

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA
APLIKASI BYOND BY BSI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Pada Program Sarjana Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Oleh:

ANGGI KOMALASARI

NIM. 2282110018

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

1447 H/2026 M

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA
APLIKASI BYOND BY BSI**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

ANGGI KOMALASARI

NIM. 2282110018

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1447 H / 2026 H

ABSTRAK

Anggi Komalasari. NIM 2282110018. “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI”, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya migrasi pengguna dari BSI Mobile ke BYOND by BSI, serta masih adanya keluhan terkait gangguan sistem, navigasi aplikasi, dan manfaat layanan yang belum dirasakan secara maksimal oleh sebagian nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di wilayah BSI KCP Kuningan. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda yang terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 5,335. *Perceived Usefulness* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 2,003. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung sebesar 28,936. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 36,1% menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, sedangkan sisanya sebesar 63,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Nasabah, BYOND by BSI, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

Anggi Komalasari. Student ID 2282110018. “The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Customer Satisfaction Among Users of the BYOND by BSI App,” 2026.

This study aims to analyze the influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on customer satisfaction among BYOND by BSI app users. This research was motivated by the suboptimal migration of users from BSI Mobile to BYOND by BSI, as well as ongoing complaints related to system disruptions, app navigation, and service benefits that some customers have not yet fully experienced. These conditions indicate that perceived ease of use and perceived usefulness are important factors in shaping customer satisfaction with digital Islamic banking services.

This study used a quantitative approach, collecting data through distributing questionnaires to customers using the BYOND by BSI app in the BSI Kuningan branch office. The sample size was 100 respondents, determined using accidental sampling. Data analysis techniques used included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis, consisting of partial tests (t-tests), simultaneous tests (F-tests), and coefficient of determination (R^2) tests. All data processing was performed using IBM SPSS Statistics version 29.

The results of the study indicate that Perceived Ease of Use partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value of 5.335. Perceived Usefulness also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value of 2.003. Simultaneously, both variables significantly influence customer satisfaction, with a calculated F-value of 28.936. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 36.1% indicates that customer satisfaction can be explained by the variables Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness, while the remaining 63.9% is influenced by other factors outside this research model.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Customer Satisfaction, BYOND by BSI, Islamic Banking.*

الخلاصة

أنجي كوماالاساري. رقم الطالب ٢٢٨٢١١٠٠١٨.

"تأثير سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة على رضا العملاء المستخدمين لتطبيق بيوند التابع لبنك الشريعة الإندونيسية"، ٢٠٢٦.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة على رضا العملاء المستخدمين لتطبيق بيوند التابع لبنك الشريعة الإندونيسية. وقد استندت هذه الدراسة إلى عدم الوصول إلى المستوى الأمثل في عملية انتقال المستخدمين من تطبيق بنك الشريعة الإندونيسية موبايل إلى تطبيق بيوند، إضافة إلى استمرار وجود شكاوى تتعلق باضطرابات النظام، والتنقل داخل التطبيق، وفوائد الخدمة التي لم يشعر بها بعض العملاء على النحو الأمثل. وتشير هذه الحالة إلى أن تصوّر سهولة الاستخدام وتصور الفائدة يُعدّان عاملين مهمين في تكوين رضا العملاء تجاه الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الكمي مع طريقة جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات على العملاء المستخدمين لتطبيق بيوند التابع لبنك الشريعة الإندونيسية في منطقة فرع بنك الشريعة الإندونيسية الفرعي كونينغان. وبلغ عدد عينة الدراسة ١٠٠ مستجيب، تم تحديدهم باستخدام أسلوب العينة العَرَضية. وتشمل تقنيات تحليل البيانات المستخدمة اختبار الصدق، واختبار الثبات، واختبار الافتراضات الكلاسيكية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد الذي يتكوّن من الاختبار الجزئي (اختبار ت)، والاختبار المتزامن (اختبار ف)، واختبار معامل التحديد (²). وقد تمت جميع عمليات معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٩.

