PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN E-WOM TERHADAP KEPUASAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BYOND BY BSI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

LYDIA OKTAVIANI

41182933200019

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA-BEKASI

2026 M / 1448 H

MOTTO

‘‘Manusia tidak akan memperoleh selain dari apa yang diusahakannya. Usahamu akan diperlihatkan, lalu dibalas dengan balasan yang sempurna.”

(QS. An-Najm: 39-41)

“So run if you need. Grab your hat, fetch your camera. Film the world, be free. Be the bird’s eye”

(Pamungkas)

‘‘Jadilah seperti pohon yang lebat. Memiliki banyak buah yang dapat dinikmati semua orang. Dia selalu dilempari batu, tapi tetap teguh merelakan setiap buahnya yang jatuh”

(Penulis)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan dan *electronic word of mouth* (e-WOM) terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner dan teknik *purposive sampling*, melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Byond by BSI. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 27 dengan teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, keempat variabel independen (kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan dan e-WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut apabila digabungkan mampu menjelaskan variasi tingkat kepuasan nasabah secara signifikan.

Secara parsial, variabel kemudahan penggunaan, keamanan dan e-WOM masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, dengan e-WOM menunjukkan pengaruh paling dominan di antara ketiganya. Sementara itu, variabel fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang diduga disebabkan oleh rendahnya sosialisasi dan pemanfaatan fitur unggulan aplikasi oleh nasabah. Berdasarkan temuan ini, BSI disarankan untuk menyederhanakan antarmuka aplikasi, memperkuat sistem keamanan, mengelola reputasi digital, serta meningkatkan sosialisasi fitur agar lebih dirasakan manfaatnya oleh nasabah.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Keamanan, *Electronic Word of Mouth*, Kepuasan pengguna, Byond by BSI

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of ease of use, service features, security, and electronic word of mouth (e-WOM) on user satisfaction with the Byond by BSI app. This study employs a quantitative approach using a survey method involving the distribution of questionnaires and purposive sampling, involving 100 respondents who are users of the Byond by BSI app. Data analysis was performed using SPSS version 27 with multiple linear regression.

The results indicate that, collectively, the four independent variables (ease of use, service features, security, and e-WOM) have a positive and significant effect on user satisfaction with the Byond by BSI app. This indicates that when combined, these four variables can significantly explain variations in customer satisfaction levels.

Partially, the variables of ease of use, security, and e-WOM each have a positive and significant effect on satisfaction, with e-WOM showing the most dominant influence among the three. Meanwhile, the service features variable does not have a significant effect on satisfaction, which is likely due to the low level of awareness and utilization of the app's key features by customers. Based on these findings, BSI is advised to simplify the app's interface, strengthen its security system, manage its digital reputation, and increase awareness of its features so that customers can better appreciate their benefits.

Keywords: *Ease of Use, Service Featuress, Security, Electronic Word of Mouth, User Satisfaction, Byond by BSI.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Keamanan dan e-WOM terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan Aplikasi Byond by BSI".** Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan serta semangat yang telah diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Indonesia.
2. Bapak Dr. Akmal Rizki Gunawan Hsb, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Indonesia.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Indonesia.
4. Bapak Deden Tirtajaya, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Indonesia.

5. Bapak Rizal Fahlevi, Lc., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sangat sabar memberikan waktu, ilmu, bimbingan, serta motivasi yang luar biasa selama proses penelitian hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Indonesia yang telah memberikan ilmu serta wawasan yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Indonesia.
8. Seluruh Staff, Karyawan dan Pimpinan Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Indonesia.
9. Kepada kedua orang tua tercinta yang paling berjasa dalam hidup saya. Apah Amirudin dan Mamah Saiyah, yang senantiasa selalu memberikan doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak pernah habis, perhatian, dukungan, semangat dan selalu sabar. Terimakasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah Apah dan Mamah berikan kepada penulis selama ini.
10. Kepada Ridwan Wismaya yang telah menemani penulis dalam proses penyelesaian skripsi. Terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan materi. Terimakasih juga atas kesabaran, dukungan yang sangat cukup dan pengertian yang selalu diberikan di setiap proses yang penulis jalani. Semoga hal-hal baik mengelilingi langkahmu kedepan.
11. Talida Silmi Rizqiyah yang telah membersamai, membantu, bertukar pikiran dan berjuang bersama-sama dengan penulis terkait kegiatan akademik

maupun non-akademik dari awal masuk perkuliahan hingga akhir penyelesain skripsi.

12. Kepada sahabat penulis Tharisa, Selly, Alya, Silvi, Saqyllah, Idul, terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, teman diskusi, sekaligus pengingat untuk terus semangat di tengah proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan pikiran yang telah diluangkan untuk membantu penulis melewati penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Syifa, Elsa, Niken, Mala, Aulia, Umi, Alya, Salwa, Ade, Gilang, Azmi, Ajay, dan Alif yang telah berjuang bersama-sama dalam masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dalam substansi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap masukan, kritik, dan saran dari para pembaca sebagai bahan penyempurnaan di kemudian hari. Semoga apa yang tertuang dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bekasi, 04 November 2026

Penulis,

Lydia Oktaviani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Permasalahan 14
1.2.1 Identifikasi Masalah 14
1.2.2 Batasan Masalah 15
1.2.3 Rumusan Masalah 15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 16
1.3.1 Tujuan Penelitian 16
1.3.2 Manfaat Penelitian 16
1.4 Sistematika Penulisan 18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **20**
2.1 Kajian Teori 20
2.1.1 *Technology Acceptance Model* (TAM) 20
2.1.2 Kemudahan Penggunaan 22
2.1.3 Fitur Layanan 24

2.1.4 Keamanan 27
2.1.5 *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) 29
2.1.6 Kepuasan Pengguna 32
2.1.7 *Mobile Banking* 34
2.1.8 Byond by BSI 36
2.2 Review Studi Terdahulu 37
2.3 Kerangka Pemikiran 44
2.4 Hipotesis 45
2.4.1 Secara Simultan 45
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 46
2.4.3 Pengaruh Fitur Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 47
2.4.4 Pengaruh Keamanan (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 48
2.4.5 Pengaruh E-WOM (X4) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 49
BAB III METODE PENELITIAN 50
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 50
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 51
3.2.1 Tempat Penelitian 51
3.2.2 Waktu Penelitian 51
3.3 Populasi dan Sampel 51
3.3.1 Populasi 51
3.3.2 Sampel 52
3.4 Teknik Pengambilan Sampel 53
3.5 Variabel Penelitian 54
3.5.1 Variabel Bebas (Independen) 54
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen) 54
3.6 Definisi Operasional Variabel 55
3.7 Sumber Data 61
3.7.1 Data Primer 61

3.7.2 Data Sekunder 61
3.8 Teknik Pengumpulan Data 61
3.9 Analisis Data 62
3.9.1 Statistik Deskriptif 63
3.9.2 Uji Instrumen 63
3.9.3 Uji Asumsi Klasik 64
3.9.4 Uji Regresi 66
3.9.5 Uji Hipotesis 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
4.1 Deskripsi Data 69
4.1.1 Responden Berdasarkan Alamat Domisili 69
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 70
4.1.3 Responden Berdasarkan Usia 71
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan 71
4.1.5 Responden Berdasarkan Nasabah Bank Syariah Indonesia 72
4.1.6 Responden Berdasarkan Pengguna *Mobile Banking* Byond by BSI 73
4.2 Analisis Data 73
4.2.1 Statistik Deskriptif 74
4.2.2 Uji Instrumen 75
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 80
4.2.4 Uji Regresi 84
4.2.5 Uji Hipotesis 86
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 91
BAB V PENUTUP 100
5.1 Kesimpulan 100
5.2 Saran 101
DAFTAR PUSTAKA 103
LAMPIRAN 112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021-2024 3
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Aplikasi Byond by BSI 4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 38
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel 55
Tabel 3. 2 Skala Likert 62
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Alamat Domisili 70
Tabel 4. 2 Responden Bedasarkan Jenis Kelamin 70
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia 71
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan 72
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Nasabah Bank Syariah Indonesia 72
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pengguna Mobile Banking 73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif 74
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan 75
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan 76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Keamanan 77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Electronic Word of Mouth 77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna 78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas 79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas 80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas 82
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas 83
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 87
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Uji Simultan) 88
Tabel 4. 20 Hasil Uji T (Uji Parsial) 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi BYOND by BSI di AppStore 5
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Byond by BSI 6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 44
Gambar 4. 1 Grafik Normal Probability Plot 81
Gambar 4. 2 Scatterplot 84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian 112
Lampiran 2: Data Kuesioner Responden 118
Lampiran 3: R Tabel 128
Lampiran 4: T Tabel 128
Lampiran 5: F Tabel 129
Lampiran 6: Hasil Uji Statistik Deskriptif 129
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas 130
Lampiran 8: Hasil Uji Reliabilitas 133
Lampiran 9: Hasil Uji Normalitas 134
Lampiran 10: Hasil Uji Multikolinieritas 135
Lampiran 11: Hasil Uji Heteroskedastisitas 135
Lampiran 12: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 136
Lampiran 13: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 136
Lampiran 14: Hasil Uji F (Uji Simultan) 136
Lampiran 15: Hasil Uji T (Uji Parsial) 137
Lampiran 16: Keluhan Nasabah Byond by BSI di App Store 137
Lampiran 17: Surat Keputusan 138
Lampiran 18: Frekuensi Bimbingan 139
Lampiran 19: Turnitin 142