

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR APLIKASI, DAN
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA BYOND BY BSI PADA GENERASI Z
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

MOHAMAD ADITYA JUNDULLOH KAMAL

2108203128

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON
1446 H/2025 M**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR APLIKASI, DAN
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA BYOND BY BSI PADA GENERASI Z
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

MOHAMAD ADITYA JUNDULLOH KAMAL

2108203128

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI

CIREBON

1446 H/2025 M

ABSTRAK

**MOHAMAD ADITYA JUNDULLOH KAMAL, NIM: 2108203128,
“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR APLIKASI, DAN
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BYOND BY BSI PADA GENERASI Z KOTA CIREBON”**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam dua dekade terakhir telah mendorong terjadinya transformasi signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Digitalisasi mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi guna memenuhi tuntutan pasar yang semakin dinamis, terutama dari kalangan Generasi Z yang sangat akrab dengan teknologi. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk adalah pengembangan aplikasi mobile banking BYOND by BSI yang menggantikan aplikasi sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI pada Generasi Z di Kota Cirebon.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Sasaran dari penelitian ini adalah individu dari generasi Z yang berdomisili di Kota Cirebon dan merupakan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*, khususnya menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus *Lemeshow*, yang menghasilkan total 100 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket berupa kuesioner secara daring menggunakan media Google Form. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan metode regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan namun negatif terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi ekspektasi pengguna terhadap layanan yang diberikan, maka ketika layanan tersebut tidak terpenuhi dengan baik justru dapat menurunkan kepuasan. Sebaliknya, fitur aplikasi dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari ketiga variabel yang diuji, kemudahan transaksi menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, ditandai dengan koefisien regresi paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai proses transaksi yang cepat, sederhana, dan bebas hambatan. Hasil uji F juga membuktikan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Pengguna, BYOND by BSI.

ABSTRACT

MOHAMAD ADITYA JUNDULLOH KAMAL, NIM: 2108203128, “*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, APPLICATION FEATURES, AND TRANSACTION EASE ON USER SATISFACTION WITH BYOND BY BSI AMONG GENERATION Z IN CIREBON CITY*”

The rapid development of information technology over the past two decades has driven significant transformation in the banking industry, including Islamic banking. Digitalization has prompted financial institutions to continuously innovate to meet the demands of an increasingly dynamic market, particularly from Generation Z, who are highly tech-savvy. One of the innovations introduced by PT Bank Syariah Indonesia Tbk is the development of the BYOND by BSI mobile banking application, which replaces the previous application. This study aims to investigate the influence of service quality, app features, and transaction ease on user satisfaction with the BYOND by BSI app among Generation Z in Cirebon City.

This study was conducted using a quantitative approach and survey method. The target of this study was Generation Z individuals residing in Cirebon City who are users of the BYOND by BSI app. Sampling was conducted using non-probability sampling, specifically using purposive sampling. The sample size was determined using the Lemeshow formula, resulting in a total of 100 respondents. Data was collected through an online questionnaire using Google Forms. The collected data was analyzed using multiple linear regression analysis with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 26.0.

The results of the study indicate that the service quality variable has a significant but negative effect on user satisfaction, indicating that the higher the users' expectations of the service provided, the more likely it is that when the service is not adequately fulfilled, it may reduce satisfaction. Conversely, the application features and transaction ease have a positive and significant effect on user satisfaction. Among the three variables tested, transaction ease emerged as the most dominant factor influencing user satisfaction, as indicated by the highest regression coefficient. This suggests that users highly value a transaction process that is fast, simple, and free of obstacles. The F-test results also confirmed that all three variables simultaneously have a significant impact on user satisfaction with the BYOND by BSI application.

Keywords: Service Quality, Application Features, Transaction Ease, User Satisfaction, BYOND by BSI.

ملخص

محمد أديتيا جندولله كمال، رقم الطالب: 2108203128، "تأثير جودة الخدمة وميزات التطبيق وسهولة
" في مدينة سيريبون Z من جيل BYOND BY BSI المعاملات على رضا مستخدمي

،التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات في العقدين الأخيرين أدى إلى حدوث تحول كبير في صناعة البنوك
بما في ذلك البنوك الإسلامية. الرقمنة دفعت المؤسسات المالية إلى مواصلة الابتكار لتلبية متطلبات السوق
الذي يعتبر على دراية كبيرة بالتكنولوجيا. أحد الابتكارات التي Z المتزايدة الديناميكية، خاصة من جيل
هو تطوير تطبيق الخدمات المصرفية عبر PT Bank Syariah Indonesia Tbk قامت بها شركة
الذي حل محل التطبيق السابق. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير BYOND by BSI الهاتف المحمول
من BYOND by BSI جودة الخدمة وميزات التطبيق وسهولة المعاملات على رضا مستخدمي تطبيق
في مدينة سيريبون Z جيل

المقيمين في Z أجريت هذه الدراسة باستخدام نهج كمي وطريقة الاستبيان. استهدفت الدراسة أفراد الجيل
تم أخذ العينات باستخدام طريقة العينات غير BYOND by BSI مدينة سيريبون والمستخدمين لتطبيق
الاحتمالية، وتحديدًا باستخدام تقنية العينات الموجهة. تم تحديد عدد العينة بالرجوع إلى صيغة
والتي أسفرت عن إجمالي 100 مستجيب. تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيان عبر Lemeshow،
بعد ذلك، تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام طريقة الانحدار. Google Form الإنترنت باستخدام
Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) الخطي المتعدد باستخدام برنامج
الإصدار 26.0.

أظهرت نتائج البحث أن متغير جودة الخدمة له تأثير كبير ولكنه سلبي على رضا المستخدمين، مما يشير
إلى أنه كلما زادت توقعات المستخدمين من الخدمة المقدمة، فإن عدم تلبية هذه التوقعات بشكل جيد قد يؤدي
إلى انخفاض الرضا. على العكس من ذلك، فإن ميزات التطبيق وسهولة المعاملات لها تأثير إيجابي وكبير
على رضا المستخدمين. من بين المتغيرات الثلاثة التي تم اختبارها، سهولة المعاملات هي المتغير الأكثر
تأثيرًا على رضا المستخدمين، كما يتضح من معامل الانحدار الأعلى. وهذا يشير إلى أن المستخدمين
أن المتغيرات الثلاثة F يقدر أن عملية المعاملات السريعة والبسيطة والخالية من العوائق. كما أثبت اختبار
BYOND by BSI تؤثر بشكل متزامن وهام على رضا المستخدمين عن تطبيق

BYOND by BSI، الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، ميزات التطبيق، سهولة المعاملات، رضا المستخدمين

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI Pada Generasi Z Kota Cirebon**” oleh Mohamad Aditya Jundulloh Kamal, NIM. 2108203128, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 20 Juni 2025.

Oleh karena itu, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.


Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang  <u>Dr. H. M. Hidayatulloh, M.Si.</u> NIP. 19830702 201101 1 008	Sekretaris Sidang  <u>Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM</u> NIP. 197309302007102001
---	---



Penguji I


Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI
NIP. 198009122006041001

Penguji II


Mohammad Iqbal, SEL., MSc
NIP. 199012012020121008

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR APLIKASI, DAN
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BYOND BY BSI PADA GENERASI Z KOTA CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh

Mohamad Aditya Junduloh Kamal

NIM. 2108203128

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Aditya Achmad Rakim, SE., ME **Hj. Nining Wahyuningsih, SE., MM**

NIP. 199104042020121009

NIP. 197309302007102001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Wahyuntoyo, M.Si.
NIP. 19830702 201101 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mohamad Aditya Jundulloh Kamal

NIM : 2108203128

Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 29 Juni 2003

Alamat : Banjarharjo, Brebes

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, 13 Juni 2025

Menyatakan,



Mohamad Aditya Jundulloh Kamal

NIM. 2108203138

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Mohamad Aditya Jundulloh Kamal. NIM 2108203128. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Aditya Achmad Rakim, SE., ME

NIP. 199104042020121009

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM

NIP. 197309302007102001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Aditya Achmad Rakim, SE., ME

MOTTO

*“ Planted in confusion, watered by failure, bloomed in quiet strength.
From every fall, I learn to stand taller. From every mistake, I learn to be right. “*



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas segala nikmat dan pertolongan-Nya. Berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari syarat menyelesaikan pendidikan strata satu. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.