وأظهرت نتائج الدراسة أن متغير سهولة الاستخدام المدركة يؤثر تأثيرًا إيجابيًا ودالًا إحصائيًا على رضا العملاء، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة ٥,٣٣٥. كما أن متغير الفائدة المدركة يؤثر أيضًا تأثيرًا إيجابيًا ودالًا إحصائيًا على رضا العملاء، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة ٢,٠٠٣. وفي الوقت نفسه، فإن كلا المتغيرين يؤثران تأثيرًا معنويًا على رضا العملاء، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة ٢٨,٩٣٦. كما أظهرت قيمة معامل التحديد (مربع ر المعدل) بنسبة ٣٦,١٪ أن رضا العملاء يمكن تفسيره من خلال متغيري سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة، في حين أن النسبة المتبقية البالغة ٦٣,٩٪ تتأثر بعوامل أخرى خارج نموذج هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: سهولة الاستخدام المدركة، الفائدة المدركة، رضا العملاء، تطبيق بيوند التابع لبنك الشريعة الإندونيسية، المصرفية الإسلامية.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI”, Oleh Anggi Komalasari, NIM: 2282110018, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 3 Juni 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.

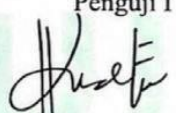
SIDANG MUNAQOSAH

Ketua Sidang

Dr. Wartoyo M.S.I
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Rita Kusumadewi, MM
NIP. 198404222011012018

Penguji II

Makmuri Ahdi, M. Ak
NIP. 199212062020121007

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA
APLIKASI BYOND BY BSI**

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

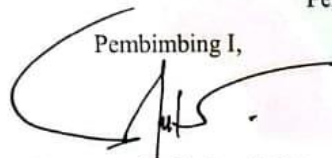
Disusun oleh:

ANGGI KOMALASARI

NIM. 2282110018

Pembimbing,

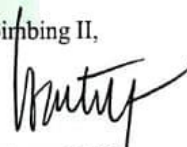
Pembimbing I,



Dr. Anton Sudrajat, M.S.I

NIP. 198307212020121001

Pembimbing II,



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

Mengetahui,



Dr. Wartoyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

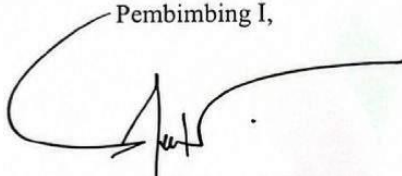
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Anggi Komalasari. NIM 2282110018. Dengan judul "**Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI**" 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 di munaqasahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

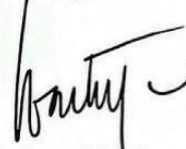
Pembimbing I,



Dr. Anton Sudrajat, M.S.I

NIP. 198307212020121001

Pembimbing II,



Dr. Wartovo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Dr. Wartovo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggi Komalasari
NIM : 2282110018
Tempat,Tanggal Lahir : Kuningan, 29 Januari 2004
Alamat : Dusun Manis, RT 003/ RW 001, Desa Bandorasawetan,
Kec. Cilimus, Kab. Kuningan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI*" 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, 19 April 2026

Saya yang menyatakan



Anggi Komalasari

NIM: 2282110018

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Ali dan Mama Siti Sofiah, sebagai bentuk rasa hormat, terima kasih, dan bakti atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, tempat bercerita, dan sumber semangat terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga sampai pada tahap ini. Setiap doa yang dipanjatkan, setiap dukungan yang diberikan, dan setiap perjuangan yang dilakukan untuk penulis menjadi alasan utama penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah. Semoga ayah dan mamah selalu diberikan kesehatan, umur panjang, keberkahan, serta kebahagiaan oleh Allah SWT, dan semoga penulis dapat terus memberikan kebanggaan serta membahagiakan kedua orang tua di masa yang akan datang.

Diri saya sendiri, Anggi Komalasari yang telah mampu bertahan, berjuang, dan berusaha menyelesaikan seluruh proses perkuliahan hingga tahap akhir. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun banyak rasa lelah, kesulitan, dan hambatan yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap kuat dan terus berusaha menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semua proses yang telah dilalui menjadi pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis. Dengan selesainya skripsi ini, penulis akhirnya berhasil menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E.). Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk meraih impian, mencapai keberhasilan lainnya, dan menjadi pribadi yang lebih baik di masa yang akan datang.

MOTTO HIDUP

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

*“Perang telah usai, aku bisa pulang
kubaringkan panah dan berteriak MENANG”*

(Nadin Amizah)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Anggi Komalasari, lahir di Kuningan, pada tanggal 29 Januari 2004. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Ali dan Siti Sofiah. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Bandorasawetan pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan di MTsN 7 Kuningan dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMAN 1 Cilimus dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Selama mengikuti perkuliahan, penulis menyelesaikan seluruh kewajiban akademik dan menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Selama menjalani masa perkuliahan, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan, baik dalam bidang akademik maupun dalam pengembangan kemampuan diri.

Adapun judul skripsi yang disusun penulis adalah “**Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI**”. Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

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 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ša	Š	Es (dengan tidak jelas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De

9	ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (Dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (Dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (Dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (Dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (Dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	‘	Koma terbalik (didas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki

22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	هـ	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ء	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	اَ	Fathah	A	A
2	اِ	Kasrah	I	I
3	اُ	Dammah	U	U

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

2. Vokal Rangkap

Lambang yang diunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ي ° ' ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
2	و ° ' ..	Fathah dan Wau	Au	A dan U
3	ي ° ' ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا ° ' ..	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas
2	ي ° ' ..	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	و ° ' ..	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

C. Maddah

Maddah atau vocal Panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

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

D. *Ta'marbutoh*

Ta'marbutoh ini diatur dalam tiga kategori:

1. Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: *مَحْكَم* menjadi *mahkamah*.
2. Jika huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya *قَرْنَمَلَا قَتِيدَمَلَا* menjadi *almadinah al-munawwarah*.

Jika huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata benda (isim), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya *رَاذَاتُ أَفْطَالٍ* menjadi *raudat al-atfa*

E. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *Tasydid*)

Syaddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (- ُ -), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda).

Contoh:

- نَزَّلَ *Nazzala*

- الْبُرَّ *Al-Birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan arab dilambangkan 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 “1” 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:

- الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*
- الْقَلَمُ *Al-Qalamu*
- الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*
- 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:

- تَأْخُذُ *Ta'khuẓu*
- سَيِّئٌ *Syai'un*
- النَّوْءُ *An-Nau'u*
- 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:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn*
- 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 xviii 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:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn*

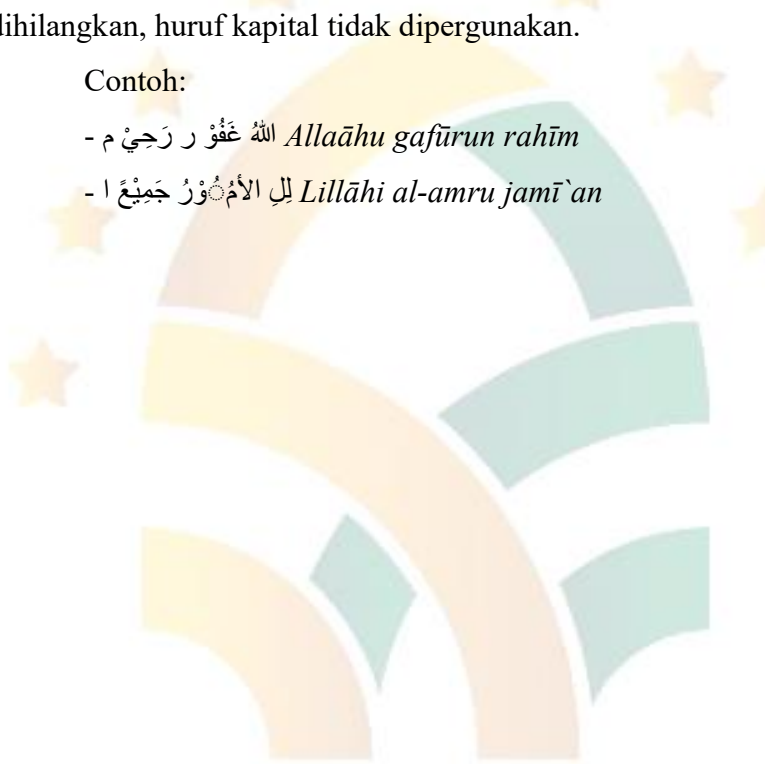
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm*

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 harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*

- لِلْأَمْرِ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an*



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI”** dengan baik. Tanpa izin dan pertolongan-Nya, penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Wartoyo, M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Anton Sudrajat, M.S.I selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
5. Bapak Wartoyo, M.S.I selaku Dosen Pembimbing II yang juga dengan sabar memberikan masukan, kritik, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan staf kampus, khususnya Jurusan Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan terbaik selama penulis menempuh pendidikan.

8. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta. Untuk cinta pertama sekaligus panutan hidupku Ayahanda Ali dan pintu surgaku Ibunda Siti Sofiah. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan besarnya cinta, pengorbanan, dan perjuangan yang telah kalian berikan hingga penulis berada di titik ini. Meskipun beliau tak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau telah memberikan segalanya sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Beliau adalah alasan utama penulis untuk terus melangkah, bahkan di saat keadaan terasa berat. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, serta segala usaha dan pengorbanan yang telah diberikan. Kalian tidak hanya membesarkan, tetapi juga menguatkan dan mengajarkan arti kehidupan dengan penuh makna. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan belum sepenuhnya bisa menjadi anak yang membanggakan. Namun, setiap langkah ini selalu diiringi harapan untuk bisa membuat kalian bangga. Skripsi ini adalah bentuk kecil dari rasa terima kasih penulis, meskipun tidak akan pernah cukup. Terima kasih karena selalu menjadi rumah dan alasan terkuat untuk tidak menyerah. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kalian dengan balasan yang berlipat ganda. Aamiin.
9. Untuk adik kandungku tercinta, Deanova Andara Legis. Terima kasih sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan segala bentuk perhatian yang mungkin tidak selalu diungkapkan dengan kata-kata. Kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat tersendiri bagi penulis untuk terus melangkah dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang berada di Kuningan maupun di Lampung, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, perhatian, serta semangat yang tiada henti diberikan. Kehadiran dan peran keluarga menjadi

sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan karya ini dengan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda.

11. Untuk seseorang yang selalu hadir dalam perjalanan ini, Shandy Setya Pratama. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi, tempat pulang saat lelah, dan penguat di saat penulis hampir menyerah. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan dukungan yang tulus tanpa banyak kata. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan penulis tetap bertahan dan mampu melewati setiap proses hingga titik ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kembali dengan cara yang indah, dan semoga apa yang diperjuangkan hari ini menemukan jalannya menuju kebahagiaan di masa depan. Mari tetap berjuang bersama hingga kita pulang ke rumah yang sama.
12. Untuk sahabat-sahabat terbaik penulis sejak tahun 2022 hingga akhir, yaitu Defina S.E, Nurul Aulia S.E, dan Aiko Syaharani S.E. Terima kasih atas kebersamaan yang penuh cerita, tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lalui bersama. Kalian bukan hanya teman, tapi sudah seperti keluarga kedua yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih karena selalu saling menguatkan, saling mengingatkan, dan tidak pernah meninggalkan satu sama lain di masa-masa sulit. Kenangan bersama kalian akan selalu menjadi bagian terindah dalam perjalanan hidup penulis.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah A yang telah memberikan warna, pengalaman, dan kebersamaan selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk cerita, pelukan hangat dan semangat yang tak pernah padam.
14. Untuk kucing-kucing kesayangan saya, Mimo, Moza, dan yang lainnya, yang secara tidak langsung selalu menemani dan menjadi penghibur dengan tingkah lakunya yang lucu di saat penulis merasa

lelah.

15. Untuk semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bentuk bantuan, doa, perhatian, serta dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda.
16. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Anggi Komalasari. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan tidak menyerah, bahkan di saat rasa lelah, ragu, dan takut datang bersamaan. Perjalanan ini tidak selalu mudah, namun penulis tetap mencoba, bangkit, dan melangkah hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena sudah kuat menghadapi berbagai tekanan dan keadaan yang tidak selalu sesuai harapan, serta mau belajar menerima kekurangan dan terus berkembang menjadi lebih baik. Dari proses yang tidak selalu sempurna, penulis belajar arti kesabaran, keikhlasan, dan keteguhan hati. Skripsi ini bukan hanya tentang menyelesaikan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi bukti bahwa penulis mampu melewati fase sulit dalam hidup. Semoga ke depan penulis bisa lebih menghargai diri sendiri, lebih percaya pada kemampuan yang dimiliki, dan tidak lagi meragukan langkah yang diambil.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
NOTA DINAS	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO HIDUP	x
RIWAYAT HIDUP.....	xi
PEDOMAN LITERASI	xii
KATA PENGANTAR	xix
DAFTAR ISI	xxiii
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR GAMBAR	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II.....	16
LANDASAN TEORI.....	16
A. TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	16
B. <i>Perceived Ease of Use</i>	19
C. <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	22
D. Kepuasan Nasabah	24
E. Aplikasi BYOND by BSI.....	28
F. Penelitian Terdahulu.....	31
G. Pengembangan Hipotesis & Kerangka Konseptual	43
BAB III	50

METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis dan Pendekatan.....	50
B. Objek Lokasi/Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel	51
D. Definisi Variabel Penelitian dan <i>Operasional Variable</i>	54
E. Teknik Analisis Data	60
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Hasil Penelitian	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V	103
PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Implikasi Teoritis dan Praktis.....	104
C. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	110



UINSSC

 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

 SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Skala Likert	54
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Aplikasi Byond	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use (X1)....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Perceived Usefulness (X2)	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use (X1)	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (X2)	83
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	84
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perceived Ease of Use (X1), Perceived Usefulness (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y)	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Residual	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman Rank.....	89
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Nilai Ekonomi Digital Indonesia	3
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Digital Banking di Indonesia 2021-2025	5
Gambar 1. 3 Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah dari ATM ke <i>Mobile Banking</i>	6
Gambar 1. 4 Perkembangan Pengguna BYOND by BSI	8
Gambar 1. 5 Ulasan di Play Store dan Instagram	9
Gambar 3. 1 Rumus Uji Validitas	61
Gambar 3. 2 Rumus Uji Reliabilitas	62
Gambar 3. 3 Rumus Uji Normalitas	63
Gambar 3. 4 Rumus Uji Multikolinearitas	64
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i>	89

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT PENGANTAR PENELITIAN	110
LAMPIRAN 2 KUISIONER PENELITIAN	111
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA RESPONDEN	116
LAMPIRAN 4 DATA HASIL ANALISIS DESKRIPTIF DENGAN SPSS.....	123
LAMPIRAN 5 DATA HASIL UJI VALIDITAS DENGAN SPSS	138
LAMPIRAN 6 HASIL UJI RELIABILITAS DENGAN SPSS	150
LAMPIRAN 7 HASIL UJI ASUMSI KLASIK DENGAN SPSS	151
LAMPIRAN 8 HASIL UJI HIPOTESIS DENGAN SPSS	153
LAMPIRAN 9 DOKUMENTASI PENELITIAN.....	154
LAMPIRAN 10 SK PENELITIAN	155
LAMPIRAN 11 UJI PLAGIASI	156
LAMPIRAN 12 HASIL T TABEL.....	157



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON