



© 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 AKSES, DAN
SALES PROMOTION PADA APLIKASI BYOND BY BSI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

Disusun oleh:

Aditia Firmansyah / 2104411038

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**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 AKSES, DAN
SALES PROMOTION PADA APLIKASI BYOND BY BSI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:
Aditia Firmansyah / 2104411038

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**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 : Aditia Firmansyah

NIM : 2104411038

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

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

Depok, 09 Juli 2025



Aditia Firmansyah

NIM. 2104411038

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aditia Firmansyah
NIM : 2104411038
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia"

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si. ()

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 09 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aditia Firmansyah
NIM : 2104411038
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
NIP. 196206081991032001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui oleh

KPS Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam, Nabi besar, Nabi Muhammad SAW, yang selalu menjadi suri tauladan bagi seluruh umatnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan yang mendapatkan syafaat beliau di hari akhir nanti.

Kembali puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan kasih sayang-Nya yang memberikan kemudahan dan kemampuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Zainal Abidin dan Ibu Nursifah, selaku orang tua terbaik yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi tanpa pamrih kepada peneliti
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
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta
5. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan serta arahannya selama proses penulisan skripsi oleh peneliti
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan
7. Zaky, selaku adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta bantuan kepada peneliti



© 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

8. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021 serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2021
9. Semua pihak yang telah ikut serta dalam membantu dan berperan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang mohon maaf tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu tetapi tidak mengurangi rasa hormat dan makasih peneliti kepada kalian semua

Peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah ikut serta dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWI senantiasa memberikan balasan kebaikan dan melimpahkan rahmat kepada mereka semua. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi terapan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis berharap ada saran dan kritik yang dapat menjadikan skripsi ini jauh lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi untuk menambah wawasan mengenai dunia perbankan syariah.

Depok, 09 Juli 2025
Penulis


Aditia Firmansyah
NIM. 2104411038



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 : Aditia Firmansyah
NIM : 2104411038
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 Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada
Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah
Indonesia”**

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 : 09 Juli 2025

Yang menyatakan

(Aditia Firmansyah)



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

Aditia Firmansyah

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, kemudahan akses, dan *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian ini, jenis pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data penelitian terkumpul melalui penyebaran kuesioner kepada 125 responden khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BYOND By BSI. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan, kemudahan akses, dan *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan mampu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai *R-Square* yang mencapai 87%. Hasil ini juga membuktikan fitur layanan, kemudahan akses, dan *sales promotion* dalam bentuk *cashback* menjadi faktor penting yang dipertimbangkan oleh nasabah untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, pihak Bank Syariah Indonesia harus tetap menjaga kinerja positif baik dari segi fitur layanan maupun kemudahan akses serta meningkatkan berbagai macam inovasi dari segi promosi untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah.

Kata Kunci: *Fitur Layanan, Kemudahan Akses, Sales Promotion, Cashback, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking, Perbankan Syariah*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Aditia Firmansyah

Bachelor of Applied Sharia Finance and Banking

The Influence of Service Features, Ease of Access, and Sales Promotion on the BYOND By BSI Application on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service features, ease of access, and sales promotion on the BYOND By BSI application on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia. In this research, the type of approach used is a quantitative approach with an associative method. Research data was collected by distributing questionnaires to 125 respondents, especially Bank Syariah Indonesia customers who use the BYOND By BSI application. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS) approach through SmartPLS 3.0 software. The results of this research indicate that service features, ease of access, and sales promotion on the BYOND By BSI application have a positive and significant effect on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia. This shows that the three independent variables simultaneously have a positive and significant effect on the dependent variable with an R-Square value reaching 87%. These results also prove that service features, ease of access, and sales promotion in the form of cashback are important factors considered by customers to continue using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services. Therefore, Bank Syariah Indonesia must maintain positive performance in terms of service features and ease of access and improve various innovations in terms of promotion to continue to provide the best service for customers.

Keywords: *Service Features, Ease of Access, Sales Promotion, Cashback, Customer Loyalty, Mobile Banking, Islamic Banking*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	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 GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Fitur Layanan.....	12
2.1.1 Pengertian Fitur Layanan.....	12
2.1.2 Indikator Fitur Layanan.....	13
2.2 Kemudahan Akses.....	13
2.2.1 Pengertian Kemudahan Akses.....	13
2.2.2 Indikator kemudahan Akses.....	14
2.3 Sales Promotion.....	15
2.3.1 Pengertian Promo	16
2.3.2 Pengertian <i>Cashback</i>	16
2.3.3 Indikator <i>Cashback</i>	17
2.4 Loyalitas Nasabah	18
2.4.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	18
2.4.2 Indikator Loyalitas Nasabah	21
2.5 Mobile Banking	22
2.5.1 Manfaat Mobile Banking.....	22
2.6 BYOND By BSI	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	23



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

2.8	Kerangka Pemikiran	29
2.9	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Objek Penelitian	34
3.3	Metode Pengambilan Sampel	34
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian	36
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	36
3.6	Definisi Operasional Variabel	37
3.7	Metode Analisis Data	42
3.7.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
3.7.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Desain Penelitian	48
4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	48
4.1.2	Gambaran Umum Responden	50
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
4.2.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
4.3	Pembahasan	61
4.3.1	Pengaruh Fitur Layanan Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	61
4.3.2	Pengaruh Kemudahan Akses Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	62
4.3.3	Pengaruh <i>Sales Promotion</i> Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	63
4.3.4	Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan <i>Sales Promotion</i> Pada Aplikasi BYOND By BSI Secara Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	64
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		75



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 1. 1 Data Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Agama.....	2
Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan Aplikasi BYOND By BSI	3
Gambar 1. 3 Data Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	30
Gambar 4. 1 Hasil <i>Loading Factor</i>	54





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Syariah di Indonesia	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3. 3 <i>Rule of Thumb</i> Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
Tabel 3. 4 <i>Rule of Thumb</i> Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	46
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>R-Square</i>	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>F-Square</i>	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Signifikansi	60



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.....	76
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	81
Lampiran 3 Hasil Analisis Outer Model	92
Lampiran 4 Hasil Analisis Inner Model	94
Lampiran 5 Rating dan Ulasan Aplikasi BYOND By BSI (<i>Play Store</i> , 2025).....	95





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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi informasi digital telah membawa perubahan signifikan di berbagai aspek kehidupan manusia (Sriyono & Mardiyati, 2024). Pertumbuhan ini sejalan dengan peningkatan total pengguna internet di Indonesia pada tahun 2023-2024 yang mencapai angka 215,63 juta individu. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 2,67% dibandingkan periode sebelumnya dengan jumlah mencapai 210,03 juta orang pengguna (Harahap & Hutahaean, 2024). Sebanyak 78,19% dari populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 275,77 juta jiwa telah menggunakan layanan internet (Hidayati, Atika, & Fitria, 2024).

Khususnya untuk sektor perbankan, penerapan transformasi digital memungkinkan mereka untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan memberikan kenyamanan lebih bagi para nasabah (Bagas & Fasa, 2024). Selain itu, kemajuan teknologi informasi digital turut mendorong berbagai sektor industri, termasuk perbankan, untuk menyesuaikan strategi bisnis melalui pemanfaatan teknologi sebagai faktor utama dalam pengembangan inovasi layanan dan produk (Khotijah & Yunita, 2024). Hal tersebut tidak hanya terjadi pada industri perbankan konvensional, tetapi juga pada industri perbankan syariah (Amri & Shobri, 2020).

Beberapa tahun belakangan ini, sektor perbankan syariah di Indonesia memperlihatkan pertumbuhan yang cukup signifikan (Savitri & Laily, 2024). Perbankan syariah mencatatkan kinerja yang positif pada akhir tahun 2024, dengan total aset tercatat mencapai Rp 980,30 triliun dan pertumbuhan tahunan sebesar 9,88 persen pada Desember 2024, serta peningkatan pangsa pasar menjadi 7,72 persen dari sebelumnya 7,44 persen pada Desember 2023 (Otoritas Jasa Keuangan, 2025).

Perbankan syariah terus melakukan inovasi dengan mengembangkan platform digital guna menjawab kebutuhan nasabah yang semakin beragam (Bagas & Fasa, 2024). Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan nasabah, berbagai inovasi produk dan layanan dari pihak bank juga bermunculan, termasuk layanan transaksi elektronik seperti ATM dan *mobile banking* (Yusuf, Suharto, & Fasa, 2023). Hal-hal tersebut merupakan bentuk-bentuk

Hak Cipta :

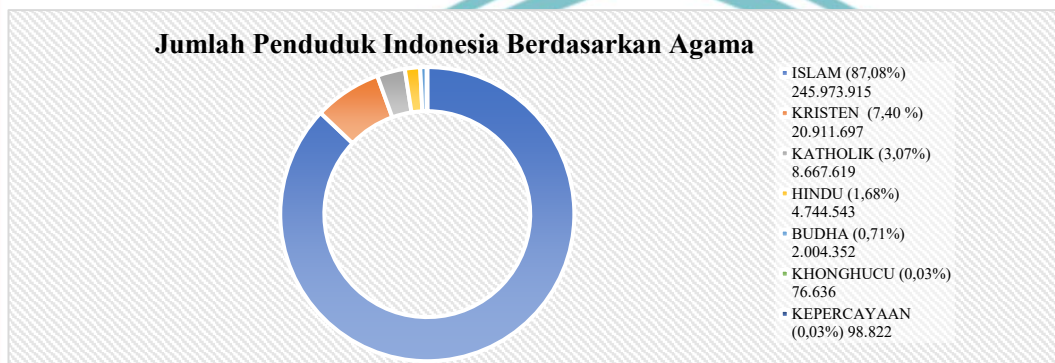
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi berdasarkan teknologi (Haryati & Feranika, 2021). Dengan pertumbuhan dan inovasi dari perbankan syariah tersebut, maka dapat di hubungkan dengan jumlah masyarakat Indonesia yang mayoritasnya adalah islam, seperti data yang ditampilkan pada gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1. 1 Data Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Agama
Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia (2024)

Gambar 1.1 menyatakan bahwa agama Islam adalah mayoritas agama di Indonesia dengan jumlah sebesar 87,08% atau sekitar 245 juta jiwa dari total seluruh penduduk Indonesia. Jumlah tersebut jauh di atas jumlah penduduk yang memeluk agama mayoritas kedua di Indonesia yaitu agama Kristen yang hanya berjumlah 7,40% atau sekitar 20 juta jiwa (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2024). Dengan perkembangan teknologi yang dapat dimanfaatkan, seharusnya bank syariah mampu menjadi penggerak utama untuk mendukung semua aktivitas ekonomi, khususnya dalam lingkungan industri yang halal bagi penduduk mayoritas di Indonesia yaitu Islam (Djaja, 2020).

Salah satu perbankan syariah terkemuka yang ada di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia adalah salah satu lembaga keuangan bersifat bank yang dimiliki oleh BUMN (Syafi'i & Huda, 2022). Bank Syariah Indonesia adalah gabungan atau *merger* dari tiga lembaga bank syariah besar milik BUMN yaitu PT Bank Mandiri Syariah, PT BRI Syariah dan PT BNI Syariah yang diresmikan pada Februari tahun 2021 (Irawan & Dianita, 2021).

Bank Syariah Indonesia secara konsisten terus melakukan inovasi dan memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan kepuasan nasabahnya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

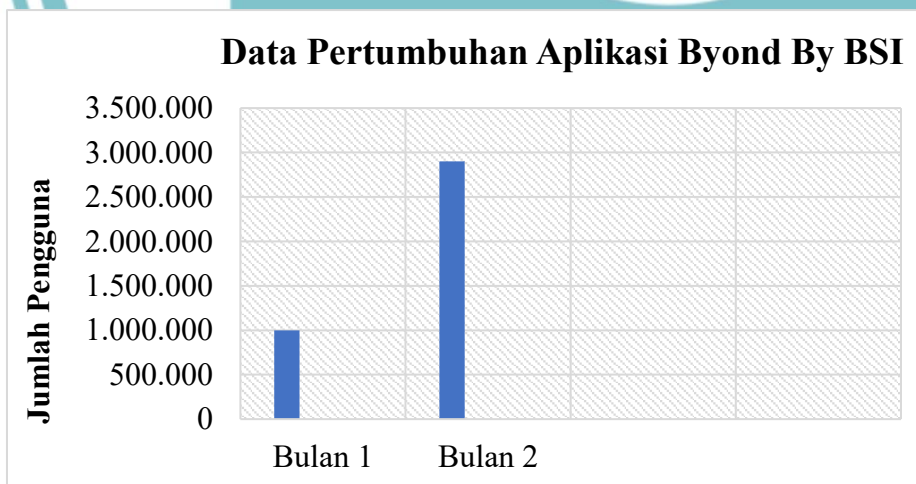
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

(Hasballah, 2023). Salah satu wujud dari inovasi tersebut yaitu peluncuran aplikasi *mobile banking* terbaru bernama BYOND By BSI, yang dirancang sebagai *mobile banking* pengganti aplikasi BSI *Mobile* (Efendi & Rachman, 2025). Aplikasi ini hadir untuk memberikan kemudahan dalam aktivitas transaksi keuangan, sebagaimana fungsi utama *mobile banking* pada umumnya (Wulan & Jannah, 2024).

Inovasi dan peningkatan layanan yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia ini menunjukkan tren positif dan didukung dengan data yang diberikan oleh direktur utama BSI yang menyebutkan bahwa *mobile banking* BSI atau BYOND By BSI terus mengalami peningkatan (Bank Syariah Indonesia, 2024). Aplikasi BYOND By BSI telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan sejak diluncurkan pada 9 November 2024, satu bulan pertama setelah peluncuran pada 19 Desember 2024, BYOND By BSI berhasil mencapai 1 juta pengguna (Bank Syariah Indonesia, 2024). Lalu setelah dua bulan peluncuran, hingga pertengahan Januari 2025, jumlah pengguna aktif hampir mencapai 3 juta dengan pertumbuhan unduhan harian antara 50.000 hingga 60.000 pengguna (Bank Syariah Indonesia, 2025), seperti yang terlihat pada gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan Aplikasi BYOND By BSI

Sumber: bankbsi.co.id (2025)

Sebelum peluncuran BYOND By BSI, BSI *Mobile* sebagai layanan *mobile banking* telah digunakan oleh sekitar 3,5 juta pengguna aktif (Bank Syariah Indonesia, 2025). Dalam dua bulan pertama, sekitar 85,7% dari pengguna tersebut

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

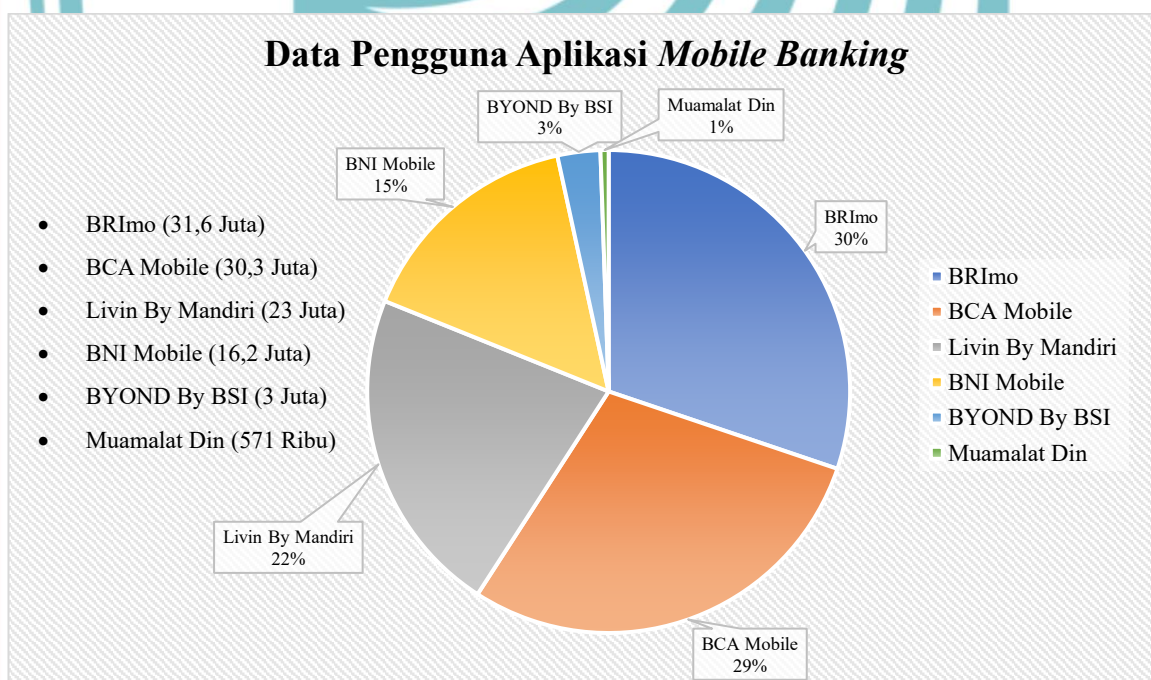
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

telah bermigrasi ke BYOND By BSI. Terhitung sampai dengan 31 Desember 2024, aplikasi BYOND by BSI telah mencatat 15 juta transaksi, dengan fitur yang paling banyak digunakan meliputi QRIS, Ziswaf (zakat, infak, sedekah, dan wakaf), serta layanan investasi (Bank Syariah Indonesia, 2025). Selain itu, banyak juga promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia pada BYOND By BSI dengan memberikan banyak promo *cashback* dan promo lainnya (Bank Syariah Indonesia, 2024).

Meskipun perkembangan *mobile banking* BSI menunjukkan sebuah tren yang positif dan mengalami peningkatan, namun jumlah tersebut relatif rendah jika dibandingkan dengan proporsi penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Selain itu bila disandingkan dengan jumlah pengguna layanan *mobile banking* dari bank-bank konvensional, pengguna layanan *mobile banking* milik BSI masih tergolong rendah., seperti yang terlihat pada gambar 1.3.



Gambar 1. 3 Data Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*
Sumber: Data diolah (2025)

Dengan jumlah penduduk di Indonesia yang mayoritasnya adalah Islam, seharusnya *mobile banking* bank syariah tidak terpaut jauh dari segi banyaknya pengguna ataupun layanan dengan *mobile banking* bank konvensional (Santosa & Dewi, 2024). Dapat dilihat bahwa pengguna BYOND By BSI sebanyak 3 juta pengguna memang lebih tinggi dibanding dengan *mobile banking* bank syariah

Hak Cipta :

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

lainnya yaitu Muamalat Din yang hanya mencapai 571 ribu pengguna, akan tetapi angka tersebut masih sangat jauh jika dibandingkan dengan jumlah pengguna *mobile banking* bank konvensional (Santika, 2025). Banyak hal yang harus dikembangkan oleh BSI seperti pengembangan dari segi inovasi fitur dan promo-promo yang diberikan serta peningkatan layanan demi adanya kemudahan akses sangat penting untuk dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (Khotijah & Yunita, 2024).

Fitur dapat dipahami sebagai elemen khas dalam sebuah layanan yang memperkaya fungsi produk serta menjadi faktor pembeda utama dibandingkan produk dari pesaing (Nawangsari & Ariyanti, 2023). Sedangkan kemudahan akses adalah suatu tingkatan sejauh mana individu merasa yakin bahwa suatu teknologi dapat digunakan tanpa kesulitan, mudah dipahami, mudah dipelajari, serta sederhana dalam pengoperasiannya (Atieq & Nurpiani, 2022). Lalu Promo merupakan upaya bank untuk mengenalkan produk kepada nasabah sekaligus mendorong mereka agar tertarik membeli dan memanfaatkan produk atau penawaran yang diberikan (Ningrum, Puri, & Ratnasari, 2023). Dengan inovasi fitur dan peningkatan kemudahan akses serta promo-promo yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia, pada faktanya masih terdapat kendala atau ketidakpuasan dari nasabahnya.

Tabel 1. 1 Aplikasi *Mobile Banking* Syariah di Indonesia

No	Nama Bank	Rating	Ulasan
1	Panin Dubai Syariah <i>Banking</i>	4,6/5	71
2	Bank Jago Syariah	4,5/5	180.770
3	Bank Aladin	4,2/5	38.671
4	Muamalat Din	4,1/5	16.818
5	<i>Mobile</i> Masalahah By BJB Syariah	4,1/5	4.973
6	Tepat <i>Mobile</i> By BTPN Syariah	4,0/5	238
7	BYOND By BSI	3,8/5	38.151

Sumber: *Google Playstore* (Data diolah per 09 April 2025)

Sudah jutaan orang telah mengunduh aplikasi BYOND By BSI, namun nyatanya dari segi rating, aplikasi BYOND By BSI masih kalah dengan aplikasi *mobile banking* syariah lainnya, yaitu dengan rating 3,8 dan 38.151 ulasan, masih

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

berada di bawah rating Muamalat Din dan bank digital syariah seperti Bank Jago Syariah yang menyentuh rating di atas 4,0 (Playstore, 2025). Fakta aplikasi masih mendapat rating rendah memperlihatkan sebagian besar nasabah masih belum merasa puas. Kendala dalam mengakses aplikasi membuat banyak pengguna kecewa karena mereka belum dapat merasakan keuntungan dari pemakaian aplikasi itu sendiri (Alfiana & Amri, 2024).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Hapizah & Yulia Hendi Yeni (2024), Altje Lenny et al. (2024), serta Anni Rahimah & Nanik (2023). Penelitian mereka memberikan hasil bahwa fitur layanan tidak berpengaruh dan tidak memberikan dampak yang penting terhadap loyalitas pelanggan atau nasabah. Sedangkan itu, penelitian yang dilakukan oleh Nur'aeni et al. (2021), Ronny & Bobbie Handoyo (2024), serta Rizki Oktavia & Widarto (2024) memberikan hasil yang berbeda. Penelitian mereka menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Selain fitur layanan, terdapat beberapa penelitian yang berfokus pada kemudahan akses. Ike Setyani, Umi Farida, dan Titi Rapini (2024) melakukan penelitian yang memberikan hasil bahwa kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sejalan dengan penelitian Novia Oktavianti & Evi Susanti (2021), Afwan Hafizh et al. (2023), serta Mahmud Pasaribu (2024) yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan akses memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ira Nur Alfiana & Muhtadin Amri (2023), Siti Munfaqiroh & Dike Wahyu (2022), serta Nabila Asyifa & Murtaza (2024) menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian mereka menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Peneliti juga melakukan pra riset untuk mengetahui apa saja faktor utama yang memengaruhi dan membuat nasabah menggunakan BYOND By BSI. Banyak responden yang menyatakan bahwa faktor kemudahan, fitur, dan promo menjadi faktor yang paling memengaruhi mereka dalam menggunakan aplikasi BYOND By BSI. Banyak dari mereka yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* BYOND By BSI terbilang cukup mudah walaupun masih ada beberapa kesulitan seperti seringnya *close overlapping popups* dan sering adanya

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

pemeliharaan server oleh BSI itu sendiri. Selain itu, dari sisi fitur yang ada pada BYOND By BSI mungkin tidak selengkap fitur yang ada pada *mobile banking* lainnya. Tetapi ada beberapa fitur menarik yang hanya ada pada BYOND By BSI, yaitu fitur seperti tabungan haji dan kurban serta fitur-fitur islami seperti juz 'amma, masjid, hikmah, kiblat dan sholat serta asmaul husna.

Lalu dinyatakan juga bahwa banyak promo-promo yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sejak pertama kali meluncurkan aplikasi BYOND By BSI sampai dengan sekarang. Promo-promo tersebut diantaranya yaitu promo *cashback* setiap hari Jum'at yang berlangsung sampai dengan akhir bulan Februari 2025, lalu *cashback* 50% maksimum Rp. 20.000 di berbagai toko makanan dan minuman yang tercantum di aplikasi. Selain itu ada juga promo *cashback* yang diberikan untuk pembelian emas dan mitraguna online.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat dilihat bahwa terdapat ketidaksesuaian antara fakta yang ada di lapangan dengan teori. Lalu terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan perbedaan pada hasil penelitian yang mereka lakukan. Sehingga dari fakta di lapangan yang berbeda dengan teori ditambah dengan temuan dari sejumlah penelitian sebelumnya yang memperlihatkan hasil yang berbeda, maka disitu dapat dilihat sebuah kesenjangan. Selain itu, peneliti ingin menambahkan kebaruan pada penelitian ini dengan menambahkan variabel *sales promotion* dalam bentuk *cashback*. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui dan meneliti apakah fitur layanan dan kemudahan akses serta promo *cashback* sebagai bentuk *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Fitur layanan, Kemudahan Akses dan Sales Promotion Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia"**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Beberapa tahun terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan dan menjanjikan. Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dengan mengembangkan platform digital salah satunya aplikasi *mobile banking* yang dinamakan BYOND By BSI. Dengan pertumbuhan dan inovasi dari bank syariah tersebut, maka dapat di hubungkan dengan jumlah



© 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

masyarakat Indonesia yang mayoritasnya adalah islam. Dengan mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, seharusnya Bank Syariah Indonesia memiliki potensi besar untuk menarik lebih banyak pengguna. Namun faktanya jumlah pengguna aplikasi BYOND By BSI masih belum mencerminkan potensi pasar yang ada.

Walaupun belum mencerminkan potensi pasar yang ada, aplikasi BYOND By BSI tetap mengalami peningkatan pengguna dan lebih tinggi dari segi pengguna dibanding dengan *mobile banking* bank syariah lainnya. Namun tetap saja, pada faktanya jumlah pengguna BYOND By BSI masih jauh tertinggal dibandingkan aplikasi *mobile banking* bank konvensional seperti BRImo, BCA Mobile, Livin' by Mandiri, dan BNI Mobile. Selain itu, faktanya aplikasi BYOND By BSI mendapatkan rating 3,8 di *Playstore* dengan banyak keluhan dari pengguna atau nasabah terkait kesulitan transaksi, fitur yang tidak berfungsi optimal, dan kekurangan teknis lainnya seperti promosi yang diberikan belum sepenuhnya menarik bagi nasabah. Angka rating tersebut berada di bawah rating aplikasi *mobile banking* syariah lainnya. Rating rendah ini mencerminkan kurangnya pelayanan dari aplikasi yang diterima oleh nasabah.

Jika nasabah merasa bahwa penggunaan *mobile banking* akan mempercepat transaksi keuangan dan penggunaannya sangat mudah, maka nasabah akan sangat puas dalam bertransaksi pada aplikasi *mobile banking* BSI. Loyalitas dapat terbentuk apabila harapan nasabah dapat terwujud dengan apa yang mereka rasakan. Dengan demikian nasabah akan puas dan loyal dalam menggunakan aplikasi BYOND By BSI di setiap transaksinya.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang bertentangan mengenai pengaruh fitur dan kemudahan akses terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah. Ada penelitian yang menyatakan bahwa faktor ini berpengaruh signifikan, sementara penelitian lain menunjukkan sebaliknya. Lalu dengan pra riset yang sudah dilakukan, peneliti juga menambahkan kebaruan pada penelitian ini dengan menambahkan variabel *sales promotion* dalam bentuk *cashback*. Oleh karena itu, hal-hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti apakah fitur layanan dan kemudahan akses serta *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI berpengaruh terhadap loyalitas 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

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat 4 pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan akses pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh fitur layanan dan kemudahan akses serta *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia
3. Untuk menganalisis pengaruh *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia
4. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan dan kemudahan akses serta *sales promotion* pada aplikasi BYOND By BSI secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia

1.5 Manfaat Penelitian**A. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan tentang pelayanan dan loyalitas nasabah serta dapat dijadikan referensi dan acuan untuk penelitian yang akan datang.

B. Manfaat Praktisi

1. Bagi perbankan syariah, agar bisa meningkatkan layanan nasabah terkait *mobile banking* dan pelayanan mereka terhadap nasabah.
2. Bagi nasabah, untuk menambahkan wawasan nasabah dan mempermudah dalam bertransaksi.

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

3. Bagi peneliti, untuk memberikan informasi dan menambahkan wawasan tentang produk-produk bank syariah khususnya layanan transaksi *mobile banking*.
4. Bagi civitas akademika Politeknik Negeri Jakarta, hasil penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan secara optimal sesuai bidang keilmuan yang relevan, dan menjadi salah satu rujukan dalam studi atau penelitian selanjutnya.
5. Bagi masyarakat, untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai produk perbankan syariah khususnya aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, dengan harapan masyarakat terdorong untuk menggunakan layanan produk dari Bank Syariah Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dirancang agar tiap bagian saling berkaitan dan mendukung serta dapat memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian bagi pembaca. Adapun sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berfungsi sebagai dasar pijakan dalam membahas bagian-bagian berikutnya dalam skripsi dan umumnya bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka peneliti menguraikan berbagai teori yang relevan dengan topik penelitian serta bertujuan untuk menjelaskan isu atau permasalahan dalam penelitian ini. Bab ini juga mencakup ulasan dari studi-studi sebelumnya, penyusunan kerangka berpikir, dan penyajian hipotesis sebagai dasar analisis penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian berisikan tentang metode yang digunakan oleh peneliti. Bab ini meliputi jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



© 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

Bab ini menguraikan hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui pendekatan kuantitatif, disertai dengan analisis dan interpretasinya.

BAB V: PENUTUP

Bagian penutup menyajikan simpulan dari hasil penelitian beserta saran yang dapat diberikan.



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 hasil analisis dari data yang sudah diuji menggunakan metode SEM-PLS dengan alat statistik SmartPLS 3.0, maka dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis pada penelitian ini diterima karena semua variabel independen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Kesimpulan pada penelitian ini akan dijelaskan secara lebih rinci, yaitu sebagai berikut:

Fitur layanan pada aplikasi BYOND By BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menarik dan bagus fitur layanan dari aplikasi BYOND By BSI, maka semakin meningkat juga loyalitas dari nasabah Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Loyalitas nasabah tersebut disebabkan oleh tersedianya beragam layanan transaksi pada aplikasi BYOND By BSI, seperti pembayaran melalui QRIS, pembayaran tagihan, dan *top-up e-wallet*. Namun untuk keberagaman fitur atau atribut pada aplikasi belum menjadi faktor pendorong yang kuat bagi nasabah untuk menjadi loyal.

Kemudahan akses pada aplikasi BYOND By BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. Indikator *easy to learn* menjadi faktor utama penyebab terbentuknya loyalitas pada nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua sistem atau fitur pada aplikasi BYOND By BSI mudah untuk dipahami dan dioperasikan, oleh karena itu nasabah menjadi loyal untuk menggunakan layanan pada aplikasi BYOND By BSI. Sedangkan indikator fleksibilitas belum menjadi sebab yang kuat untuk menciptakan loyalitas nasabah dikarenakan aplikasi BYOND By BSI terkadang masih memiliki masalah ketika nasabah mengakses dari jaringan internet yang berbeda.

Sales Promotion dalam bentuk *cashback* pada aplikasi BYOND By BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. Faktor utama penyebab hal ini adalah kesesuaian antara *cashback* yang diberikan dengan ketentuan yang tercantum dalam promo pada aplikasi.

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

Hal tersebut menjadi faktor utama terciptanya loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Sedangkan besaran dari nominal pemberian *cashback* belum menjadi pendorong yang kuat untuk terciptanya loyalitas nasabah.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan, kemudahan akses, dan *sales promotion* pada aplikasi BYOND by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan, terdapat beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan untuk dijadikan masukan yang membangun bagi pihak bank maupun untuk peneliti selanjutnya.

Bank Syariah Indonesia disarankan tetap mempertahankan kinerja layanan *mobile banking* dan promosi mereka serta meningkatkan hal tersebut agar nasabah akan tetap merasa nyaman dan loyal dalam menggunakan layanan mereka khususnya aplikasi BYOND By BSI.

Pihak bank disarankan mampu meningkatkan layanan *mobile banking* mereka dari segi keberagaman fitur layanan seperti fitur gratis biaya admin untuk *top-up* ke seluruh *e-wallet* atau lain sebagainya agar nasabah merasa lebih nyaman dalam bertransaksi. Selain itu, pihak bank juga diharapkan mampu mengoptimalkan sistem server dari aplikasi BYOND By BSI agar lebih fleksibel sehingga tidak lagi terjadi *error* yang berkepanjangan dan nasabah dapat mengakses aplikasi dengan baik walaupun dalam kondisi jaringan internet yang berbeda.

Rendahnya pengaruh yang diberikan oleh variabel *sales promotion* menunjukkan bahwa pihak bank disarankan mampu memberikan dan menawarkan promosi yang lebih baik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan promo *cashback* ataupun diskon dengan nominal yang lebih besar. Hal ini diharapkan dapat membuat nasabah merasa lebih tertarik dengan penawaran yang dilakukan serta membuat nasabah terus melakukan transaksi menggunakan aplikasi BYOND By BSI.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian tentang perbankan syariah lainnya. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu meneliti variabel lain selain yang sudah diteliti pada penelitian ini seperti gaya hidup nasabah ataupun bentuk promosi lainnya selain *sales promotion*.



© 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

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Ilmiah (Kuantitatif) Beserta Paradigma, Pendekatan, Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 3*, 682-693.
- Akbar, M. H., Kartini, E., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. *Jurnal Professional, Volume 10, Nomor 2*, 871-880.
- Al Mutanafisa, T., & Retnaningsih. (2021). The Effect of Sales Promotion and Knowledge on Impulsive Buying of Online Platform Consumers. *Journal of Consumer Sciences, Volume 6, Nomor 1*, 77-91.
- Alda, N., Salas, M., & Sibrani, H. J. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online, Fitur Layanan dan Promosi Cashback terhadap Minat Belanja Masyarakat di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2*, 1103.
- Alfiana, I., & Amri, M. (2024). Pengaruh Kemudahan Dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking, vol. 3*, 55-66.
- Amri, M., & Shobri, Y. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Quizizz dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bak Syariah di IAIN Ponorogo. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan Volume 13*, 129.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol.9 No.2 April 2021*, 663-674.
- Anto, L., Hustia, R. H., & Ramadhan, M. F. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-wallet. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 9, Nomor 2*, 472-486.
- Apriyanto, Ningtyas, K., & Dhidik. (2022). *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Arnold, D., & Wolok, T. (2020). Pengaruh Sales Promotion Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Mitra Elektronik Superstore Kota Gorontalo). *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 3, Nomor 1*, 22-29.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 401-423.
- Azkia, A., & Jatnika, D. (2025). Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI. *Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 8, No.1*, 61-66.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024, Mei 17). *Agama di Indonesia tahun 2024*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Indonesia:

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

<https://samarindakota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MzIOIzE=/agama-di-indonesia-2024.html>

Bagas, & Fasa, M. I. (2024). Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara, Volume 1, Nomor 5*, 7653-7666.

Bank Syariah Indonesia. (2024, November 18). *Banyak Fitur & Program Khusus, BYOND by BSI Raih Respon Positif Pasar*. Diambil kembali dari bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/banyak-fitur-program-khusus-byond-by-bsi-raih-respon-positif-pasar>

Bank Syariah Indonesia. (2024, Desember 19). *BYOND by BSI Capai Target Satu Juta Pengguna, Game Changer Bagi BSI*. Diambil kembali dari bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/byond-by-bsi-capai-target-satu-juta-pengguna-game-changer-bagi-bsi>

Bank Syariah Indonesia. (2024, November 11). *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses*. Diambil kembali dari bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>

Bank Syariah Indonesia. (2025, Januari 16). *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. Diambil kembali dari bankbsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>

Bonn, A. B., & Elisabeth, R. D. (2021). The Influence of Advertising, Sales Promotion, and Service Quality on Customer Loyalty of Bank Jatim Indonesia. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development, Volume 04, Number 03*, 262-273.

Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies, Volume 16*, 339-362.

Curatman, A. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Dekanawati, V., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Astriawati, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Saintek Maritim, Volume 23 Nomor 2*, 159-176.

Desiana, L., Apriani, R., & Angraini, N. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek Volume 5, Nomor 6*, 1-12.

Dina Abrilia, N., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 8 No 3*, 1007.

Djaja, B. (2020). *Hukum Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.

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

- Efendi, E., & Rachman, B. (2025). Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. *JAKP: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan, Volume 1, Nomor 3*, 424-429.
- Elanda, Y., Simbolon, A. M., & Padang, T. H. (2025). Pengaruh Fitur Dan Promosi Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Online Dengan Kepercayaan Pengguna Sebagai Variabel Mediasi. *YUME: Journal of Management, Volume 8, Nomor 1*, 720-733.
- Endriyanto, R., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus di Surabaya). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam Volume 5 Nomor 1*, 67-80.
- Fasa, M. I., & Sari, D. M. (2021). Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infq: urnal Ekonomi Islam, Vol. 12 No. 2*, 170-183.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris, 3/E*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hadi, L. P., Saufi, A., & Rinuastuti, B. H. (2023). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Sicepat di Kota Mataram. *Jurnal Magister Manajemen Unram Vol. 12, No 2*, 177-185.
- Harahap, L. M., & Hutahaean, A. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat. *Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 8, Nomor 2*, 32644-32646.
- Haryati, D., & Feranika, A. (2021). *Sistem Informasi Perbankan*. Selayo: Insan Cendekia Mandiri.
- Hasballah, I. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli. *Jurnal Al-Mizan: Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi Syariah*, 204-215.
- Hidayati, H., Atika, S., & Fitria, N. (2024). The Relationship Between Parenting Style and Internet Addiction Among Adolescents in Banda Aceh. *Juiperdo: Jurnal Ilmiah Perawat Manado, Volume 12, No 1*, 32-29.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Ilodigwe, S. C., Uche, D. B., & Obeta, C. E. (2024). Innovative Sales Promotion Strategies and Consumer Brand Loyalty: Perspective From First Bank Nigeria. *Journal of Xi'an Shiyu University, Natural Sciences Edition, Vol: 67 Issue 03*, 275-295.
- Irawan, H., & Dianita, I. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi, dan Bisnis Islam*, 147-158.
- Junaidi. (2025, Maret 14). *Download Tabel F Lengkap*. Diambil kembali dari Situs Web Junaidi Chaniago: <https://junaidichaniago.wordpress.com/>

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

- Kadir, S. A., & Roostika, R. (2024). The Effect of Ease of Use and Service Quality On Customer Loyalty With Satisfaction As An Intervening Variable. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol. 5, No. 2, 552-567.
- Khotijah, K., & Yunita, R. (2024). Pengaruh Fitur BSI Mobile Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KC Madiun Agus Salim. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah* Vol 8, No 1, 57-83.
- Kurnia, R. A., & Tandijaya, N. B. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Security, dan Trust Terhadap Intention to Use Aplikasi Jago. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 17, Nomor 1, 64-72.
- Kurniawan, J. (2021). Faktor Cashback Dalam Penggunaan Fitur Pembayaran Go-Pay Melalui Aplikasi Go-Jek Di Burger King Central Park. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata* Volume 4 No. 1, 12-16.
- Lim, W. M. (2024). What Is Quantitative Research? An Overview and Guidelines . *Australasian Marketing Journal*, 24.
- Makarim, S. A., & Nugraha, B. K. (2023). Pengaruh Sales Promotion terhadap Keputusan Pembelian pada CV. Fuji Mebel Sukamantri Ciamis. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* Vol. 7 No.1, 209-222.
- Mangimba, S. S., & Hidayat, A. (2024). The Influence Of Service Quality, Ease Of Use, Security, And Perceived Usefulness On User Interest M-Banking. *Accounting, Accountability and Organization System (AAOS) Journal*, Volume 6, Nomor 1, 60-82.
- Mayasari, S., & Safina, W. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 63-76.
- Motia, M., & Maruf, T. I. (2023). Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in the Worth of Online Education System in Bangladesh. *Second International Conference on Innovations in Management, Science, Technology and Automation in Sports (ICIMSTAS-2023)* (hal. 14-31). India: Department of Science & Technology, Government of India.
- Muchlis, A. F. (2023). Metode Penelitian Survei-Kuesioner untuk Kesesakan Privasi pada Hunian Asrama. *Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia*, Volume 12, Nomor 3, 154-164.
- Napitupulu, R. B., Sirait, C. B., & Zega, Y. (2022). Pengaruh Iklan dan Promosi Penjualan Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darma Agung Medan. *Dinasti International Journal of Management Science*, 40-51.
- Nawangasari, S., & Ariyanti, N. (2023). Pengaruh Social Media Marketing, Brand Image, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-commerce Shopee (Studi Kasus Pengguna Shopee Kab Tangerang). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, Volume 2, Nomor 3, 563-575.
- Ningrum, Puri, L. M., & Ratnasari, E. (2023). Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Pada Toko Qolsa Metro Tahun 2022. *Journal of Student Research (JSR)* Vol.1, No.1, 394-403.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Otoritas Jasa Keuangan. (2025, Februari 21). *Siaran Pers: Kinerja Positif Perbankan Syariah 2024*. Diambil kembali dari Web Otoritas Jasa Keuangan: <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Kinerja-Positif-Perbankan-Syariah-2024.aspx>
- Pasya, A. J., & Widyaningsih, M. (2024). Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia: Peran Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islami, dan Citra Perusahaan. *Jurnal Iqtisaduna Volume 10 Nomor 2*, 301-319.
- Perdana, R. W., & Fahrullah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam Volume 3 Nomor 3*, 188-197.
- Playstore. (2025, April 8). Diambil kembali dari Playstore: <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.bankbsi.superapp>
- Podengge, R. K., & Haryani. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi, Volume 1, No.2*, 70-89.
- Pongoliu, Y. I., & Hulukati, F. (2024). Analisis Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial Pada Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol.6 No. 3*, 1146-1156.
- Poon, W. C. (2008). Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing, Volume 23, Number 1*, 59-69.
- Putra. (2021). Pengaruh Product Usability dan Cashback Promotion Terhadap Brand Loyalty Layanan Digital Wallet di Indonesia. *Bisma: Jurnal Manajemen Vol. 7 No. 1*, 11-19.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Tasikmalaya: CV Lentera Ilmu Madani.
- Riza, A., & Anadila, N. (2024). Syariah Governance, Reputasi dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. *JIHBI: Global Journal of Islamic Banking and Finance Volume 6, No. 1*, 1-14.
- Rofiudin, M., Shabry, M., & Juniarsa Nurjahja. (2022). Pengaruh Harga dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 di Malang Raya. *Inspirasi Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol.19, No.2*, 721-731.
- Rosmayati, S., & Amelia, R. (2025). Marketing Strategy of Byond By BSI Application to Increase Users Case Study of PT. Bank Syariah Indonesia KCP Astana Anyar Bandung. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 283-290.
- Rufial, & Ruwaida. (2025). Pengaruh Citra Merek, Iklan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Galon Le Minerale 15 Liter. *Ikra-ITH Ekonomika, Vol. 8, No. 1*, 129-140.
- Santika, E. (2025, Januari 17). *Mobile Banking yang Paling Diminati Warga RI, Ada Pilihanmu?* Diambil kembali dari Databoks:

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

<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/bca54dea9242240/mobile-banking-yang-paling-diminati-warga-ri-ada-pilihanmu>

- Santosa, P. B., & Dewi, A. E. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Syariah. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Volume 12, Nomor 1*, 153-176.
- Savitri, W., & Laily, F. (2024). Perkembangan Industri Ekonomi Syariah Indonesia Diera Digital : Analisis Peluang Dan Tantangan. *Economic and Business Management International Journal, Volume 6, Nomor 2*, 40-48.
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen, Vol. 12, No. 1*, 84-94.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia, Volume 15, Number 2*, 79-91.
- Sriyono, & Mardiyati, S. (2024). Dampak Penggunaan Teknologi dan Komunikasi Terhadap Kehidupan Sosial. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, Volume 7, Nomor 4*, 16608-16612.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, Volume 9, Nomor 4*, 2721-2732.
- Sukmawati, Salmia, & Sudarmin. (2023). Population, sample (quantitative) and selection of participants/key informants (qualitative). *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 131-140.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS), Volume 5, Nomor 3*, 110-117.
- Susanto, E., & Jimad, N. (2020). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-Filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Volume 5, Nomor 1*, 104-126.
- Syafi'i, M., & Huda, H. (2022). Sosialisasi Pendirian dan Produk-Produk Bank Syariah Indonesia dalam Memberikan Wawasan tentang Bank Syariah Pada Siswa Madrasah Aliyah At-Taqwa Ledokombo Jember. *Mujtama' Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 2 No. 2*, 69.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 160-166.
- Tarigan, R. R., Evriyenni, & Mukhtisar. (2021). Pengaruh Efisiensi, Kemanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *JIHBI: Global Journal of Islamic Banking and Finance, Volume 3, Nomor 1*, 56-72.
- Tegowati, & Mutmainnah, D. (2022). Analisis Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Smartphone Berdasarkan Kualitas Produk, Promosi, dan Desain Produk. *E-Qien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 9, Nomor 1*, 219-226.

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

- Titaley, H. D., Saleh, L. M., & Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik, Vol 11, No. 1*, 432-440.
- Wulan, I., & Jannah, N. (2024). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Volume 2, Nomor 2*, 5.
- Yusuf, E. B., Suharto, & Fasa, M. I. (2023). Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar : Jurnal Studi Ekonomi Syariah, Volume 7, Nomor 1*, 34-44.
- Yusuf, M. (2022). Pengaruh Promosi, Gaya Hidup, dan Persepsi Risiko terhadap Niat Beli Motor Listrik menggunakan Metode SEM -PLS. *G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan Volume 6, No. 2*, 241-248.
- Zaki, & Saiman. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Volume 4, Nomor 2*, 115-118.



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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Perkenalkan saya Aditia Firmansyah mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Akses, dan *Sales Promotion* Pada Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia"**.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini. Informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BYOND By BSI
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Berdomisili di wilayah Jabodetabek

Terima kasih banyak atas partisipasi dan juga waktunya. Semoga kebaikan anda memberikan manfaat besar bagi penelitian ini dan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Hormat Saya,

Aditia Firmansyah

+6289603973035

**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

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada dalam kuesioner
3. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan

Skala penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju (SS)

Karakteristik Responden

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

- Laki – Laki
- Perempuan

Usia :

- 17-22 Tahun
- 23-28 Tahun
- 29-33 Tahun
- 34-38 Tahun
- >38 Tahun

Pendidikan Terakhir :

- SMP/Sederajat
- SMA/SMK/Sederajat
- Diploma (D1, D2, D3)
- Sarjana (D4, S1)
- Lainnya

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan Swasta

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

- Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Lainnya

Penghasilan Perbulan :

- < Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
- Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
- >Rp 5.000.000

Domisili :

- Jakarta
- Bogor
- Depok
- Tangerang
- Bekasi

Pertanyaan Penelitian

Fitur Layanan (X1)

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	S 3	SS 4
Kemudahan Akses Informasi					
1	Saya mudah untuk mencari informasi mengenai detail produk atau jasa yang saya inginkan.				
Keberagaman Layanan Transaksi					
2	Saya merasa layanan transaksi di aplikasi BYOND By BSI cukup beragam karena adanya sistem pembayaran melalui QRIS, pembayaran tagihan, dan <i>top-up e-wallet</i> .				
Keberagaman Fitur					
3	Beragam fitur yang disediakan dapat memenuhi berbagai kebutuhan saya sebagai nasabah.				
4	Fitur layanan pada aplikasi BYOND By BSI yang beragam memudahkan saya dalam menyeleksi produk atau jasa yang diinginkan.				
Inovasi Produk					



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

5	Aplikasi BYOND By BSI memiliki fitur inovatif yang tidak ditemukan di aplikasi lain seperti fitur islami.				
6	Aplikasi BYOND By BSI memiliki fitur inovatif yang tidak ditemukan di aplikasi lain seperti fitur <i>goal setting</i> .				

Kemudahan Akses (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Easy to Learn					
7	Penggunaan fitur layanan pada aplikasi BYOND By BSI mudah saya pahami.				
Controllable					
8	Saya dapat menyesuaikan pengaturan Aplikasi BYOND By BSI agar lebih nyaman digunakan.				
9	Saya dapat dengan mudah memilih metode akses yang paling sesuai (misalnya, login dengan biometrik, PIN, atau password).				
Clear and Understandable					
10	Tampilan pada aplikasi BYOND By BSI cukup jelas bagi saya sebagai nasabah.				
11	Instruksi pada aplikasi BYOND By BSI tidak membingungkan saya sebagai nasabah.				
Flexible					
12	Saya dapat mengakses layanan kapan saja tanpa batasan waktu.				
13	Saya merasakan layanan pada aplikasi BYOND By BSI tetap berfungsi dengan baik meskipun diakses dari jaringan internet yang berbeda.				
Easy to Use					
14	Aplikasi BYOND By BSI responsif saat saya menggunakannya.				
15	Aplikasi BYOND By BSI berjalan lancar saat saya 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

Sales Promotion (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Jumlah Nominal Cashback					
16	Saya puas dengan jumlah nominal transaksi yang ditetapkan untuk mendapatkan promo cashback.				
17	Nominal <i>cashback</i> yang diberikan dalam promo cukup menarik bagi saya.				
Kesesuaian Cashback					
18	<i>Cashback</i> yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam promo.				
19	Saya tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi syarat untuk mendapatkan <i>cashback</i> .				
Waktu Pengembalian Dana Cashback					
20	Saya merasa pengembalian dana atau <i>cashback</i> diberikan tepat waktu				

Loyalitas Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Repeat Purchase					
21	Saya akan terus bertransaksi dengan aplikasi BYOND By BSI karena memiliki layanan yang mudah untuk diakses.				
22	Saya merasa nyaman untuk terus menggunakan fitur layanan BYOND By BSI untuk jangka panjang.				
Referalls					
23	Saya akan merekomendasikan layanan BYOND By BSI kepada orang lain.				
24	Saya akan menyampaikan hal-hal positif mengenai promo-promo yang ada pada BYOND By BSI kepada orang lain.				
Retention					
25	Saya akan selalu menggunakan layanan BYOND By BSI sebagai layanan <i>mobile banking</i> utama untuk bertransaksi.				



Lampiran 2 Jawaban Responden

No	Fitur Layanan (X1)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
1	4	3	4	3	4	4
2	1	2	2	1	1	1
3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3
5	4	2	1	2	1	1
6	2	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3
8	1	1	1	1	1	1
9	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	4	3
14	3	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	3
19	1	2	1	1	1	1
20	4	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3
27	2	1	1	3	3	3
28	3	4	3	4	4	4
29	3	4	3	3	4	4
30	3	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3
33	3	4	4	4	3	4
34	4	4	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	3	4
37	1	1	1	1	1	2
38	4	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	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 mengumpukan 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

42	3	3	3	3	4	3
43	4	3	3	4	4	3
44	3	4	4	3	3	3
45	3	4	4	3	3	4
46	3	4	4	3	3	4
47	3	3	3	3	4	2
48	3	3	4	3	4	4
49	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	3	3
52	3	4	4	3	4	3
53	3	3	4	4	3	4
54	3	4	4	4	3	4
55	4	3	3	4	4	3
56	3	4	3	3	4	4
57	3	4	2	3	4	4
58	3	4	3	3	4	3
59	4	3	4	4	3	4
60	3	4	4	3	3	4
61	4	4	3	4	3	3
62	4	4	4	4	4	3
63	4	4	3	3	3	4
64	1	1	1	1	1	1
65	3	3	3	4	4	4
66	4	4	4	3	3	4
67	4	3	3	4	3	3
68	3	3	4	3	4	3
69	3	4	3	3	4	3
70	4	4	3	3	3	4
71	4	3	4	3	3	4
72	3	3	3	4	4	4
73	3	4	4	3	3	4
74	4	4	4	3	3	4
75	3	4	4	3	4	4
76	3	4	4	3	3	4
77	4	4	3	3	3	4
78	4	3	3	3	4	3
79	4	3	3	4	4	4
80	3	4	3	3	4	3
81	4	4	3	4	3	3
82	2	3	3	2	2	2
83	4	4	3	3	4	4
84	3	4	3	3	4	4
85	4	4	3	4	4	3

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

86	4	3	4	4	3	4
87	3	4	4	3	4	3
88	3	3	4	3	3	3
89	3	2	4	2	4	4
90	4	3	3	4	4	3
91	4	3	3	4	4	3
92	1	1	2	1	1	1
93	4	4	3	4	4	3
94	4	3	3	3	3	4
95	3	4	3	3	3	4
96	4	4	3	4	3	4
97	3	3	4	3	4	3
98	4	3	4	4	3	4
99	4	3	3	3	4	3
100	4	4	3	3	4	3
101	1	2	1	2	1	1
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4
104	4	4	3	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3
106	3	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3
108	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	3	3
110	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3
112	3	3	4	4	3	3
113	4	3	4	3	3	3
114	3	3	3	4	4	3
115	4	4	4	3	3	4
116	1	1	1	1	2	2
117	4	4	3	4	3	3
118	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3
120	3	4	4	4	3	3
121	3	3	3	4	4	4
122	4	4	3	3	4	4
123	2	3	3	3	3	2
124	4	4	4	3	3	3
125	3	3	3	3	4	3



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

No	Kemudahan Akses (X2)								
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
1	4	3	3	4	4	3	4	4	4
2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	1	2	1	1	1	2
6	4	2	3	3	4	4	1	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	2	3	3	4	4
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	3	4	3	3	3
14	3	3	4	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	3	3
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	4	3	4	3	3	4	4
19	2	2	1	2	1	1	1	1	1
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	2	2	3	3	3	2	2	2
28	4	3	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	3	3	4	3	4	3
30	4	4	3	3	3	3	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2
33	4	3	4	4	4	4	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4
37	1	2	1	1	1	1	2	1	1
38	4	4	4	4	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	2	2	3	3
42	4	4	3	4	4	3	3	3	3

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

43	3	3	4	3	4	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	3	3	4	3	3	4
47	3	4	4	4	3	2	2	3	2
48	4	3	3	3	4	4	3	2	3
49	4	4	4	4	4	3	3	4	3
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	3	3	4
52	3	3	4	3	4	3	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	3	3	3
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	2	4	3	3	2	2
56	3	4	4	3	3	4	4	3	3
57	3	4	4	3	2	4	3	4	4
58	3	4	3	3	3	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	4	4	3	4
60	4	3	3	4	3	4	4	3	4
61	4	4	3	3	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	3	3	4	4
63	4	4	4	3	3	4	3	3	3
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	4	4	4	3	3	3	4	4	4
66	4	3	3	3	4	4	4	3	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	3
68	3	3	4	3	4	4	3	4	4
69	4	4	3	4	3	3	4	3	3
70	3	4	3	4	3	3	3	3	3
71	4	4	3	4	4	3	4	4	3
72	3	3	4	3	4	3	3	4	4
73	4	4	3	3	4	3	4	4	3
74	4	4	4	4	3	4	3	4	4
75	3	3	4	4	3	4	3	3	4
76	4	3	4	4	3	3	3	4	4
77	4	4	4	3	3	4	3	3	4
78	3	4	4	3	3	3	4	3	4
79	3	4	4	4	4	4	4	3	4
80	4	3	4	4	3	4	3	3	3
81	4	4	3	4	4	3	4	3	3
82	2	1	1	1	1	1	1	1	1
83	3	3	4	4	4	3	2	3	4
84	3	4	3	3	4	4	3	4	3
85	4	4	3	4	4	3	4	4	4
86	4	4	3	4	4	3	3	3	3



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

87	3	3	4	4	4	3	3	3	4
88	4	4	4	3	3	4	3	3	3
89	3	4	3	3	4	2	4	4	2
90	4	4	3	4	4	3	4	4	3
91	4	3	4	4	3	4	3	3	4
92	1	1	1	2	1	1	1	1	2
93	4	4	3	3	4	3	4	4	3
94	4	4	4	4	3	4	4	3	3
95	4	3	3	3	4	4	3	3	4
96	4	4	3	4	4	4	3	3	4
97	3	4	3	4	3	4	4	4	3
98	3	2	4	3	4	4	3	4	2
99	4	4	3	4	4	3	3	3	4
100	4	4	3	4	3	3	4	4	3
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	3	4	4	4
104	4	4	3	4	4	3	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	3	3	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	3	3	4
110	4	4	4	4	3	3	3	3	3
111	4	3	3	3	4	3	3	4	4
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	3	3	4	4	4	4
114	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	4	3	4
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	4	4	4	3	4	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	4	4	3	3	3
121	3	3	3	3	3	4	4	4	4
122	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	4	4	3	3	3	3	3	4

No	Sales Promotion (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	3	4	4	4	4
2	1	1	1	1	2

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

3	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3
5	3	2	4	2	3
6	4	3	2	1	1
7	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	4
10	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4
14	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3
17	3	4	4	3	3
18	3	3	4	4	4
19	1	1	1	2	2
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	3
27	2	2	3	3	3
28	3	3	4	3	4
29	4	4	4	4	3
30	4	3	3	2	2
31	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4
37	2	1	1	2	1
38	4	4	4	3	4
39	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	4
41	3	3	3	3	2
42	3	4	4	3	2
43	3	4	4	4	3
44	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	3

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

47	3	4	3	3	4
48	2	3	3	4	4
49	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	3
52	3	3	3	3	3
53	3	4	3	4	4
54	3	4	4	4	3
55	4	3	3	4	3
56	3	4	3	4	3
57	3	2	4	3	4
58	2	2	3	3	4
59	4	3	4	4	3
60	3	4	4	3	3
61	4	3	3	4	3
62	4	4	4	3	4
63	3	4	4	3	3
64	1	1	1	1	1
65	4	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	4
68	3	4	3	4	4
69	4	3	3	4	3
70	4	4	4	4	3
71	3	4	3	3	4
72	3	3	3	3	3
73	4	3	3	4	4
74	3	3	3	4	4
75	4	3	3	4	4
76	4	3	4	4	3
77	3	3	3	4	4
78	3	4	4	4	3
79	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	4
81	4	3	3	4	3
82	2	2	2	2	2
83	3	3	4	4	3
84	3	3	4	3	3
85	3	3	4	4	4
86	4	2	3	4	4
87	4	4	3	4	4
88	2	4	3	3	4
89	2	2	4	3	4
90	3	4	4	3	3

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

91	3	4	4	3	4
92	1	1	1	1	1
93	3	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	4
96	3	4	4	3	3
97	4	3	4	3	4
98	3	4	4	2	3
99	4	3	3	4	3
100	4	4	4	3	4
101	1	2	2	1	1
102	4	4	4	3	4
103	3	3	4	3	4
104	4	3	4	4	3
105	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4
107	3	4	4	3	3
108	3	4	4	3	3
109	3	4	4	4	4
110	4	3	3	4	4
111	3	4	4	4	3
112	2	2	2	2	1
113	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3
115	4	4	3	3	3
116	1	1	1	1	1
117	4	4	4	3	3
118	4	4	4	3	3
119	3	3	3	4	4
120	4	4	3	3	4
121	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3
124	3	3	4	4	4
125	4	4	3	3	4

No	Loyalitas Nasabah (Y)				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	3	4	3	4
2	1	1	1	1	1
3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3
5	2	1	2	4	2
6	4	3	2	4	4

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

7	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	4
19	1	1	1	1	2
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3
27	3	4	4	1	4
28	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3
30	4	3	3	4	4
31	3	4	4	4	3
32	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	4
34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4
37	1	1	2	1	1
38	4	4	3	4	3
39	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3
42	4	4	3	3	3
43	4	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	4
47	3	4	3	2	4
48	3	4	4	3	4
49	4	4	3	4	3
50	4	4	4	4	4

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

51	4	4	3	3	4
52	3	4	3	4	3
53	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4
55	3	3	4	3	3
56	3	4	3	4	4
57	3	4	2	3	4
58	3	4	4	3	3
59	4	3	4	4	3
60	3	4	3	3	4
61	4	4	3	3	4
62	4	4	3	3	4
63	3	4	4	3	3
64	1	1	1	1	1
65	4	4	3	4	4
66	3	4	3	4	4
67	4	3	4	4	4
68	3	4	4	3	4
69	4	3	4	4	3
70	3	3	4	4	3
71	3	4	4	4	3
72	4	4	3	4	3
73	3	4	4	3	3
74	4	4	4	3	3
75	3	3	4	3	4
76	4	4	3	3	3
77	4	4	3	4	3
78	3	3	4	3	4
79	3	3	4	4	4
80	4	4	3	3	4
81	4	4	3	4	4
82	3	2	2	1	1
83	4	4	4	3	3
84	3	4	4	3	3
85	3	3	4	4	4
86	4	3	4	4	4
87	3	4	4	3	4
88	3	4	3	4	3
89	4	3	4	2	4
90	4	4	3	4	3
91	4	3	3	4	3
92	1	1	1	1	1
93	3	3	4	3	4
94	4	4	3	3	4

© 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

95	4	4	3	3	4
96	4	3	3	4	4
97	3	3	4	3	4
98	4	4	3	4	2
99	4	3	4	4	4
100	3	4	4	4	4
101	2	2	1	1	1
102	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4
104	4	4	3	4	4
105	3	3	3	3	2
106	4	3	3	4	4
107	3	3	4	3	4
108	4	4	4	3	4
109	4	3	3	3	3
110	3	3	3	4	4
111	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3
113	4	4	3	3	3
114	3	4	4	4	3
115	3	4	4	3	3
116	1	1	1	1	1
117	4	4	4	3	3
118	3	3	3	4	4
119	3	3	3	3	3
120	4	3	3	4	4
121	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4
123	3	3	4	4	3
124	3	3	3	3	3
125	4	4	3	3	4

Lampiran 3 Hasil Analisis *Outer Model*

Hasil *Outer Loading*

	Fitur Layanan (X1)	Kemudahan Akses (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)	Sales Promotion (X3)
FL1	0.792			
FL2	0.844			
FL3	0.824			
FL4	0.829			
FL5	0.812			
FL6	0.852			

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

KA1		0.843		
KA2		0.825		
KA3		0.822		
KA4		0.820		
KA5		0.813		
KA6		0.826		
KA7		0.834		
KA8		0.851		
KA9		0.825		
LN1			0.860	
LN2			0.853	
LN3			0.811	
LN4			0.795	
LN5			0.847	
SP1				0.812
SP2				0.838
SP3				0.847
SP4				0.818
SP5				0.812

Hasil Uji Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Fitur Layanan (X1)	0.682	Valid
Kemudahan Akses (X2)	0.687	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	0.695	Valid
Sales Promotion (X3)	0.682	Valid

Hasil Cross Loading

	Fitur Layanan (X1)	Kemudahan Akses (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)	Sales Promotion (X3)
FL1	0.792	0.723	0.729	0.768
FL2	0.844	0.699	0.706	0.642
FL3	0.824	0.706	0.684	0.603
FL4	0.829	0.714	0.742	0.666
FL5	0.812	0.688	0.734	0.655
FL6	0.852	0.722	0.771	0.656
KA1	0.699	0.843	0.764	0.683
KA2	0.690	0.825	0.757	0.718
KA3	0.745	0.822	0.768	0.761

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

KA4	0.670	0.820	0.736	0.677
KA5	0.794	0.813	0.810	0.686
KA6	0.732	0.826	0.742	0.673
KA7	0.709	0.834	0.741	0.680
KA8	0.681	0.851	0.723	0.657
KA9	0.669	0.825	0.708	0.664
LN1	0.773	0.742	0.860	0.691
LN2	0.763	0.782	0.853	0.677
LN3	0.701	0.734	0.811	0.693
LN4	0.739	0.754	0.795	0.704
LN5	0.699	0.763	0.847	0.716
SP1	0.685	0.660	0.709	0.812
SP2	0.703	0.702	0.707	0.838
SP3	0.683	0.727	0.692	0.847
SP4	0.631	0.675	0.674	0.818
SP5	0.624	0.669	0.663	0.812

Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Fitur Layanan (X1)	0.907	0.928	Reliabel
Kemudahan Akses (X2)	0.943	0.952	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0.890	0.919	Reliabel
Sales Promotion (X3)	0.883	0.915	Reliabel

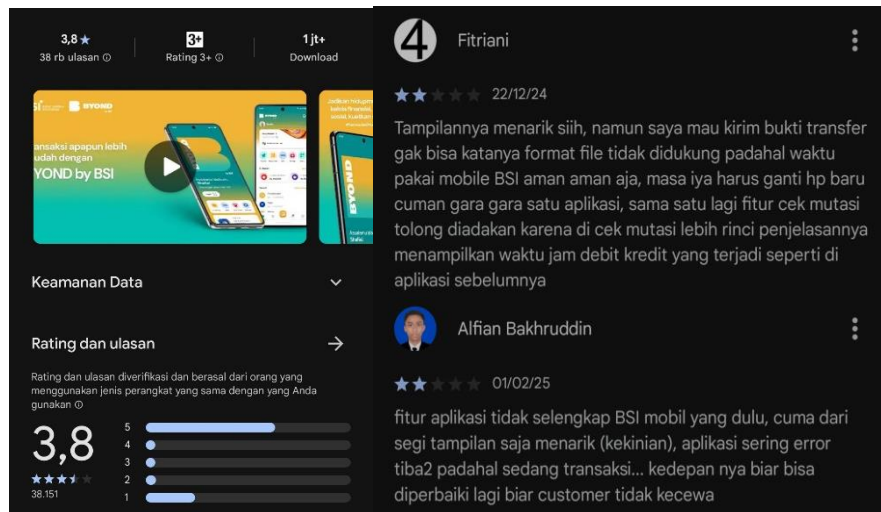
Lampiran 4 Hasil Analisis Inner Model**Hasil Uji R-Square**

	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas Nasabah (Y)	0.870	0.867

Hasil Uji Hipotesis Signifikansi

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Fitur Layanan (X1) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.341	3.550	0.000	Signifikan
Kemudahan Akses (X2) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.479	5.197	0.000	Signifikan
Sales Promotion (X3) -> Loyalitas Nasabah (Y)	0.162	2.112	0.035	Signifikan

Lampiran 5 Rating dan Ulasan Aplikasi BYOND By BSI (*Play Store*, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**