Skripsi ini pertama-tama penulis persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan lahir dan batin, serta kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan dalam ilmu dan akhlak mulia. Semoga shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada beliau beserta keluarga dan para sahabatnya

Penulis juga mempersembahkan karya ini kepada ketiga orang tua, Bapak Moh. Imam Teguh Rianto, Ibu Murniasih, dan Ibu Nurlaela yang telah mendidik, serta tidak pernah berhenti mendoakan penulis. Segala pengorbanan, doa, dan keikhlasan mereka adalah sumber semangat dan kekuatan utama dalam menjalani proses ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan mereka dengan limpahan pahala dan kesehatan.

Tak lupa, rasa sayang dan terima kasih saya tujukan kepada adik-adikku tercinta, Shazlien Fitri Laela, Naila Salsabila, dan Moh. Salman Alfarizi, yang selalu memberikan semangat dan keceriaan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Alan Mohamad Dahlan, Santi Rahmawati, serta seluruh teman seperjuangan dan teman-teman Perbankan Syariah kelas D, yang telah menemani dalam suka dan duka, memberikan semangat, dan menjadi bagian penting dalam perjalanan studi ini.

Akhirnya, kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan dalam segala keterbatasan, rasa lelah, dan keraguan. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meskipun tidak mudah. Semoga skripsi ini bukan hanya menjadi syarat akademik, tetapi juga menjadi amal kebaikan dan manfaat bagi siapa pun yang membaca dan membutuhkannya. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Mohamad Aditya Jundulloh Kamal merupakan laki-laki kelahiran Kota Yogyakarta, 29 Juni 2003. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Moh. Imam Teguh Riyanto, S.E., M.Si., dan Ibu Murniasih, S.E. Penulis bertempat tinggal di Desa Banjarharjo, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah sebagai berikut.

1. TK Islam Terpadu (TK-IT) Insan Mulia Yogyakarta (2007-2009)
2. SD Negeri Bogares Kidul 02 (2009-2015)
3. SMP Negeri 2 Banjarharjo (2015-2018)
4. SMAS Pondok Modern Selamat (2018-2021)

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon”**, di bawah bimbingan Bapak Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E., dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi kata-kata arab-latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan Nomor 0543b/ U/1987.

A. Konsonan

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	-	Apostrof terbalik
غ	Ghain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal Bahasa Arab, Seperti Bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ = *Kataba*

حَسُنَ = *Hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَي	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan Wa	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ = *Kaifa*

قَوْلَ = *Qaula*

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
آيَ	Fathah dan Alif/Ya	A	A dan Garis atas
إِي	Fathah dan Ya	I	I dan Garis Atas
وُ	Dhammah dan Wawu	U	U dan Garis Atas

Contoh:

مَاتَ = *Mata*

رَمَى = *Rama*

قِيلَ = *Qiyla*

يَمُوتُ = *Yamutu*

D. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, yaitu:

1. *Ta Marbutah* Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbutah* Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu transliterasinya dengan /h/.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *Raudhah Al-Athfal*

طَلْحَةُ = *Thalhah*

الْحِكْمَةُ = *Al-Hikmah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda Syaddah atau Tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi Syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا = *Rabana*
نُعَمَّ = *Nu'Ima*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan kaf. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata Sandang Yang Diikuti Huruf Syamsiah Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Contoh:

أَلَدَّهْرُ = *Ad-dahru*
النَّمْلُ = *An-namlu*
الشَّمْسُ = *As-syamsu*
اللَّيْلُ = *Al-lailu*

2. Kata Sandang Yang Diikuti Oleh Huruf Qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Contoh:

أَلْقَمَرُ = *Al-Qomaru*
الْعَيْبُ = *Al-Ghaibu*
الْفَقْرُ = *Al-Faqru*
الْعَيْنُ = *Al-'Ainu*

G. *Hamzah*

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شَيْءٌ = *Syai 'un*

إِنَّ = *Inna*

أَمْرٌ = *Umirtu*

أَكَلَ = *Akala*

H. **Penulisan Kata Arab Yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia**

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur‘‘an (dari Al-Qur‘‘an), sunnah, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari suatu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fi zilāl al-Qur‘‘ān

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-„Ibārāt bi umūm al-lafz lā bi khusus al sabab.

I. **Penulisan Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wama Muhammadun Illa Rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdulillah Rabbil- 'Alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. Kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi Al-Amru Jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu Bi Kulli Sya'in 'Alim*

J. Lafadz Al-Jalalah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruflainya atau berkedudukan sebagai mudāf ilaih (prasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ = *Dinullahi*

بِاللَّهِ = *Billahi*

Adapun ta marbutah diakhir yang disandarkan kepada lafz al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ = *Hum Fii Rahmatillah*

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon.”**

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh cahaya, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu berkat dukungan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Dr. Wartoyo, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Bapak Aditya Achmad Rackim, S.E., M.E., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, perhatian, serta saran yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi.

7. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, dorongan, dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Seluruh dosen Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Seluruh staf Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah membantu dan mendukung kelancaran studi penulis..
10. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Cirebon, 13 Juni 2025

Penulis,



Mohamad Aditya Jundulloh Kamal

NIM. 2108203138

UINSSC

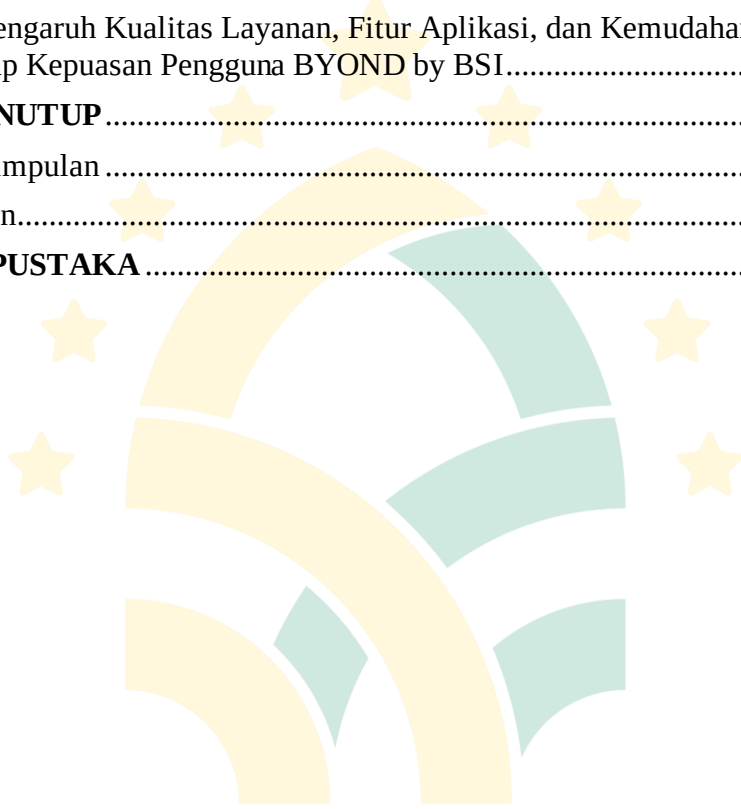
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
ملخص.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
NOTA DINAS.....	viii
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Literature Review.....	22
C. Kerangka Konseptual.....	28
D. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Metode Penelitian.....	32

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
2. Objek Penelitian.....	33
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
4. Teknik Sampling.....	34
5. Jenis dan Sumber Data.....	35
6. Teknik Pengumpulan Data.....	35
7. Skala Pengukuran Data.....	36
8. Skala Pengukuran Instrumen.....	37
9. Definisi Operasional Variabel.....	38
10. Teknik Analisis Data Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
1. BYOND by BSI.....	47
2. Kota Cirebon.....	47
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
C. Statistik Deskriptif.....	50
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	52
1. Hasil Uji Validitas.....	52
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
1. Hasil Uji Normalitas.....	55
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
4. Hasil Uji Autokorelasi.....	58
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
G. Hasil Uji Hipotesis.....	61
1. Hasil Uji t (Parsial).....	61
2. Hasil Uji F (Simultan).....	63
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	63
H. Pembahasan.....	64

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI	64
2. Pengaruh Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI	66
3. Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI	68
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI.....	71
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Cirebon Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia (Usia Generasi Z) Tahun 2024	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Parsial)	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)	64

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Infografik Milestone BSI.....	2
Gambar 1. 2 Infografik Pertumbuhan Pengguna dan Transaksi BSI Mobile.....	3



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	92
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	105
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas.....	112
Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinearitas	113
Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	114
Lampiran 8. Hasil Uji Autokorelasi.....	115
Lampiran 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	116
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)	117
Lampiran 11. Hasil Uji F	118
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Dteterminasi (R-Square).....	119
Lampiran 13. SK Pembimbing Skripsi	120
Lampiran 14. Surat Pengantar Penelitian.....	122
Lampiran 15. Kartu Bimbingan Skripsi.....	123

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON