

**PENGARUH *CONTENT MARKETING* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI KASUS PADA BANK BSI KCP KUNINGAN)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun oleh:

Dinda Najwa Legina

NIM 2282110154

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1448H/2026 M

ABSTRAK

Dinda Najwa Legina, NIM:2282110154, “Pengaruh *Content Marketing* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi BYOND BY BSI Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Kuningan)”

Penelitian ini mengkaji *content marketing* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia (studi kasus pada bank BSI KCP Kuningan). Dengan pengaruh kedua variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, karena keduanya dianggap sebagai komponen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Byond pada nasabah Bank Syariah Indonesia, khususnya di BSI KCP Kuningan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran empiris tentang komponen yang paling berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi byond.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, dengan jumlah sebanyak 100. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder, sedangkan analisis dilakukan menggunakan SmartPLS 4, meliputi analisis *outer model*, *inner model*, serta pengujian hipotesis.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *content marketing* terhadap kepuasan pengguna $F^2 = 0.112$ dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna $F^2 = 0.881$. Selanjutnya secara bersama – sama, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *content marketing* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna, dengan $R^2 = 0.772$ atau 77,2%.

Kata Kunci: *Content Marketing*, *Perceived Ease Of Use*, Kepuasan Pengguna, dan Bank BSI

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

DINDA NAJWA LEGINA, NIM:2282110154: “THE EFFECT OF CONTENT MARKETING AND PERCEIVED EASE OF USE ON SATISFACTION WITH THE BYOND BY BSI APPLICATION OF CUSTOMERS OF BANK SYARIAH INDONESIA (CASE STUDY AT BANK BSI KCP KUNINGAN)”

This study examines content marketing and perceived ease of use on the satisfaction of BSI Mobile application users among Bank Syariah Indonesia customers (case study at BSI KCP Kuningan). With the influence of these two variables, both partially and simultaneously, because both are considered as important components that influence the level of satisfaction of BYOND BY BSI application users among Bank Syariah Indonesia customers, especially at BSI KCP Kuningan. The purpose of this study is to obtain an empirical picture of the components that play the most role in increasing byond application user satisfaction.

This study employed a quantitative method with a survey approach. The sampling technique used purposive sampling, with a sample size of 100. Data sources consisted of primary and secondary data, while analysis was conducted using SmartPLS 4, including outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing.

The findings of this study indicate that partially, there is a positive and significant influence between content marketing on user satisfaction $F^2 = 0.112$ and there is a positive and significant influence between perceived ease of use on user satisfaction $F^2 = 0.881$. Furthermore, simultaneously, there is a positive and significant influence between content marketing and perceived ease of use on user satisfaction, with $R^2 = 0.772$ or 77.2%.

Keywords: *Content Marketing, Perceived Ease Of Use, user satisfaction, and Bank BSI*

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

المُلخَص

ديندا نجوا ليجينا، NIM:2282110154، "تأثير تسويق المحتوى وسهولة الاستخدام المدركة على رضا استخدام تطبيق BSI للهواتف المحمولة لدى عملاء بنك شيارية إندونيسيا (دراسة حالة عن بنك BSI KCP Kuningan)"

تفحص هذه الدراسة تسويق المحتوى وسهولة الاستخدام المدركة على رضا استخدام تطبيق BSI Mobile لدى عملاء بنك سيريا إندونيسيا (دراسة حالة عن بنك BSI KCP Kuningan). وتأثير هذين المتغيرين، جزئياً ومتزامن، حيث يعتبر كلاهما عنصراً مهماً يؤثر على مستوى رضا مستخدمي تطبيقات Byond By BSI لدى عملاء بنك شيارية إندونيسيا، خاصة في BSI KCP Kuningan. الغرض من هذه الدراسة هو الحصول على صورة تجريبية للمكونات التي تلعب الدور الأكبر في زيادة رضا المستخدمين عن تطبيق Byond By BSI.

نوع البحث المستخدم في هذه الدراسة يستخدم نهج الكمية مع المنظر. تم تنفيذ تقنية أخذ العينات عن طريق الأخذ الهادف، بمجموع 100. يتكون مصدر البيانات من بيانات أولية وثانوية، بينما يتم إجراء التحليل باستخدام SmartPLS 4، بما في ذلك تحليل النموذج الخارجي، والنموذج الداخلي، واختبار الفرضيات.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك جزئياً تأثيراً إيجابياً ودلالياً بين تسويق المحتوى على رضا المستخدمين $F2 = 0.112$ وهناك تأثير إيجابي ومهم بين سهولة الاستخدام المدركة على رضا المستخدم $F2 = 0.881$. علاوة على ذلك، في الوقت نفسه، كان هناك تأثير إيجابي وذو دلالة بين تسويق المحتوى وسهولة الاستخدام المتصور على رضا المستخدمين، حيث كان $R2 = 0.772$ أو 77.2%.

الكلمات المفتاحية: تسويق المحتوى، سهولة الاستخدام المتصورة، رضا المستخدمين، وبنك BSI

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul **“Pengaruh *Content Marketing* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Byond By BSI* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Kuningan)”**, Oleh **Dinda Najwa Legina**, NIM: **2282110154**, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu, 4 Maret 2026.

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

 <p>Ketua Sidang Dr. Waroyo, M.Si NIP. 197022011011008</p>	<p>Sekretaris Sidang Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M NIP. 197309302007102001</p>
<p>Penguji I Hj. Nining wahyuningsih, S.E., M.M NIP. 197309302007102001</p>	<p>Penguji II Diana Djuwita, M.M NIP. 198003142008012018</p>

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *CONTENT MARKETING* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA BANK BSI KCP
KUNINGAN)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun oleh :

DINDA NAJWA LEGINA

NIM. 2282110154

Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M

NIP. 198404222011012018

Pembimbing II



Toto Suharto, S.E., M. Si

NIP. 19681123200031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah,



Dr. M. Mulyoto M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Dinda Najwa Legina. NIM 2282110154. Dengan judul “Pengaruh *Content Marketing* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Byond By BSI Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Kuningan)” Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M
NIP. 198404222011012018

Pembimbing

Pembimbing II



Toto Suharto, S.E., M. Si
NIP. 19681123200031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Perbankan Syariah,



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Najwa Legina

Nim : 2282110154

Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 24 Februari 2004

Alamat : Kp. Pebayuran Kel. Kertasari Kec. Pebayuran Kab. Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Content Marketing* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Byond By BSI Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Kuningan)”** 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 di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 27 Januari 2026

Penulis



Dinda Najwa Legina

NIM. 2282110154

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Dengan segala kebesaran dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Diding Muhtadin, S. Pd. I., Gr dan Ibu Ooh Uriah, S. Pd., Gr. sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga, yang setiap waktu selalu mendoakan, memberikan dukungan, nasihat, dan segala perhatian cinta kasih yang teramat besar untuk anakmu ini, yang tiada mungkin kubalas seluruh cucuran keringat dan rasa lelah papah dan mamah hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terima kasih bapak dan mamah. Semoga papah bisa melihat anakmu ini dengan bangga dan ditempatkan di surganya Allah SWT serta mamah senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, dan selalu dalam keberkahan-Nya.

Terima kasih juga kepada satu-satunya saudara perempuan saya, Ismi Lailil Mukarromah S.Pd yang senantiasa memberi dukungan kepada saya, terima kasih sudah selalu mendengar keluh kesah, memberi semangat dan meyakinkan diri saya pasti bisa melalui masa ini.

Terima kasih juga kepada Dosen Pembimbing I Ibu Rita Kusumadewi, S.E., M.M dan dosen pembimbing II Bapak Toto Suharto, S.E., M. Si yang selama ini telah tulus, sabar dan ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Dan tak lupa juga, saya mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri telah menjadi sosok yang tangguh, mampu menaklukkan rasa malas dan berani menghadapi ketakutan. Dedikasi ini adalah bukti bahwa rintangan sebesar apa pun tidak mampu menghentikan langkahmu selama kamu memilih untuk tidak menyerah.

MOTO HIDUP

“Jangan pernah merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezekinya masing – masing”

(Q.S Maryam:4)

Tidak ada kalimat romantis selain “lupakan seseorang yang membuatmu sakit, Aku akan menemanimu setiap saat”

(Q.S At-Taubah:40)

"Tidak perlu menjelaskan tentang dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak akan percaya itu."

(Sayyidina Ali bin Abi Thalib r.a)

"No matter what situation, just don't give up even if u feel like giving up"

(Mark Lee, NCT)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Dinda Najwa Legina, lahir di Kuningan pada 24 Februari 2004. Penulis tumbuh dan dibesarkan dalam lingkungan keluarga yang menjunjung tinggi nilai pendidikan. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, putri dari Bapak Diding Muhtadin, S.Pd.I., Gr. dan Ibu Ooh Uria, S.Pd Gr., Penulis yang bertempat tinggal di Kp. Pebayuran Kel. Kertasari Kec. Pebayuran Kab. Bekasi. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. SDN Kertasari 01 2010 – 2016
2. MTsN 5 Karawang 2016 – 2019
3. MA YPPA Cipulus Purwakarta 2019 – 2022

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“Pengaruh *Content Marketing* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Byond By BSI Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Kuningan)”** dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE., M.M., dan Bapak Toto Suharto, S.E., M.Si.,

Selama masa perkuliahan penulis juga aktif di organisasi:

1. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Periode 2022-2023

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 tanggal 22 Januari 1988 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1
Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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 vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2
Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangka p

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3
Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـِـُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- a. كَتَبَ *Kataba*
- b. فَعَلَ *Fa`Ala*
- c. سَأَلَ *Suila*
- d. كَيْفَ *Kaifa*
- e. حَوْلَ *Haula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4
Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- f. قَالَ *Qāla*
g. رَمَى *Ramā*
h. قِيلَ *Qīla*
i. يَقُولُ *Yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- j. رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudahtul Atfāl*
k. الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul Munawwarah*
l. طَلْحَةَ *Talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

m. نَزَّلَ *Nazzala*

n. البِرُّ *Al-Birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

o. الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*

p. الْقَلَمُ *Al-Qalamu*

q. الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*

r. الْجَلَالُ *Al-Jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

s. تَأْخُذُ *Ta'khuẓu*

t. سَيِّئٌ *Syai'un*

u. النَّوْءُ *An-Nau'u*

v. إِنَّ *Inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

w. *وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ* *Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/Wa*

Innallāha Lahuwa Khairurrāziqīn

x. *بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا* *Bismillāhi Majrehā Wa Mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

y. *الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ* *Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn/Alhamdu Lillāhi Rabbil `Ālamīn*

z. *الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ* *Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

aa. *اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ* *Allāhu gafūrun rahīm*

bb. *لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا* *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia yang telah Engkau limpahkan dan atas kemampuan dalam diri peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Content Marketing* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna *Byond By BSI* Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Kuningan)**”. Salawat dan salam terus tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua orang yang kelak menjadi syafaat bagi umatnya.

Sungguh suatu kebahagiaan dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis karena dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari Allah SWT yang selalu memberikan jalan kemudahan serta kedua orang tua tercinta Bapak Diding Muhtadin, S. Pd. I., Gr dan Ibu Ooh Uriah, S. Pd., Gr. terima kasih atas apa yang telah kalian berikan kepada peneliti selama ini baik berupa doa, semangat, kasih sayang, dukungan dan motivasi untuk mendapat yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

Selama penulisan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa ada beberapa kesalahan dan kesulitan. Namun berkat bantuan berbagai pihak, Alhamdulillah, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M, Selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
5. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II Ibu Dr. Rita Kusumadewi, S.E.,M.M. dan Bapak Toto Suharto, S.E, M.Si terima kasih atas kesediaannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberi masukan, arahan, terima kasih telah meluangkan waktunya yang senantiasa membantu anak didiknya untuk mencapai tujuannya.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

7. Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh karyawan Bank BSI KCP Kuningan yang telah memberikan bantuan serta menyambut peneliti dengan baik sehingga pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan lancar.
8. Terimakasih kepada seluruh responden yang senantiasa membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Kepada kedua Orang Tua Saya Bapak Diding Muhtadin, S. Pd.I., Gr. dan Ibu Ooh Uriah, S. Pd., Gr. ku ucapkan beribu terimakasih dan maaf dari anak bungsu mu. Terimakasih sudah mengizinkan anak bungsunya untuk merantau demi sebuah pendidikan, terimakasih atas setiap doa yang tak terdengar, setiap lelah yang disembunyikan, dan setiap harapan yang kalian titipkan dalam langkah saya, kasih sayang, dukungan serta pengorbanan yang tiada hentinya, saya tidak akan mampu berdiri sejauh ini. Terimakasih sudah banyak berkorban untuk anaknya, berikan dukungan untuk anak bungsunya, izinkan anak bungsunya ini membalas budi kalian, mungkin tidak akan sepadan dengan pengorbanan yang telah dilakukan untuk anak – anaknya.
10. Untuk kaka ku Ismi Lailil Mukarromah, S.Pd dan Yoga Indra Pradani terimakasih yang telah membantu dalam perjalanan pendidikannya, dukungannya serta doanya. Terimakasih sudah memberikan motivasi, memberikan semangat, Dan terimakasih sudah meminjamkan sepeda motor yang dimana menjadi saksi untuk mempuh sebuah pendidikan.
11. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan menasihati.
12. Teruntuk sepupu ku Nisa Adzkie Iwana Putri terimakasih atas kebersamaan, perhatian, dan kehadiran yang senantiasa diberikan kepada penulis selama menjalani aktivitas sehari-hari di rumah. Kesediaan untuk menemani penulis dalam berbagai situasi, termasuk pada saat menghadapi rasa lelah dan kesepian, terimakasih sudah menjadi teman curhat, terimakasih sudah menjadi teman setia ku, entah sudah berapakah kita sering bertengkar tapi kita tetap saling memaafkan. Untukmu, semangat juga untuk hari harinya.
13. Untuk keluarga ke dua ku Istaufa, terima kasih telah menjadi rumah yang tak pernah aku sangka akan kutemukan. Kehadiran kalian dengan tawa dan dukungan yang selalu kalian beri telah membuat langkahku terasa lebih ringan. Terimakasih telah menjadi sumber kekuatan penulis hingga skripsi ini selesai, terimakasih telah

menemani proses perjalanan yang panjang, kebersamaan, perhatian serta kehadiran yang telah diberikan, selamat kembali ke tempat asal masing – masing.

14. Untuk teman – teman ku jurusan Perbankan Syariah angkatan 2022 khususnya kelas E, yang telah kebersamai dalam masa perkuliahan hingga akhir, memberikan bantuan, serta dukungan.
15. Kepada sahabat – sahabat ku Kailla Basalamah Mulyana Dan Dita Nuraini teman semasa perkuliahan dari maba sampai akhirnya masa perkuliahan ini. Terimakasih selalu kebersamai, menemani, dan merangkul disaat merasa *down*. Dalam perjalanan ini, kehadiran kalian selalu memiliki arti yang besar.
16. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada *sircle* sehat yang memiliki peran besar dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas kehadiran, kebersamaan, *support*, telah berbagi pemikiran dan pandangan, serta memberikan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Dari masa penuh keraguan hingga akhirnya terselesaikan menjadi penguat yang tidak ternilai dan akan selalu penulis kenang sebagai bagian penting dari perjalanan akademik ini.terimakasih sudah menjadi *moment* yang paling berkesan di masa akhir perkuliahan. Dengan kehadiran kalian, saya tau arti persahabatan yang sebenarnya.
17. Di balik setiap tahap penyusunan skripsi ini, terdapat peran seseorang yang sudah ku anggap seperti kaka ku sendiri Thalisa Nindya Syafira, terimakasih sudah memberikan arahan, kontribusi pemikiran, serta kepedulian terhadap adik mu.
18. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Zulfa Rohmah Ruba'iyah, selaku teman yang memberikan pengaruh positif dan dukungan berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan emosional, serta kesediaan menemani penulis melewati masa-masa sulit, termasuk selama periode wajib militer Jaehyun.
19. Penulis juga mengungkapkan rasa terimakasih banyak kepada para idol K-Pop yang secara tidak langsung telah menjadi sumber inspirasi dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Melalui karya, dedikasi, dan konsistensi yang mereka tunjukkan, penulis belajar mengenai arti kerja keras, ketekunan, serta komitmen dalam mencapai tujuan. Inspirasi tersebut memberikan energi positif yang menemani penulis melewati setiap tahap hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
20. Dan menjelang akhir penyusunan ini, untuk seseorang yang belum bisa kutulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz*

untukku, yang entah dimana keberadaannya, yang tidak pernah ku lihat wujudnya, entah dibumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai bentuk penulis dalam memantaskan diri. Doa yang selalu ku panjatkan, untuk *someone*, seperti lata Bj Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.

21. *Last but not last*, penulis menyampaikan apresiasi kepada Dinda Najwa Legina yang telah bertahan sejauh ini diri yang terus berjuang, bertumbuh, dan berproses. Meski langkah kerap terasa berat dan semangat sempat memudar, penulis tetap memilih untuk melanjutkan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Setiap malam panjang, revisi yang melelahkan, dan rasa tertinggal menjadi bagian dari pendewasaan, mengajarkan bahwa kekuatan sejati hadir dalam keteguhan hati untuk terus berjalan. Tetaplah semangat untuk terus berproses dan berjuang. Ingat kembali apa tujuanmu, jangan mudah menyerah. Kamu dikelilingi oleh orang-orang baik yang selalu menyertai langkahmu. Perjalanannya masih panjang, masih banyak hal yang harus dilalui, dan teruslah mencoba di setiap langkah-Nya serta menghadapi setiap ujian-Nya dengan penuh keyakinan. *I'm proud of myself*.

Penulis juga mengucapkan rasa terimakasih dan rasa syukur kepada seluruh pihak yang bersangkutan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Tetapi yang memberikan doa, kehadiran, yang membantu, dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga setiap kebaikan, perhatian, serta kontribusi yang diberikan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Aamiin...

Cirebon, 27 Januari 2026

Penulis

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Dinda Najwa Legina

NIM. 2282110154

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBARAN PENGESAHAN	iv
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
PEDOMAN LITERASI	xi
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. <i>Content Marketing</i>	11
2. <i>Perceived Ease Of Use (PEOU)</i>	13

3.	Kepuasan Nasabah	16
B.	Penelitian Terdahulu.....	18
C.	Kerangka Pemikiran.....	22
D.	Kerangka pemikiran.....	23
E.	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
A.	Metode Penelitian	26
1.	Pendekatan dan Teknik Penelitian	26
2.	Objek dan Lokasi Penelitian.....	26
3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
B.	Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
a.	Sumber Data	28
b.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
C.	Teknik Analisis Data	33
1.	Analisis Outer Model	34
2.	Analisis Inner Model.....	34
3.	Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
A.	Gambaran Umum Bank BSI KCP Kuningan	37
1.	Sejarah Bank BSI KCP Kuningan.....	37
2.	Produk dan Layanan Bank BSI KCP Kuningan	38
3.	Visi & Misi Bank BSI KCP Kuningan.....	41
4.	Profil Bank BSI KCP Kuningan	42
5.	Struktur Organisasi BSI KCP Kuningan	42
B.	Karakteristik Responden	45
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46

3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Byond</i>	47
C.	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	48
1.	Analisis Deskripsi <i>Content Marketing</i> (X_1).....	48
2.	Analisis Deskripsi <i>Perceived Ease Of Use</i> (X_2)	50
3.	Analisis Deskripsi Kepuasan Pengguna (Y).....	52
D.	Uji Instrumen Penelitian.....	53
1.	Pengujian Kualitas Data Melalui Penilaian <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	54
2.	Pengujian Kualitas Data Melalui Penilaian <i>Inner Model</i>	65
3.	Uji Hipotesis	68
E.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1.	Pengaruh <i>Content Marketing</i> (X_1) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile (Y)	72
2.	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> (X_2) Terhadap variabel Kepuasan Pengguna aplikasi BSI Mobile (Y)	75
3.	Pengaruh <i>Content Marketing</i> (X_1) dan <i>Perceived Ease Of Use</i> (X_2) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile (Y)	78
F.	Analisi Ekonomi	81
BAB V PENUTUP		83
A.	Kesimpulan.....	83
B.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN – LAMPIRAN		94

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persentase Penilaian Responden terhadap <i>Content Marketing</i>	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3 Skala Likert	29
Tabel 4 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Byond</i>	48
Tabel 4.5 Penilaian Analisis Deskriptif	49
Tabel 4.6 Rekapitulasi Penilaian Variabel <i>Content Marketing</i> (X_1)	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penilaian Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (X_2)	51
Tabel 4.8 Rekapitulasi Penilaian Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	53
Tabel 4.9 Data Hasil <i>Outer Loading (Measurement Model)</i> Tahap 1	55
Tabel 4.10 Data Hasil <i>Outer Loading (Measurement Model)</i> Tahap 2	56
Tabel 4.11 Data Hasil <i>Outer Loading (Measurement Model)</i> Tahap 3	59
Tabel 4.12 Data Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Menggunakan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	60
Tabel 4.13 Data Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 4.14 Data Hasil Pengujian <i>Fornell Larcker Criterion</i>	63
Tabel 4.15 Data Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	64
Tabel 4.16 Data Hasil Pengujian Outer Model	64
Tabel 4.17 Data Hasil <i>R – Square</i>	66
Tabel 4.18 Data Hasil <i>F – Square</i>	67
Tabel 4.19 <i>Goodnes of Fit</i>	6
8	8
Tabel 4. 20 Data Hasil Pengujian Hipotesis	69
Tabel 4.21 Uji Simultan- <i>Regression analysis</i>	70
Tabel 4.22 <i>Coefficient Determination-Regression analysis</i>	70
Tabel 4.23 Persamaan Regresi Linear Berganda	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia Tahun 2024	2
Gambar 2 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada BSI Mobile.....	5
Gambar 3 Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di <i>Google PlayStore</i>	5
Gambar 4 Kerangka Berfikir	22
Gambar 4 Struktur Organisasi BSI KCP Kuningan	43
Gambar 4.1 Model Struktural Penelitian	67
Gambar 4.2 Model <i>Regression Analysis Results</i>	72



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON