Penelitian

A. Pembuka

Kuesioner Penelitian “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Persepsi Nasabah Pengguna BYOND By BSI”

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yth. Responden Penelitian

Perkenalkan saya Athaya Talita Mardatilla mahasiswa semester 8 (delapan) Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian terkait persepsi nasabah pengguna BYOND by BSI dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Manfaat Terhadap Persepsi Nasabah Pengguna BYOND By BSI” di bawah bimbingan Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini.

Adapun kriteria responden yang diperlukan:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Minimal Berusia 17 Tahun
3. Pengguna BYOND by BSI

Jika memenuhi kriteria responden di atas, mohon untuk mengisi dengan jujur sesuai pengalaman pribadi. Data yang diberikan tidak akan disalahgunakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan dan keberkahan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



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

(Lanjutan)

B. Data Diri Responden

Bagian Screening			
No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah saat ini anda menggunakan <i>mobile banking</i> ?		
2	Apakah saat ini anda pengguna BYOND by BSI?		
3	Apakah anda sebelumnya pengguna BSI Mobile?		

Sudah berapa lama anda menggunakan BYOND by BSI? ☐ 1-2 bulan ☐ 3-4 bulan ☐ 5-6 bulan ☐ > 6 bulan	Seberapa sering Anda menggunakan BYOND by BSI untuk transaksi? ☐ 1-2 kali/bulan ☐ 3-4 kali/bulan ☐ 5-6 kali/bulan ☐ > 6 kali/bulan
--	--

1. Nama:...
2. Usia
 - ☐ 17- 28 Tahun
 - ☐ 29-44 Tahun
 - ☐ 45-60 Tahun
 - ☐ > 60 Tahun
3. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-Laki
 - ☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir
 - ☐ SD/Sederajat
 - ☐ SMP/Sederajat
 - ☐ SMA/Sederajat
 - ☐ Diploma (D1/D2/D3)
 - ☐ S1 (Sarjana)
 - ☐ S2/S3 (Magister/Doktor)



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

5. Pekerjaan Saat Ini
 - ☐ Pelajar/Mahasiswa
 - ☐ Pegawai Negeri
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Wiraswasta/Pengusaha
 - ☐ Freelancer

C. Pernyataan Kuesioner

Silakan pilih satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman Anda untuk setiap pernyataan. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral/ Ragu-Ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Fitur Layanan (X1)					
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Saya merasa informasi layanan atau transaksi pada aplikasi BYOND by BSI mudah diakses atau dipahami					
Saya bisa melakukan berbagai transaksi seperti transfer, <i>top-up</i> , pembayaran tagihan, investasi, atau ZISWAF melalui BYOND by BSI.					
Fitur-fitur tambahan (<i>quick access</i> , <i>e-statement</i> , daftar transaksi favorit) pada aplikasi BYOND by BSI membantu saya dalam bertransaksi sehari-hari					
Tampilan beranda aplikasi BYOND lebih menarik atau jelas dari pada tampilan beranda BSI Mobile					

(Lanjutan)



(Lanjutan)

Kemudahan Penggunaan (X2)					
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Saya dapat dengan cepat mempelajari menggunakan aplikasi BYOND by BSI					
Aplikasi BYOND by BSI mudah dioperasikan meskipun oleh pengguna baru					
Saya dapat menyesuaikan pengaturan aplikasi BYOND by BSI sesuai kebutuhan saya					
Informasi atau tampilan menu pada aplikasi BYOND by BSI jelas dan mudah dipahami					
Aplikasi BYOND by BSI bisa digunakan kapan saja atau di mana saja dalam berbagai situasi					
Saya terbiasa menggunakan atau dapat menguasai fitur-fitur aplikasi BYOND by BSI dengan cepat					

Manfaat (X3)					
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Aplikasi BYOND by BSI memudahkan saya dalam melakukan transaksi					
Aplikasi BYOND by BSI membantu saya untuk bertransaksi lebih cepat dan efisien					
Aplikasi BYOND by BSI memenuhi kebutuhan transaksi saya					
Aplikasi BYOND by BSI membantu saya dalam mengelola keuangan dengan lebih baik					
Aplikasi BYOND by BSI sangat bermanfaat untuk saya sehingga saya sering menggunakannya					

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



(Lanjutan)

Persepsi Nasabah (Y)					
Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
Desain aplikasi BYOND by BSI menarik sehingga mudah menemukan fitur-fitur layanan yang tersedia					
Informasi atau fitur dalam aplikasi BYOND by BSI dapat dipahami tanpa kesulitan					
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi BYOND by BSI					
Aplikasi BYOND by BSI sudah sesuai dengan ekspektasi saya sebagai pengguna					
Saya akan merekomendasikan aplikasi BYOND by BSI kepada orang lain					

D. Penutup

Terima kasih atas waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi yang Anda berikan sangat penting untuk evaluasi aplikasi BYOND by BSI ke depannya.

Semoga sehat selalu dan dilancarkan segala urusannya.

Hormat saya,

Athaya Talita Mardatilla

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

Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Variabel Fitur Layanan (X1)

		Correlations				
		FL1	FL2	FL3	FL4	Fitur_Layanan
FL1	Pearson Correlation	1	.257**	.221**	.476**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.002	.009	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140
FL2	Pearson Correlation	.257**	1	.328**	.242**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.002		<.001	.004	<.001
	N	140	140	140	140	140
FL3	Pearson Correlation	.221**	.328**	1	.214*	.665**
	Sig. (2-tailed)	.009	<.001		.011	<.001
	N	140	140	140	140	140
FL4	Pearson Correlation	.476**	.242**	.214*	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	.011		<.001
	N	140	140	140	140	140
Fitur_Layanan	Pearson Correlation	.678**	.675**	.665**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	140	140	140	140	140

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

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

Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)

		Correlations						
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	Kemudahan_Penggunaan
KP1	Pearson Correlation	1	.399**	.300**	.329**	.265**	.353**	.651**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140	140
KP2	Pearson Correlation	.399**	1	.301**	.199*	.423**	.228**	.638**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.019	<.001	.007	<.001
	N	140	140	140	140	140	140	140
KP3	Pearson Correlation	.300**	.301**	1	.374**	.367**	.269**	.666**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140	140
KP4	Pearson Correlation	.329**	.199*	.374**	1	.282**	.356**	.650**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.019	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140	140
KP5	Pearson Correlation	.265**	.423**	.367**	.282**	1	.360**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140	140
KP6	Pearson Correlation	.353**	.228**	.269**	.356**	.360**	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	.001	<.001	<.001		<.001
	N	140	140	140	140	140	140	140
Kemudahan_Penggunaan	Pearson Correlation	.651**	.638**	.666**	.650**	.697**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	140	140	140	140	140	140	140

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

* Correlation is significant at the 0.05 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

(Lanjutan)

Variabel Manfaat (X3)

		Correlations					
		M1	M2	M3	M4	M5	Manfaat
M1	Pearson Correlation	1	.411**	.220**	.255**	.307**	.626**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.009	.002	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
M2	Pearson Correlation	.411**	1	.389**	.190*	.496**	.728**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.024	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
M3	Pearson Correlation	.220**	.389**	1	.352**	.312**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.009	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
M4	Pearson Correlation	.255**	.190*	.352**	1	.310**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.002	.024	<.001		<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
M5	Pearson Correlation	.307**	.496**	.312**	.310**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	140	140	140	140	140	140
Manfaat	Pearson Correlation	.626**	.728**	.686**	.640**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	140	140	140	140	140	140

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

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

Variabel Persepsi Nasabah (Y)

		Correlations					Persepsi_Nasabah
		PN1	PN2	PN3	PN4	PN5	
PN1	Pearson Correlation	1	.426**	.319**	.398**	.226**	.701**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.007	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
PN2	Pearson Correlation	.426**	1	.399**	.277**	.376**	.708**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
PN3	Pearson Correlation	.319**	.399**	1	.360**	.378**	.680**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
PN4	Pearson Correlation	.398**	.277**	.360**	1	.337**	.696**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	140	140	140	140	140	140
PN5	Pearson Correlation	.226**	.376**	.378**	.337**	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.007	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	140	140	140	140	140	140
Persepsi_Nasabah	Pearson Correlation	.701**	.708**	.680**	.696**	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	140	140	140	140	140	140

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

(Lanjutan)

Uji Reliabilitas**Variabel Fitur Layanan (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	4

Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	6

Variabel Manfaat (X3)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	5

Variabel Persepsi Nasabah (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	5

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

Lampiran 3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.603	1.514		.088
	Fitur_Layanan	.123	.118	.086	.299
	Kemudahan_Penggunaan	.428	.087	.476	<.001
	Manfaat	.245	.090	.234	.007

a. Dependent Variable: Persepsi_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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		140
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08642202
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.062
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.053
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.051
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.046
		.057

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

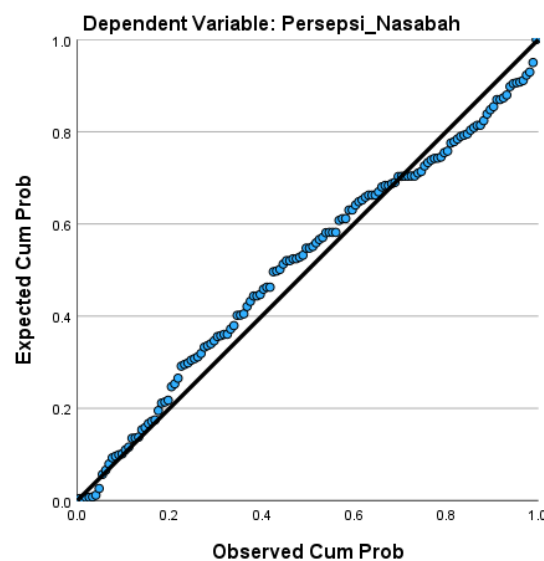
c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.



Grafik P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





(Lanjutan)

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.541	1.535		4.260	<.001
	Fitur_Layanan	-.224	.120	-.211	-1.874	.063
	Kemudahan_Penggunaan	-.148	.088	-.220	-1.670	.097
	Manfaat	.037	.091	.047	.405	.686

a. Dependent Variable: LNRESID2

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.603	1.514		1.719	.088					
	Fitur_Layanan	.123	.118	.086	1.042	.299	.553	.089	.061	.503	1.987
	Kemudahan_Penggunaan	.428	.087	.476	4.908	<.001	.704	.388	.289	.368	2.715
	Manfaat	.245	.090	.234	2.720	.007	.626	.227	.160	.469	2.130

a. Dependent Variable: Persepsi_Nasabah

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



Lampiran 5 Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.603	1.514		1.719	.088
	Fitur_Layanan	.123	.118	.086	1.042	.299
	Kemudahan_Penggunaan	.428	.087	.476	4.908	<.001
	Manfaat	.245	.090	.234	2.720	.007

a. Dependent Variable: Persepsi_Nasabah

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	679.733	3	226.578	50.926	<.001 ^b
	Residual	605.089	136	4.449		
	Total	1284.821	139			

a. Dependent Variable: Persepsi_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Manfaat, Fitur_Layanan, Kemudahan_Penggunaan

Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.529	.519	2.10931

a. Predictors: (Constant), Manfaat, Fitur_Layanan, Kemudahan_Penggunaan

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



Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Responden

Distribusi Frekuensi Responden Terkait Variabel Fitur Layanan

Pernyataan Variabel Fitur Layanan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata- Rata Skor
	STS	TS	RR	S	SS	
Saya merasa Informasi layanan atau transaksi pada aplikasi BYOND by BSI mudah diakses atau dipahami	0	5	6	90	39	4,16
Saya bisa melakukan berbagai transaksi seperti transfer, top-up, pembayaran tagihan, investasi, atau ZISWAF melalui BYOND by BSI.	0	5	21	64	50	4,14
Fitur-fitur tambahan (<i>quick access</i> , <i>e-statement</i> , daftar transaksi favorit) pada aplikasi BYOND by BSI membantu saya dalam bertransaksi sehari-hari	1	5	22	65	47	4,09
Tampilan beranda aplikasi BYOND by BSI lebih menarik atau jelas dari pada tampilan beranda BSI Mobile	0	8	14	62	56	4,19
Rata-Rata Skor						4,14

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



(Lanjutan)

Distribusi Frekuensi Responden Terkait Variabel Kemudahan Penggunaan

Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-Rata Skor
	STS	TS	RR	S	SS	
Saya dapat dengan cepat mempelajari menggunakan aplikasi BYOND by BSI	0	8	10	79	43	4,12
Aplikasi BYOND by BSI mudah dioperasikan meskipun oleh pengguna baru	1	5	28	68	38	3,98
Saya dapat menyesuaikan pengaturan aplikasi BYOND by BSI sesuai kebutuhan saya	0	10	19	64	47	4,06
Informasi atau tampilan menu pada aplikasi BYOND by BSI jelas dan mudah dipahami	2	6	19	63	50	4,09
Aplikasi BYOND by BSI bisa digunakan kapan saja atau di mana saja dalam berbagai situasi	1	10	25	59	45	3,98
Saya terbiasa menggunakan atau dapat menguasai fitur-fitur aplikasi BYOND by BSI dengan cepat	2	7	13	77	41	4,06
Rata-Rata Skor						4,05

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



(Lanjutan)

Distribusi Frekuensi Responden Terkait Variabel Manfaat

Pernyataan Variabel Manfaat	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-Rata Skor
	STS	TS	RR	S	SS	
Aplikasi BYOND by BSI memudahkan saya dalam melakukan transaksi	2	2	9	64	63	4,31
Aplikasi BYOND by BSI membantu saya untuk bertransaksi lebih cepat dan efisien	1	5	20	56	58	4,18
Aplikasi BYOND by BSI memenuhi kebutuhan transaksi saya	2	8	16	65	49	4,08
Aplikasi BYOND by BSI membantu saya dalam mengelola keuangan dengan lebih baik	2	10	23	67	38	3,92
Aplikasi BYOND by BSI sangat bermanfaat untuk saya sehingga saya sering menggunakannya	0	7	28	67	38	3,97
Rata-Rata Skor						4,09

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



(Lanjutan)

Distribusi Frekuensi Responden Terkait Variabel Persepsi Nasabah

Pernyataan Variabel Persepsi Nasabah	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-Rata Skor
	STS	TS	RR	S	SS	
Desain aplikasi BYOND by BSI menarik sehingga mudah menemukan fitur-fitur layanan yang tersedia	3	11	15	69	42	3,97
Saya dapat memahami informasi atau fitur dalam aplikasi BYOND by BSI tanpa kesulitan	0	11	19	74	36	3,96
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi BYOND by BSI	0	3	20	68	49	4,16
Aplikasi BYOND by BSI sudah sesuai dengan ekspektasi saya sebagai pengguna	1	13	15	69	42	3,99
Saya akan merekomendasikan aplikasi BYOND by BSI kepada orang lain	1	13	18	68	40	3,95
Rata-Rata Skor						4,01

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