

**PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI *MOBILE* PADA
GEN Z DI KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

Siti Nurhanifah Aini

NIM. 2282110045

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M/1447 H**

ABSTRAK

SITI NURHANFAH AINI, NIM: 2282110045. **“Pengaruh Fitur Dan Keamanan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Migrasi Dari BSI *Mobile* Pada Gen Z Di Kota Cirebon”**.

Migrasi layanan perbankan digital dari BSI *Mobile* ke Byond by BSI menimbulkan tantangan bagi nasabah Generasi Z, khususnya terkait adaptasi terhadap fitur layanan dan sistem keamanan aplikasi. Perubahan dan penambahan fitur pada aplikasi Byond by BSI belum sepenuhnya diikuti dengan kemudahan pemahaman dan penggunaan bagi seluruh nasabah, sehingga sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses fitur, menyesuaikan alur transaksi, serta memanfaatkan layanan secara optimal. Di sisi lain, penerapan sistem keamanan yang lebih kompleks pasca migrasi turut memunculkan kekhawatiran terhadap perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta potensi risiko penyalahgunaan informasi digital. Ketidaksesuaian antara harapan nasabah terhadap kemudahan fitur dan jaminan keamanan dengan pengalaman aktual penggunaan aplikasi berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah Generasi Z, mengingat kelompok ini sangat sensitif terhadap kenyamanan penggunaan dan keamanan layanan digital banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan dan keamanan aplikasi Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah Generasi Z di Kota Cirebon setelah migrasi dari BSI *Mobile*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 96 nasabah yang menggunakan Byond by BSI. Data dianalisis dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS, guna mengukur kekuatan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan fitur layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Byond by BSI* setelah migrasi dari BSI *Mobile*, dengan nilai *P-Value* $0,005 < 0,05$ dan *T-Value* $2,779 > 1,96$. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) diterima. Keamanan aplikasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai *P-Value* $0,000 < 0,05$ dan *T-Value* $9,806 > 1,96$. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima. Hasil Pengujian model struktural (*inner model*) menunjukkan bahwa keamanan aplikasi memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada fitur layanan dalam membentuk kepuasan nasabah Gen Z, dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *digital banking Byond by BSI*, sedangkan fitur layanan berfungsi sebagai faktor pendukung untuk menciptakan pengalaman penggunaan yang positif, menurut temuan ini.

Kata Kunci: Fitur Layanan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, Byond by BSI

ABSTRACT

SITI NURHANFAH AINI, NIM: 2282110045. "THE EFFECT OF BYOND BY BSI FEATURES AND SECURITY ON CUSTOMER SATISFACTION AFTER MIGRATING FROM BSI MOBILE AMONG GENERATION Z IN CIREBON CITY"

The migration of digital banking services from BSI Mobile to Byond by BSI poses challenges for Generation Z customers, particularly in terms of adapting to service features and the application's security system. Changes and additions to the Byond by BSI application have not been fully accompanied by ease of understanding and use for all customers, resulting in some users experiencing difficulties in accessing features, adjusting transaction flows, and utilizing services optimally. On the other hand, the implementation of a more complex security system after the migration has also raised concerns about personal data protection, transaction security, and the potential risk of digital information misuse. The discrepancy between customer expectations regarding ease of use and security guarantees and their actual experience using the application has the potential to affect the level of satisfaction of Generation Z customers, given that this group is very sensitive to the convenience and security of digital banking services. This study aims to analyze the influence of Byond by BSI's service features and security on the satisfaction of Generation Z customers in Cirebon City after migrating from BSI Mobile.

This study uses a quantitative approach with a survey method. The sampling technique used is accidental sampling, with a total of 96 respondents who use Byond by BSI. The data is analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method using SmartPLS software to measure the strength of the influence of each independent variable on customer satisfaction.

The results of the study show that service features have a significant effect on customer satisfaction in using the Byond by BSI application after migrating from BSI Mobile, with a P-Value of $0.005 < 0.05$ and a T-Value of $2.779 > 1.96$. Therefore, the first hypothesis (H1) is accepted. Application security also has a significant effect on customer satisfaction, with a P-Value of $0.000 < 0.05$ and a T-Value of $9.806 > 1.96$. Therefore, the second hypothesis (H2) is accepted. The results of the structural model (inner model) testing show that application security has a greater influence than service features in shaping Gen Z customer satisfaction, which is dominant in increasing customer satisfaction with Byond by BSI digital banking services, while service features serve as supporting factors in creating a positive user experience, according to these findings.

Keywords: *Service Features, Security, Customer Satisfaction, Byond by BSI*

ملخص

ستي نورحنفه عيني، رقم الطالب: 2282110045. "تأثير ميزات BYOND BY BSI والأمان على رضا

العملاء بعد الانتقال من BSI MOBILE بين جيل Z في مدينة شربون"

تشكل هجرة الخدمات المصرفية الرقمية من BSI Mobile إلى Byond by BSI تحديات للعملاء من جيل Z، لا سيما فيما يتعلق بالتكيف مع ميزات الخدمة ونظام الأمان للتطبيق. لم ترافق التغييرات والإضافات التي أدخلت على تطبيق Byond by BSI سهولة الفهم والاستخدام لجميع العملاء، مما أدى إلى مواجهة بعض المستخدمين صعوبات في الوصول إلى الميزات وتعديل تدفقات المعاملات والاستفادة من الخدمات على النحو الأمثل. من ناحية أخرى، أثار تطبيق نظام أمان أكثر تعقيداً بعد الانتقال مخاوف بشأن حماية البيانات الشخصية وأمن المعاملات والمخاطر المحتملة لإساءة استخدام المعلومات الرقمية. إن التباين بين توقعات العملاء فيما يتعلق بسهولة الاستخدام وضمانات الأمان وتجربتهم الفعلية في استخدام التطبيق قد يؤثر على مستوى رضا عملاء الجيل Z، نظراً لأن هذه الفئة حساسة للغاية تجاه راحة وأمان الخدمات المصرفية الرقمية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ميزات خدمة Byond by BSI وأمنها على رضا عملاء الجيل Z في مدينة شربون بعد الترحيل من BSI Mobile.

تستخدم هذه الدراسة نهجاً كمياً مع طريقة المسح. تقنية العينات المستخدمة هي العينات العشوائية، بإجمالي 96 مستجيباً يستخدمون Byond by BSI. تم تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية لأقل المربعات الجزئية (PLS-SEM) باستخدام برنامج SmartPLS لقياس قوة تأثير كل متغير مستقل على رضا العملاء.

أظهرت النتائج أن ميزات الخدمة كان لها تأثير كبير على رضا العملاء عن استخدام تطبيق Byond by BSI بعد الانتقال من BSI Mobile، مع قيمة P تبلغ $0.005 > 0.05$ وقيمة T تبلغ $2.779 > 1.96$. لذلك، تم قبول الفرضية الأولى (H1). كما أن أمان التطبيق له تأثير كبير على رضا العملاء، بقيمة P تبلغ $0.000 > 0.05$ وقيمة T تبلغ $9.806 > 1.96$. وبالتالي، تم قبول الفرضية الثانية (H2). تظهر نتائج اختبار النموذج الهيكلية (النموذج الداخلي) أن أمن التطبيقات له تأثير أكبر من ميزات الخدمة في تشكيل رضا عملاء الجيل Z، وهو عامل مهيم في زيادة رضا العملاء عن خدمات Byond by BSI المصرفية الرقمية، في حين أن ميزات الخدمة تعمل كعامل داعم في خلق تجربة مستخدم إيجابية، وفقاً لهذه النتائج.

الكلمات المفتاحية: ميزات الخدمة، الأمان، رضا العملاء، Byond by BSI

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI *MOBILE* PADA GEN Z DI KOTA CIREBON**”, oleh **Siti Nurhanifah Aini NIM:2282110045**, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 09 Februari 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



Dr. Wartovo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

Hj. Nining Wahyuningsih, SE., MM

NIP. 197309302007102001

Penguji I,

Penguji II,

Hj. Nining Wahyuningsih, SE., MM

NIP. 197309302007102001

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI *MOBILE* PADA
GEN Z DI KOTA CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Siti Nurhanifah Aini

Nim: 2282110045

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Anton Sudrajat, M.A


NIP. 198307212020121001


Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI

NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,


Dr. Wartovo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

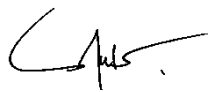
Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Siti Nurhanifah Aini, NIM: 2282110045** dengan judul **“PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI MOBILE PADA GEN Z DI KOTA CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Anton Sudrajat, M.A

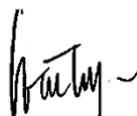
Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI

NIP. 198307212020121001

NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP.198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Siti Nurhanifah Aini
NIM : 2282110045
Tempat Tanggal Lahir : Jambi, 31 Oktober 2003
Alamat : Jalan Maulana Malik Ibrahim
RT. 10 Kel. Solok Sipin Kec.
Danau Sipin Kota Jambi

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI *MOBILE* PADA GEN Z DI KOTA CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko 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.

Cirebon, 04 Januari 2026

Saya yang menyatakan



Siti Nurhanifah Aini

NIM: 2282110045

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji tercurahkan hanya kepada-Mu Ya Allah SWT Tuhan semesta alam, segala rahmat dan nikmat yang telah Engkau berikan membuat kekuatan dalam diri ini untuk dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini di waktu yang tepat. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua umat.

Alhamdulillah. Penulis akhir-nya dapat mempersembahkan karya sederhana ini untuk yang terkasih atas kehadiran dan bantuan yang tidak ternilai harganya. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yaitu, Bapak Hasan yang biasa saya panggil “Bapak” dan Ibu Ida Farida yang biasa saya panggil “Mamak. Terima kasih atas doa yang tak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah hidup saya. Dukungan dan semangat yang bapak dan mamak berikan menjadi alasan utama bagi saya untuk terus berjuang dan menyelesaikan kuliah ini. Semoga hasil sederhana ini menjadi salah satu bukti dan kebanggaan bagi Bapak dan Mamak.
2. Kemudian tentunya saya berterimakasih untuk diri saya sendiri Siti Nurhanifah Aini, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, bertahan di tengah keterbatasan di kota perantauan ini. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah disaat orang-orang tidak berpihak pada diri ini. Tetap belajar dari setiap proses, serta berani menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, memiliki makna dan layak untuk dihargai.
3. Terimakasih saya sampaikan kepada kedua kakak saya, Ai Sella dan Adilla Nurfadillah, atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan. Terima kasih pula atas perhatian, pengorbanan, serta kesediaan kalian dalam mengurus dan menjaga saya selama masa perantauan. Meskipun dalam pandangan kalian saya mungkin masih

dianggap seperti anak kecil yang perlu diperhatikan, segala kebaikan tersebut sangat berarti bagi saya. Semoga suatu hari nanti saya dapat membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan.

4. Terima kasih untuk sahabat-sahabat seperantauanku, Salwa Fauziah Oktaviani, Nadia Esa Mahesa, dan Dwi Agustia Putri Nur Aisyah, yang sudah menjadi teman sekaligus keluarga selama di perantauan. Senang bisa mengenal kalian meskipun kita berasal dari latar belakang yang berbeda. Kalian adalah support system terbaik di sini, yang selalu menemani dan menguatkan dalam menjalani kehidupan perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan dan suka duka yang telah kita lewati bersama. Semoga ke depannya kita semua sukses dengan jalan dan kariernya masing-masing.
5. Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat saya di Jambi, yaitu Syahrani Amanda Putri yang senantiasa meluangkan waktu untuk menemani saya via *video call* dan dengan sabar mendengarkan setiap keluh kesah selama di perantauan. Terima kasih juga kepada Dinar Ramadhani yang telah menjadi tempat berbagi serta pemberi nasihat terbaik ketika saya merasa bingung dengan diri sendiri, serta Septi Melyani sahabat dari bangku SD saya yang hingga kini selalu bersedia bertukar pikiran terkait berbagai persoalan perkuliahan. Saya sangat berterima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang kalian berikan sebagai penguat bagi saya. Semoga segala kebaikan tersebut dibalas dengan hal-hal terbaik, dan semoga kita dapat segera dipertemukan kembali.
6. Terima kasih saya ucapkan kepada pemilik NIM 2281020036 atas kesediaan untuk menemani saya di masa-masa beratnya menjadi mahasiswa semester akhir. Terima kasih telah menguatkan diri ini dan meyakini bahwa setiap proses membutuhkan waktu. Terima kasih pula atas kesabaran dan kesediaan untuk direpotkan setiap malamnya untuk berkeliling Cirebon demi saya tidak merasa kesepian dan sedih di kosan. Tak ada lagi kata yang bisa diucapkan selain terimakasih, semoga hal-hal baik selalu berpihak pada dirimu.

7. Terimakasih banyak buat Selviyana Handayani, teman seperjuangan satu dospem yang selalu saling bantu, saling nyemangatin, dan bareng-bareng berjuang dari revisi ke revisi. Terimakasih banget sudah jadi teman diskusi dan partner seperjuangan selama proses bimbingan skripsi. Semoga semua capek, stres, dan lelah kita terbayarkan dengan hasil terbaik.
8. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman Perbankan Syariah kelas B angkatan 2022 atas kebersamaan dan solidaritas selama masa perkuliahan. Semoga kalian senantiasa diberikan kelancaran dan kesuksesan di jalan masing-masing.
9. Kepada teman-teman KKN Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Kelompok 10 Desa Tawang Sari tahun 2025, terimakasih atas kebersamaan, kerja sama, dan pengalaman berharga yang telah tercipta selama pelaksanaan KKN. Kenangan tersebut menjadi bagian bermakna dalam masa perkuliahan saya. Dan terkhusus buat Pemila Apriyani Nurfadilah, makasih sudah jadi teman segalanya dari awal KKN sampai sekarang. Makasih sudah jadi tempat cerita, teman berjuang, sekaligus penenang di masa-masa KKN yang rasanya berat banget.



MOTO HIDUP

“Di perantauan, saya belajar
bahwa pulang harus membawa
hasil, bukan alasan”

“Dari banyaknya manusia di
dunia ini, yang paling pantas
untuk terus dinasehati adalah
diri kita sendiri”

Q.S As. Syura: 30



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Siti Nurhanifah Aini, lahir di Kota Jambi tepatnya di pada hari Kamis tanggal 31 Oktoober 2003. Anak kedua dari dua bersaudara lahir dari pasangan Bapak Hasan dan Ibu Ida Farida.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. SD Negeri 09 Kota Jambi pada tahun 2010-2016
2. SMP Negeri 5 Kota Jambi pada tahun 2016-2019
3. SMK Negeri 1 Kota Jambi pada tahun 2019-2022

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi “**PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI *MOBILE* PADA GEN Z DI KOTA CIREBON**” dibawah bimbingan Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.A, dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Segala puji Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat sehat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH FITUR DAN KEAMANAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PASCA MIGRASI DARI BSI *MOBILE* PADA GEN Z DI KOTA CIREBON”** dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan semoga sampai kepada kita selaku umatnya. Aamiin.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Selama proses penyusunan skripsi, peneliti mendapatkan banyak bantuan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak yang terkait dalam moril maupun materil sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan sukses dari awal hingga akhir. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas Rahmat serta Kuasa-Nya peneliti diberi kemudahan dalam menyusun Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Nining Wahyuningsih, SE. MM, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.A selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma SEI., MSI selaku Pembimbing II yang telah memberi banyak pengetahuan, pengalaman dan membimbing peneliti dengan sangat baik.

7. Seluruh Dosen beserta Staff Administrasi Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti, semoga menjadi amal jariyah bagi Bapak/Ibu sekalian.
8. Kedua orang tua peneliti Bapak Hasan dan Ibu Ida Farida tersayang, yang telah membesarkan, membiayai, senantiasa memberikan do'a dengan ikhlas, dan membimbing dengan penuh kasih sayang sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini di waktu yang tepat.
9. Kepada diri sendiri, yaitu Siti Nurhanifah Aini yang senantiasa telah berjuang dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.
10. Kepada kakak peneliti, yaitu Ai Sella dan Adilla Nurfadillah yang telah menyemangati dan mendoakan setiap proses pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022 khususnya kelas Perbankan Syariah B yang telah kebersamai selama perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan tidak bisa disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya atas semua yang telah mereka berikan. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan dari berbagai bidang keilmuan, serta dapat ikut serta berkontribusi dalam pengembangan keilmuan Ekonomi Islam.



Cirebon, 04 Januari 2026

Peneliti,

Siti Nurhanifah Aini

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
ملخص	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO HIDUP	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
PEDOMAN DAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis	15
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Teori Konfirmasi Harapan (Expectation Confirmation Theory)	17
B. Fitur Layanan Mobile Banking.....	20
C. Keamanan Mobile Banking.....	22
D. Mobile Banking.....	26

E. Byond by BSI Sebagai Mobile Banking BSI.....	30
F. Kepuasan Nasabah.....	31
G. Generasi Z (Gen Z).....	36
H. Literature Review.....	38
I. Kerangka Konseptual.....	41
J. Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Subjek Penelitian.....	47
C. Populasi Dan Sampel	47
D. Data Dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Operasional Variabel.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Hasil Penelitian	57
1. Deskripsi Objek Penelitian	57
2. Profil Responden.....	58
3. Hasil Pengumpulan Data	60
4. Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	64
5. Analisis Model Struktural (Inner Model).....	71
B. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Fitur Layanan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Migrasi Dari BSI Mobile	74
2. Pengaruh Keamanan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Migrasi Dari BSI Mobile	76
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perfoma Terbaik Mobile Banking.....	5
Gambar 1.2 Perbandingan Tampilan Aplikasi BSI Mobile dan Byond by BSI.....	7
Gambar 1.3 Capaian Digital Dan Kinerja Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI).....	9
Gambar 2.1 Model Expectation Confirmation Theory	17
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	44
Gambar 4.1 Skema Outer Model	65
Gambar 4.2 Skema Inner Model.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Mobile Banking Per Kuartal III/2025.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.2 Skala Likert	51
Tabel 3.3 Operasional Variabel	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Data Variabel Fitur	60
Tabel 4.4 Data Variabel Keamanan	62
Tabel 4.5 Data Variabel Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4.6 Nilai Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability	66
Tabel 4.7 Nilai Loading Factor.....	67
Tabel 4.8 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	68
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading	69
Tabel 4.10 Nilai Akar Average Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 4.11 Nilai Result For Inner Weight	72
Tabel 4.12 Nilai R-Square	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	87
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	88
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	91
Lampiran 4 Smart PLS	94
Lampiran 5 Dokumentasi.....	96



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**