

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK
SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

RISKA ANANDA MUHARDIANI
NPM: 2102120041



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2025**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 22 Agustus 2025

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RISKA ANANDA MUHARDIANI
NPM: 2102120041

Dengan judul:

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK
SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Yuwisna, S.E., M.M
NIK. 19850710 201506 2 001

Pembimbing I

Amelia, S.E., MBA., Ph.D
NIK. 19820501 201503 2 001

Pembimbing II

Fani Sartika, S.E., M.M
NIK. 19810930 201608 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Marlizar, S.E., M.M
NIK. 19820911 201306 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 22 Agustus 2025

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RISKA ANANDA MUHARDIANI
NPM: 2102120041

Dengan judul:

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK
SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal, 16 Juli 2025

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Amelia, S.E., MBA., Ph.D
NIK. 19820501 201503 2 001

Sekretaris

Fani Sartika, S.E., M.M
NIK. 19810930 201608 2 001

Anggota

Dr. H. Nuzulman, S.E., M.Si
NIK. 19760824 201112 1 001

Anggota

H. Zulkifli Umar, SE., M.Si. Ak
NIK. 19711019 200405 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Puwisna, S.E., M.M
NIK. 19850710 201506 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 22 Agustus 2025
Yang Menyatakan



RISKA ANANDA MUHARDIANI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riska Ananda Muhardiani
NPM : 2102120041
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 22 Agustus 2025

Banda Aceh, 22 Agustus 2025
Yang Menyatakan



RISKA ANANDA MUHARDIANI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

"Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh".

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang, dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Marlizar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Dr. Tuwisna, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Amelia, S.E., M.B.A., Ph.D dan Ibu Fani Sartika, SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Para Dosen, Staff, dan Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
5. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Muhammad. Beliau adalah cinta pertama sekaligus teladan hidup bagi saya. Terima kasih Papa, sosok yang tak pernah lelah membimbing dan mendidik dengan penuh kesabaran. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kerja keras, dan doa yang tak pernah henti mengiringi langkah ini. Papa bukan hanya pelindung keluarga, tetapi juga panutan dalam ketulusan, tanggung jawab, dan keikhlasan. Pa, akhirnya adek sampai pada titik ini, semoga ke depannya semakin banyak kebaikan dan impian yang bisa terwujud. Aamiin.
6. Surgaku, Ibunda Dian Suryani, beliau adalah Ibu terbaik bagi saya. Terima kasih Mama atas kasih sayang yang tak pernah putus, atas pelukan hangat dan doa yang selalu menjadi penguat di saat lelah dan hampir menyerah. Kesabaran, ketulusan, dan keteguhan hati Mama adalah cahaya yang menerangi setiap langkah Adek dalam menjalani perjalanan ini. Di sepertiga malam, doa-doa yang Mama panjatkan selalu tersusun rapi, memohon kemudahan bagi putri Mama ini dalam menghadapi segala hal. Mama adalah sosok wanita panutan yang mengajarkan arti menjadi seorang ibu sesungguhnya. Kini, Adek masih terus menggantungkan harapan pada keajaiban dari setiap doa-doa tulus Mama di masa yang akan datang.
7. Terima kasih kepada Abang Gusryan Muhardiansyah, S.TP., dan Abang Ihkwal Muhardiansyah, S.P., atas inspirasi dan semangat yang selalu kalian

berikan. Gelar sarjana yang lebih dulu diraih menjadi motivasi besar bagi Adek untuk terus melangkah. Meski belum sebanding dengan pencapaian Abang, semoga langkah kecil ini bisa menjadi awal yang baik dan kebanggaan untuk keluarga. Terima kasih telah menjadi panutan, tempat bertanya, dan penyemangat dalam setiap tantangan. Semoga ini menjadi batu loncatan menuju mimpi-mimpi yang lebih besar. Aamiin

8. Terima kasih untuk sahabat terbaikku, Feni Yolanda dan Tasya Adila, yang selalu setia memberi semangat dan motivasi kepada peneliti. Kehadiran kalian memberi warna dan makna dalam setiap proses yang dijalani.
9. Terakhir, untuk penulis Riska Ananda Muhardiani, terima kasih dan apresiasi atas usahanya dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih sudah terus berjuang dan tidak menyerah sampai tahap akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 30 Juni 2025

Penulis

Riska Ananda Muhardiani
NPM: 2102120041

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Keputusan Nasabah.....	9
2.1.2 Keamanan	13
2.1.3 Kemudahan	17
2.1.4 Kepercayaan.....	20
2.2 Penelitian Sebelumnya	23
2.3 Hubungan Antar Variabel	28
2.4 Kerangka Pemikiran	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.1.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	32
3.1.2 Jenis Penelitian	32
3.1.3. Horizon Waktu.....	32

3.1.4 Unit Analisis	33
3.2 Populasi dan sampel	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel	34
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Definisi dan Operasional Variabel	36
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Pengujian Data	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	40
3.7 Pengujian Hipotesis	42
3.7.1 Uji t	42
3.7.2 Uji F	42
3.8 Koefisien Korelasi	43
BAB IV	44
4.1 Gambaran Umum Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia	44
4.1.1 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	45
4.1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	46
4.2 Karakteristik Responden	48
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	49
4.3.1 Validitas Instrumen.....	49
4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
4.4 Analisis Deskriptif.....	51
4.4.1. Variabel Keputusan Nasabah.....	51
4.4.2. Variabel Keamanan.....	53
4.4.3. Variabel Kemudahan	54
4.4.4. Variabel Kepercayaan.....	55
4.5 Pengujian Asumsi Klasik	57
4.5.1. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov	58
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	59

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	61
4.6 Uji Regresi Linear Berganda	62
4.7 Pengujian Hipotesis	64
4.7.1. Uji T (Parsial)	64
4.7.2. Uji F (Simultan)	65
4.8 Nilai Determinan	67
4.9. Implikasi Hasil Penelitian	68
BAB V.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 3. 1 Horizon Waktu.....	33
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	36
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3. 4 Koefisien Kolerasi.....	43
Table 4. 1 Karakteristik Responden	48
Table 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	49
Table 4. 3 Hasil Uji Reabilitas	50
Table 4. 4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y) ..	51
Table 4. 5 Penjelasan responden terhadap variabel keamanan	53
Table 4. 6 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kemudahan (X2)	54
Table 4. 7 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	56
Table 4. 8 Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov Test	58
Table 4. 9 Uji Multikolinearitas	60
Table 4. 10 Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Table 4. 11 Uji T (Parsial).....	64
Table 4. 12 Uji F (Simultan)	66
Table 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Byond by BSI.....	5
Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4. 1 Grafik P-P Plot	59
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian	83
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 4 Uji Validitas.....	97
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	101
Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	103
Lampiran 7 Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	107
Lampiran 8 Uji Grafik P-P Plot	108
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.....	109
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas	110
Lampiran 11 Uji Regresi Linear Berganda	111
Lampiran 12 Uji T (Parsial)	112
Lampiran 13 Uji F (Simultan).....	113
Lampiran 14 Uji Nilai Determinan	114
Lampiran 15 Distribusi Nilai R-Tabel	115
Lampiran 16 Nilai T-Tabel	116
Lampiran 17 F-Tabel.....	117

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH
INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH**

RISKA ANANDA MUHARDIANI
NPM: 2102120041

Pembimbing 1 : Amelia, S.E., M.BA., Ph.D

Pembimbing 2 : Fani Sartika, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 96 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui daftar pertanyaan/kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji F(simultan) dan uji t(parsial) dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Keamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI. Sedangkan variabel Kemudahan dan Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI. Variabel Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.

Kata Kunci : *Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, Keputusan Nasabah*

**THE INFLUENCE OF SECURITY, EASE OF USE, AND CUSTOMER
TRUST ON CUSTOMER DECISIONS IN USING THE MOBILE
BANKING APPLICATION OF BANK SYARIAH INDONESIA IN BANDA
ACEH CITY**

RISKA ANANDA MUHARDIANI
Student ID: 2102120041

Advisor 1: Amelia, S.E., M.BA., Ph.D

Advisor 2: Fani Sartika, S.E., M.M

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Security, Ease of Use, and Trust on Customer Decisions in Using the Byond by BSI Application, both simultaneously and partially. The research employed a quantitative method with a sample size of 96 respondents. Data were collected through a questionnaire. Hypothesis testing was conducted using multiple linear regression analysis, F-test (simultaneous), and t-test (partial) to determine the effect of independent variables on the dependent variable. The results indicate that the Security variable does not have a partial effect on Customer Decisions in Using the Byond by BSI Application. However, the Ease of Use and Trust variables have a partial effect on Customer Decisions. Simultaneously, the variables Security, Ease of Use, and Trust have a significant influence on Customer Decisions in Using the Byond by BSI Application.

Keywords: Security, Ease of Use, Trust, Customer Decision

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi yang pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem pembayaran dan komunikasi. Perkembangan teknologi digital, khususnya perangkat ponsel pintar dan internet, telah mengubah cara individu melakukan transaksi keuangan. Teknologi tidak hanya mempermudah aktivitas di bidang teknologi itu sendiri, tetapi juga dalam ekonomi, sosial, dan politik. Saat ini, internet menjadi teknologi yang paling banyak digunakan karena mampu mempercepat akses informasi dan memudahkan berbagai pekerjaan. Penggunaan teknologi digital telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, memungkinkan orang untuk bekerja lebih efisien dan praktis. Kini, hampir seluruh aktivitas manusia bergantung pada teknologi, mulai dari bangun tidur hingga beristirahat, dengan perangkat seperti televisi, *smartphone*, tablet, dan *smartwatch* yang menjadi bagian tak terpisahkan dari keseharian Lestari (2022).

Perkembangan teknologi digital yang pesat juga mendorong munculnya berbagai aplikasi perbankan berbasis internet. Saat ini, perilaku konsumen dalam bertransaksi telah berubah, dengan kecenderungan yang lebih mengutamakan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Salah satu inovasi dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah, adalah digital banking, yaitu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan ini mencakup *internet banking*, *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan ATM, yang bertujuan untuk

meningkatkan pelayanan, memenuhi kebutuhan pasar, serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Salah satu layanan utama dalam digital banking adalah *mobile banking* Lestari (2022).

Mobile banking merupakan layanan perbankan modern yang dirancang untuk mengikuti kemajuan teknologi dan komunikasi. Fasilitas ini mencakup berbagai fitur, seperti pembayaran, transfer dana, dan layanan perbankan lainnya. Dengan menggunakan *mobile banking* melalui ponsel, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan ruang maupun waktu. Kehadiran layanan ini diharapkan mampu memberikan kemudahan serta manfaat bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa perlu mengunjungi kantor cabang.

Salah satu bank yang memanfaatkan layanan *mobile banking* untuk mempermudah transaksi keuangan nasabahnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Digitalisasi layanan perbankan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan lebih cepat dan efisien tanpa perlu datang ke kantor cabang. Sebagai bagian dari transformasi digital, BSI meluncurkan aplikasi BYOND by BSI pada 9 November 2024 sebagai pengganti BSI Mobile (Ulfah et al., 2025). Aplikasi Byond by BSI resmi diluncurkan pada 9 November 2024 sebagai aplikasi pengganti dari aplikasi sebelumnya yaitu BSI *Mobile*.

Aplikasi Byond by BSI terus mengalami perkembangan pesat dari sisi jumlah pengguna aktif. Sejak diluncurkan pada 9 November 2024 hingga 16 Januari 2025, jumlah pengguna aktif telah menembus angka 3 juta. Kemudian, pada 7

Maret 2025 hingga saat ini, jumlah tersebut terus meningkat hingga mencapai 3,5 juta pengguna (www.bankbsi.co.id, diakses tanggal 30 Juni 2025).

Byond by BSI menghadirkan layanan perbankan yang lebih modern, aman, dan nyaman. Sebagai superapp, Byond by BSI mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Selain menyediakan transaksi perbankan, aplikasi ini juga menghadirkan fitur berbasis prinsip syariah yang menawarkan pengalaman yang lebih praktis dan ramah pengguna. Dengan inovasi ini, BSI berupaya meningkatkan kemudahan transaksi serta memberikan solusi perbankan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern (www.bankbsi.co.id, diakses tanggal 6 Maret 2025).

Byond by BSI dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan dengan beragam fitur unggulan, termasuk transaksi keuangan, pembukaan rekening, dan konsultasi layanan berbasis prinsip syariah. Inovasi ini bertujuan untuk memperkuat daya saing BSI di tengah pesatnya perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia (Ulfah et al., 2025).

Meskipun inovasi digital perbankan semakin berkembang, keamanan dan kemudahan masih menjadi faktor utama yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Hadi & Novi, 2017). Meningkatnya jumlah pengguna internet dan smartphone telah membuat layanan digital semakin banyak digunakan. Namun, tidak semua nasabah dengan mudah beralih ke layanan digital karena masih ada kekhawatiran terhadap risiko keamanan dan penipuan (Rifaldi et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk memahami perilaku dan preferensi

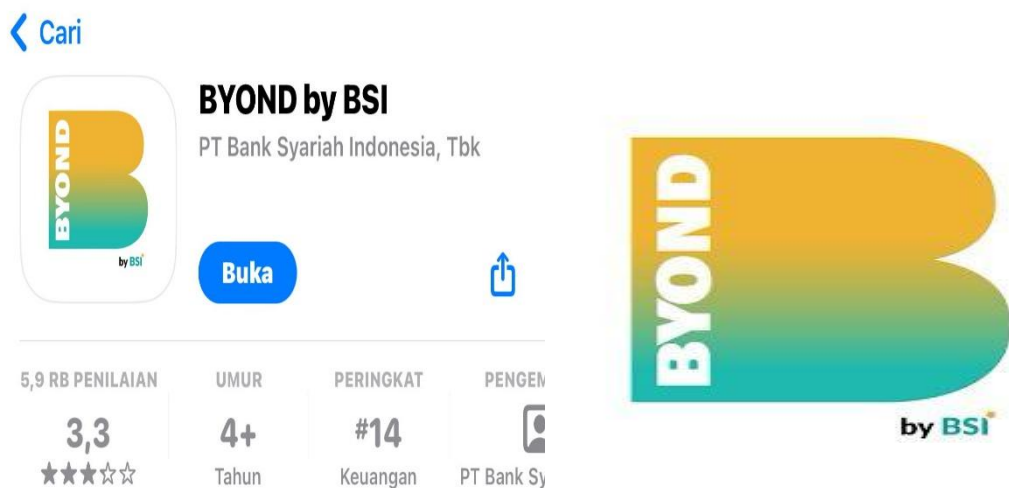
nasabah dalam memanfaatkan aplikasi *mobile banking* guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan perbankan digital.

Selain faktor keamanan dan kemudahan, kepuasan nasabah juga menjadi aspek yang dipengaruhi oleh kualitas layanan *mobile banking* (Adela, 2020). Semakin banyak fitur dan manfaat yang ditawarkan serta semakin baik layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, maka kepuasan nasabah terhadap layanan digital juga akan meningkat. *Mobile banking* sangat membantu nasabah yang memiliki kesibukan tinggi, karena memungkinkan mereka melakukan berbagai transaksi keuangan dan non-keuangan, seperti membeli pulsa, transfer uang, membayar tagihan, mengganti PIN, mengecek saldo, dan lainnya. Namun, meskipun memiliki berbagai keunggulan, layanan *mobile banking* tetap memiliki risiko, yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakannya. Semakin tinggi tingkat risiko yang dirasakan, semakin besar dampaknya terhadap kepercayaan dan penggunaan layanan ini. Risiko tersebut dianggap sebagai ketidakpastian dari hasil suatu keputusan, sehingga banyak nasabah yang merasa khawatir dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Joni, Rahmah Yulianti, 2022).

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih lebih memilih metode transaksi yang dianggap lebih aman, seperti menggunakan ATM atau berkunjung langsung ke kantor cabang (Melanie & Taufiq, 2020). Meskipun *mobile banking* dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, tingkat adopsinya masih menghadapi kendala. Salah satu permasalahan utama adalah gangguan sistem, seperti kegagalan transaksi yang

menyebabkan saldo terpotong tanpa konfirmasi. Masalah ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Akibatnya, banyak nasabah yang tetap memilih transaksi langsung di kantor cabang atau melalui ATM, meskipun metode ini memerlukan lebih banyak waktu dan tenaga (Lestari, 2022).

Gambar 1. 1
Rating Aplikasi Byond by BSI



Sumber: *google.playstore*

Keluhan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI juga cukup banyak. Berdasarkan data dari Google Play Store (Gambar 1.1), aplikasi ini memiliki rating 3,3 dari 5 bintang, yang dianggap cukup rendah untuk sebuah layanan *mobile banking*. Rating ini menunjukkan ketidakpuasan pengguna, terutama terkait keamanan, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepercayaan terhadap aplikasi. Keamanan menjadi aspek yang sangat penting dalam sistem perbankan karena

melibatkan data pribadi nasabah yang bersifat rahasia. Oleh karena itu, faktor keamanan menjadi salah satu pertimbangan utama dalam penggunaan layanan *mobile banking* (Wandi et al., 2020). Maraknya kasus penipuan yang terjadi belakangan ini membuat sejumlah nasabah ragu untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Salah satu ancaman utama dalam penggunaan teknologi adalah kejahatan siber, yang menimbulkan kekhawatiran di kalangan nasabah terkait keamanan serta kerahasiaan data pribadi mereka. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal sekaligus menjamin rasa aman bagi para nasabahnya (Setyowati, 2023).

Masalah keamanan dalam layanan perbankan kembali menjadi sorotan setelah insiden peretasan data yang menimpa BSI. Pada 8 Mei 2023, layanan ATM BSI mengalami gangguan selama sepekan, yang awalnya diklaim sebagai bagian dari pemeliharaan sistem. Namun, pada 14 Mei 2023, terungkap bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh serangan *ransomware* dari kelompok peretas LockBit, yang memberikan batas waktu 72 jam bagi bank untuk bernegosiasi, sembari mengancam akan merusak reputasi BSI jika tuntutan mereka tidak dipenuhi (<https://katadata.co.id/2023>, diakses tanggal 3 Januari 2025). Gangguan ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan nasabah terkait keandalan sistem keamanan bank, terutama dalam hal perlindungan data dan transparansi dalam penanganan insiden keamanan.

Kemudahan adalah tingkat keyakinan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi tanpa mengalami kesulitan. Dalam konteks layanan perbankan digital, kemudahan berarti sistem teknologi informasi yang digunakan harus dapat

dioperasikan dengan lancar dan tanpa usaha yang berlebihan (Aieni & Purwantini, 2017). Aspek ini menjadi faktor penting dalam keputusan nasabah untuk memilih aplikasi Byond by BSI. Jika nasabah merasa bahwa aplikasi Byond by BSI mudah digunakan, mereka cenderung lebih terdorong untuk menggunakannya sebagai alat transaksi utama. Namun, terkait aspek kemudahan ini, BSI mengalami tantangan dalam transisi dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi baru Byond by BSI, yang diklaim lebih modern dan mudah digunakan. Sayangnya, proses migrasi ke aplikasi baru mengalami berbagai kendala teknis yang menyebabkan gangguan sistem dan menyulitkan nasabah dalam penggunaannya. Pada 5 Desember 2024, kedua aplikasi mengalami eror, sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi dan merasa tidak nyaman dengan layanan yang diberikan (www.Pikiran-Rakyat.com, diakses tanggal 5 Januari 2025).

Selain gangguan sistem, ulasan pengguna di Google Play Store juga menunjukkan berbagai masalah dalam penggunaan Byond by BSI. Salah satu nasabah, Erik, mengeluhkan kesulitan dalam melakukan verifikasi wajah, dengan menyatakan, “Saya sangat sulit untuk verifikasi wajah” (Google Play Store, 2024). Keluhan serupa juga disampaikan oleh Fikriadi, yang berkomentar bahwa aplikasi sering mengalami *bug* dan *error*, dengan mengatakan, “Aplikasi sering error, tidak bisa dibuka, banyak bug yang merugikan juga” (Google Play Store, 2025). Berbagai masalah teknis ini berpotensi mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Byond by BSI, yang pada akhirnya dapat menghambat keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI tersebut.

Selain aspek kemudahan, kepercayaan juga menjadi faktor krusial dalam adopsi layanan aplikasi Byond by BSI. Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap pihak lain yang dianggap dapat memenuhi harapan serta memiliki integritas tinggi, seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Dalam layanan aplikasi Byond by BSI, membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah menjadi hal yang krusial bagi bank untuk meningkatkan kepuasan dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Tiana et al., 2019). Ketika bank mampu menjaga kepercayaan nasabah, mereka akan merasa lebih nyaman dan terdorong untuk menggunakan layanan digital secara berkelanjutan. Namun, seringnya gangguan dalam layanan *mobile banking* dapat menyebabkan penurunan kepercayaan nasabah. Ancaman kejahatan siber, seperti serangan *ransomware*, semakin memperburuk situasi dengan menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan data dan transaksi. Nasabah yang merasa bahwa bank tidak mampu menjaga keamanan informasi mereka akan lebih ragu dalam menggunakan layanan digital tersebut (Sembiring et al., 2024). Selain itu, berbagai laporan ketidakpuasan dari nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi akibat gangguan sistem turut memperlemah kepercayaan terhadap aplikasi Byond by BSI (Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023). Akibatnya, banyak nasabah mempertimbangkan kembali penggunaan layanan digital di masa depan dan mungkin memilih metode transaksi yang lebih mereka anggap aman, seperti bertransaksi langsung di kantor cabang atau menggunakan ATM (Sembiring et al., 2024).

Menghadapi fenomena ini, BSI perlu memahami preferensi dan kebutuhan nasabah guna meningkatkan penggunaan layanan aplikasi Byond by BSI. Penting bagi BSI untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, sehingga mereka dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam memberikan layanan yang optimal dan mendorong lebih banyak nasabah untuk beralih ke transaksi digital.

Penelitian ini berfokus untuk menyelidiki dan membuktikan, baik secara teori maupun secara empiris, apakah keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Faktor-faktor ini sangat penting untuk diteliti karena secara langsung berkontribusi terhadap tingkat adopsi layanan digital perbankan. Jika aspek keamanan, kemudahan, dan kepercayaan dapat ditingkatkan, maka kemungkinan besar lebih banyak nasabah akan merasa nyaman dan terdorong untuk menggunakan layanan aplikasi Byond by BSI.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan antara faktor-faktor tersebut dalam penelitian ilmiah melalui skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI?
4. Apakah keamanan, kemudahan dan kepercayaan secara Simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond by BSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah dan memperkaya referensi dalam kajian ilmu pemasaran terutama pada hubungan antara keamanan, kemudahan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu perbankan, khususnya Bank Syariah Indonesia, untuk mengetahui bagaimana meningkatkan pengguna aplikasi Byond by BSI dari sisi keamanan, kemudahan, dan kepercayaan nasabah.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang akan dibahas dan agar tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu hanya pada lingkup keputusan nasabah, keamanan, kemudahan, dan kepercayaan nasabah

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Keputusan Nasabah

2.1.1.1 Definisi

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, bank syariah perlu menyampaikan informasi tentang setiap produk yang ditawarkannya dengan jelas dan akurat. Hal ini bertujuan untuk mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih menabung di bank tersebut. Keputusan nasabah dibuat melalui proses yang berkaitan erat dengan perilaku konsumen. Perilaku konsumen sendiri mencakup berbagai cara dalam mengambil keputusan, yang melibatkan aktivitas individu dalam menilai, mencari, dan menggunakan produk atau jasa (Afrillia et al., 2022).

Keputusan nasabah adalah bagian dari keputusan pembelian yang didasarkan pada kesadaran akan kebutuhan dan keinginan. Proses ini melibatkan evaluasi dan pemilihan berbagai alternatif untuk menemukan pilihan yang paling menguntungkan. Secara umum, calon nasabah mempertimbangkan berbagai faktor sebelum bergabung dengan suatu institusi keuangan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dan strategi pemasaran menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan mereka (Afrillia et al., 2022).

Dalam pengambilan keputusan, seseorang sering kali menghadapi ketidakpastian, di mana faktor-faktor yang diharapkan memengaruhi keputusan

memiliki tingkat informasi yang rendah. Selain itu, keputusan juga bersifat jangka panjang, karena implikasinya dapat berdampak luas dan melibatkan sumber daya penting. Faktor kompleksitas juga berperan, terutama dalam preferensi terhadap risiko dan waktu, yang memiliki pengaruh besar dalam proses pengambilan keputusan Marimin (2004) dalam Nurlaeli (2017).

Proses pengambilan keputusan dapat bersifat sederhana maupun kompleks. Menurut Hawkins (1992) dan Engel (1990) dalam Nurlaeli (2017), terdapat tiga jenis pengambilan keputusan, yaitu: 1) Pengambilan keputusan yang luas, yaitu proses lengkap yang dimulai dari identifikasi masalah oleh konsumen yang dapat diselesaikan dengan membeli beberapa produk; 2) Pengambilan keputusan terbatas, terjadi ketika konsumen sudah memahami kebutuhannya dan mengevaluasi beberapa alternatif produk atau merek berdasarkan pengetahuan yang dimiliki tanpa mencari informasi tambahan; 3) Pengambilan keputusan berdasarkan kebiasaan, di mana konsumen langsung memilih merek favoritnya setelah mengenali kebutuhannya. Dalam proses pembelian, konsumen melalui lima tahap, yaitu identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, serta perilaku setelah pembelian.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Menurut Desiana et al (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah sebagai berikut :

1. Bagi Hasil: Dalam konteks *mobile banking* dari BSI, bagi hasil yang kompetitif dapat menarik nasabah untuk menggunakan layanan perbankan

syariah. Namun, agar nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking*, faktor keamanan menjadi hal yang penting. Jika nasabah merasa bahwa sistem *mobile banking* aman dan bebas dari risiko, mereka akan lebih percaya diri dalam mengelola keuangan mereka melalui aplikasi, termasuk dalam transaksi yang berkaitan dengan bagi hasil.

2. Kualitas Keagamaan: Nasabah dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung memilih layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam hal ini, kepercayaan terhadap aplikasi *mobile banking* dari BSI menjadi faktor utama. Jika nasabah yakin bahwa sistem *mobile banking* tidak hanya mematuhi prinsip syariah tetapi juga aman dan dapat diandalkan, mereka akan lebih cenderung menggunakannya. Oleh karena itu, keamanan dan transparansi dalam setiap transaksi berbasis syariah perlu dijaga untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.
3. Pendidikan : Latar belakang pendidikan dapat mempengaruhi pemahaman nasabah terhadap teknologi digital, termasuk *mobile banking*. Nasabah dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih mudah beradaptasi dengan layanan digital, sehingga kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor yang penting. Jika aplikasi *mobile banking* BSI dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan oleh semua kalangan, maka tingkat adopsi layanan ini akan semakin tinggi.
4. Produk dan Jasa : Keberagaman dan kualitas layanan bank syariah memengaruhi keputusan nasabah. *Mobile banking* dari BSI harus menyediakan layanan yang lengkap, aman, dan mudah diakses. Keamanan

mengurangi kekhawatiran, sementara kemudahan fitur meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

2.1.1.3 Indikator Keputusan Nasabah

Indikator keputusan nasabah ada 4 menurut Pribadi & Gunawan (2020), :

1. Mudah dioperasikan : Layanan mudah digunakan, bahkan oleh pengguna awam.
2. Menguntungkan : Memberikan manfaat seperti kemudahan, kecepatan, dan efisiensi.
3. Menyesuaikan dengan kebutuhan : Fitur sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.
4. Biaya pengguna lebih ekonomis : Menghemat biaya dibandingkan transaksi konvensional.

Rachmawati (2020) menyatakan indikator keputusan nasabah sebagai berikut :

1. Budaya : Nilai, norma, dan kebiasaan masyarakat yang mempengaruhi preferensi nasabah, seperti memilih perbankan syariah atau konvensional.
2. Sosial : Pengaruh lingkungan sekitar, seperti keluarga dan teman, yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan keuangan.
3. Pribadi : Faktor individu seperti usia, pekerjaan, dan gaya hidup yang menentukan kebutuhan dan preferensi finansial nasabah.

Diantara dua jenis indikator terhadap keputusan nasabah, penulis akan mengambil indikator dari Pribadi & Gunawan (2020), untuk dikaji dalam penelitian ini dikarenakan lebih relevan dengan judul yang penulis angkat.

2.1.2 Keamanan

2.1.2.1 Definisi

Keamanan yang dirasakan oleh nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *e-banking*. Oleh karena itu, bank di negara berkembang perlu memperhatikan aspek keamanan dalam layanan internet *banking* Susanto et al (2013) dalam (Kholid & Soemarso 2018). Selain itu, peningkatan kualitas keamanan *e-banking* menjadi tantangan tersendiri, mengingat layanan ini bergantung pada internet sebagai media komunikasi. Keamanan *e-banking* pun sangat dipengaruhi oleh tingkat keamanan internet itu sendiri. Hal ini diperkuat oleh penelitian Ahmad dan Pambudi (2014) dalam Kholid & Soemarso (2018), yang menunjukkan bahwa keamanan memiliki dampak positif terhadap minat penggunaan *e-banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Kristianti dan Pambudi (2015) dalam Mukhtisar et al (2021), mengenai pengaruh keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* menunjukkan bahwa faktor seperti persepsi keamanan, manfaat yang dirasakan, tingkat keamanan yang dipersepsikan, serta fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Afghani dan Yuliyanti (2016) dalam Mukhtisar et al (2021), yang menemukan bahwa persepsi keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *e-banking*. Dengan demikian, peningkatan

keamanan layanan *e-banking* tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan penggunaan *e-banking* oleh nasabah Bank BSI.

Keamanan adalah kondisi di mana tidak ada bahaya atau ancaman yang mengganggu. Jaringan komunikasi yang aman berarti pengguna dapat menggunakannya tanpa merasa takut atau cemas. Keamanan juga mencakup perlindungan terhadap ancaman yang dapat merusak sistem serta kontrol atas data pribadi pelanggan. Dalam konteks *mobile banking*, keamanan berarti bagaimana nasabah merasa aman dan terlindungi saat melakukan transaksi, yang disebut sebagai perlindungan privasi. Semakin baik sistem keamanan yang diterapkan oleh bank, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut (Amanda & Hidayat, 2023).

Perusahaan keuangan di negara berkembang perlu memperhatikan aspek keamanan dalam layanan produk tabungan emas Pegadaian, sekaligus menjadikannya tantangan untuk meningkatkan kualitas keamanannya. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah faktor krusial yang berperan besar dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap produk tabungan emas Pegadaian. Rasa aman yang dirasakan oleh nasabah menjadi faktor utama yang mendorong mereka untuk memilih menabung dalam produk tersebut (Farokha & Rivai, 2022).

2.1.2.2 Faktor-faktor Keamanan

faktor-faktor yang mempengaruhi Keamanan nasabah sebagai berikut
Melanie & Taufiq (2020), :

1. Keamanan Uang yang Ditransfer : Sistem perbankan menggunakan enkripsi dan autentikasi berlapis untuk memastikan uang sampai ke penerima yang benar.
2. Perlindungan Privasi : Data pribadi pengguna dijaga agar tidak diakses oleh pihak yang tidak berwenang melalui kebijakan dan regulasi ketat.
3. Kerahasiaan Informasi Privasi : Informasi sensitif, seperti nomor rekening dan transaksi, dilindungi agar tidak bocor atau disalahgunakan.
4. Sistem Keamanan Bertingkat dan Teruji : Menggunakan *firewall*, enkripsi, serta sistem deteksi anomali untuk mencegah kejahatan siber.
5. Kesesuaian Fasilitas yang Dibutuhkan : Bank menyediakan layanan sesuai kebutuhan nasabah, seperti mobile banking, OTP, atau token keamanan.
6. Kebutuhan Transaksi : Sistem perbankan dirancang untuk menangani berbagai jenis transaksi dengan aman dan efisien.
7. Jaminan Keamanan dari Bank : Bank memberikan perlindungan hukum, asuransi, dan kompensasi jika terjadi kesalahan atau kejahatan terkait transaksi.

2.1.2.3 Indikator Keamanan

Indikator keamanan menurut Bakhtiar et al (2022), sebagai berikut :

1. Keamanan sistem: Menjaga sistem agar terhindar dari ancaman seperti peretasan, malware, atau akses tidak sah.
2. Kepastian akan keamanan layanan: Memberikan jaminan kepada pengguna bahwa layanan yang digunakan aman dan terpercaya.

3. Menjamin keamanan dan kerahasiaan: Melindungi data transaksi dan informasi pelanggan dari kebocoran atau penyalahgunaan.
4. Informasi pribadi dijamin dan dilindungi: Data pribadi nasabah disimpan dengan baik dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang.
5. Tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi pelanggan: Bank berkomitmen untuk tidak menggunakan data pelanggan untuk kepentingan lain tanpa izin.

Indikator keamanan berdasarkan Mauludiyahwati (2017) dan Farohi (2017) dalam Farokha & Rivai (2022), adalah sebagai berikut:

1. Jaminan Keamanan : Perlindungan terhadap sistem teknologi informasi dan layanan tabungan emas Pegadaian, termasuk keamanan produk, CIF, serta pengendalian prosedur dan struktur untuk mencegah ancaman.
2. Kerahasiaan Data : Menjaga data nasabah agar tidak diakses oleh pihak yang tidak berwenang, dengan jaminan dari perusahaan yang terdaftar di OJK.
3. Kemudahan Transaksi : Layanan digital Pegadaian memungkinkan transaksi fleksibel, seperti pembayaran melalui transfer bank kapan saja.
4. Citra Perusahaan : Persepsi pelanggan terhadap perusahaan berdasarkan pengalaman dan aktivitas bisnisnya, yang membentuk citra positif atau negatif.
5. Kualitas Produk : Dinilai dari pengalaman pelanggan dan sejauh mana produk memenuhi kebutuhan serta harapan mereka.

Diantara dua jenis indikator terhadap keamanan, penulis akan mengambil indikator dari Bakhtiar et al. (2022), dikarenakan lebih mendefinisikan tentang apa yang akan dibahas oleh penulis.

2.1.3 Kemudahan

2.1.3.1 Definisi

Persepsi individu dikatakan mudah (*perceived ease of use*) jika seseorang merasa bahwa menggunakan sistem atau teknologi, seperti komputer, tidak memerlukan usaha yang besar dan dapat dilakukan dengan lancar. Dalam hal ini, individu memiliki kepercayaan tinggi terhadap sistem tersebut karena mereka yakin sistem itu akan bekerja dengan baik tanpa kesalahan atau masalah teknis. Kepercayaan ini muncul karena individu merasa sistem tersebut dirancang secara intuitif dan mudah dipahami, sehingga mereka dapat menggunakannya tanpa kesulitan (Agustina, 2017).

Menurut Jogiyanto (2009) dalam Romadloniyah & Prayitno (2018), persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan banyak usaha. Dengan kata lain, persepsi kemudahan adalah keyakinan yang memengaruhi proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan, maka kemungkinan besar ia akan menggunakannya.

Pengguna teknologi informasi meyakini bahwa teknologi ini lebih fleksibel, mudah dipahami, dan lebih sederhana digunakan dibandingkan fitur lainnya. Kemudahan ini membuat individu merasa bahwa sistem dapat digunakan tanpa memerlukan banyak usaha. Faktor eksternal, seperti desain perangkat sistem, juga

berperan dalam meningkatkan kemudahan penggunaan. Salah satu alasan pengguna menerima atau menolak suatu sistem adalah keterkaitannya dengan efektivitas penggunaan. Mereka cenderung memilih atau menghindari aplikasi berdasarkan keyakinan bahwa sistem tersebut dapat membantu menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efisien (Farokha & Rivai, 2022).

Kemudahan penggunaan *mobile banking* berarti bahwa layanan ini dirancang agar mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah. Dengan demikian, nasabah dapat dengan cepat mempelajari cara bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Selain itu, tingkat penerimaan terhadap suatu sistem juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaannya. Secara psikologis, pengguna cenderung lebih terbuka terhadap teknologi yang mudah dipahami. Oleh karena itu, semakin mudah sebuah sistem digunakan, semakin besar kemungkinan seseorang akan menerimanya dan menggunakannya (Amanda & Hidayat, 2023).

2.1.3.2 Faktor-faktor Kemudahan

Menurut Panggih Rizki Dwi Istiarni (2014:19) dalam Farokha & Rivai (2022), yang menyatakan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kemudahan, sebagai berikut:

1. Berfokus pada teknologi itu sendiri yang berdampak pada produk Tabungan emas pegadaian yang diminati.
2. Reputasi akan teknologi pada produk tabungan emas pegadaian tersebut yang diperoleh oleh penggunanya.

3. Mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi pada produk tabungan emas pegadaian.

2.1.3.3 Indikator Kemudahan

Menurut Davis Fred D (1989) dalam Aini et al (2022), persepsi indikator kemudahan penggunaan yaitu :

1. Efisiensi Waktu : Memungkinkan nasabah menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa perlu mengunjungi kantor bank.
2. Kemampuan Melakukan Transaksi yang Beragam : Menyediakan berbagai fitur transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan investasi dalam satu platform.
3. Kemudahan Operasional *Mobile Banking* : Aplikasi yang dirancang intuitif dan *user-friendly* agar nasabah dapat menggunakannya dengan mudah.
4. Penggunaan yang Fleksibel : Dapat diakses kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Menurut Amanullahi (2014) dalam Farokha & Rivai (2022), menyatakan terdapat empat item dari indikator pada variabel kemudahan penggunaan sebagai berikut :

1. Mudah Dipelajari: Transaksi pertama kali bisa langsung dipahami, termasuk cara menabung dan memverifikasi harga emas.
2. Mudah Dioperasikan: Aplikasi jelas, bisa diunduh di *Play Store/App Store*, serta memungkinkan berbagai transaksi hanya dengan login.

3. Efektif Sesuai Keinginan: Aplikasi mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi sesuai keinginan.
4. Minim Usaha & Waktu: Tidak membutuhkan banyak usaha, menghemat waktu, dan menghindari antrean panjang.

Diantara dua jenis indikator terhadap keamanan, penulis akan mengambil indikator dari Farokha & Rivai (2022), dikarenakan lebih relevan dengan judul yang penulis angkat.

2.1.4 Kepercayaan

2.1.4.1 Definisi

Bank adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan publik dan beroperasi berdasarkan aturan serta ketentuan tertentu. Sebagai institusi keuangan, bank juga bertanggung jawab untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menyediakan layanan yang baik serta menjaga kepercayaan yang telah diberikan. Jika nasabah merasa puas, mereka cenderung kembali untuk melakukan transaksi (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

Kepercayaan adalah kunci utama dalam meningkatkan penjualan jangka panjang suatu produk. Selain itu, kepercayaan juga berperan penting dalam membangun komitmen nasabah, karena mereka yakin bahwa mitra mereka akan memenuhi harapan yang dijanjikan Pramana & Rastini (2016) dalam Lutfiani & Musfiroh (2022).

Kepercayaan nasabah adalah refleksi emosional dalam transaksi bisnis, yang bergantung pada sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan mereka serta konsistensi antara harapan dan hasil yang diterima. Jika nasabah mengharapkan layanan pada tingkat tertentu dan kemudian menerima layanan yang lebih baik dari harapannya, mereka cenderung tetap menggunakan produk atau layanan tersebut, yang menunjukkan bahwa mereka merasa percaya (Pramana & Rastini, 2020).

Pelayanan yang baik dari Bank Syariah akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Sebagai bagian dari industri perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan nasabah. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2015 juga mendukung hal ini, dengan menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka Sondakh (2015) dalam (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

2.1.4.2 Faktor-faktor Kepercayaan

Griffin berpendapat ada tiga faktor penting dalam membangun kepercayaan yaitu sebagai berikut Griffin & Pustay (2015) dalam Lutfiani & Musfiroh (2022), :

1. Seseorang yang menunjukkan rasa hormat terhadap apa yang dikatakan nasabah, maka akan dipercayai oleh nasabah.
2. Jika perusahaan mendengar dan membantu penyelesaian masalah-masalah nasabah, maka perusahaan akan mudah dipercayai oleh nasabah.

3. Ketika nasabah terbuka terhadap perusahaan seperti memberi tahu apa keperluan dan kebutuhannya, maka semakin besar rasa kepercayaannya.

2.1.4.3 Indikator Kepercayaan

Indikator kepercayaan dalam penelitian dari Rojuaniah et al (2024), sebagai berikut :

1. Kualitas Informasi : Informasi yang disajikan dalam aplikasi *mobile banking* harus akurat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah agar dapat meningkatkan kepercayaan mereka.
2. Kualitas Sistem : Aplikasi *mobile banking* harus memiliki sistem yang stabil, cepat, dan mudah digunakan agar nasabah merasa nyaman dan percaya untuk menggunakannya.
3. Jaminan Struktural : Keamanan data dan perlindungan privasi yang terjamin dalam aplikasi akan membuat nasabah merasa aman dan lebih percaya untuk bertransaksi.
4. Kualitas Layanan: Seberapa baik pelayanan yang diberikan bank melalui aplikasi *mobile banking*.
5. Kegunaan yang dirasakan: Seberapa berguna nasabah merasa aplikasi *mobile banking* bagi mereka. Jika nasabah merasa aplikasi membantu mereka dalam bertransaksi, mereka akan lebih puas.

Indikator kepercayaan menurut Tjiptono (2014) dalam Muslim et al (2020), yang sesuai dengan objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. *Brand Reliability*: Keandalan merek dalam memenuhi janji dan memberikan layanan atau produk yang konsisten.
2. *Brand Intentions*: Niat baik merek dalam memberikan manfaat terbaik bagi konsumennya, tanpa menyesatkan atau merugikan.
3. Kepercayaan Terhadap Manfaat Atribut : Keyakinan konsumen bahwa fitur atau karakteristik produk benar-benar memberikan manfaat seperti yang dijanjikan.
4. Kepercayaan Terhadap Manfaat Produk : Persepsi bahwa produk secara keseluruhan memberikan nilai dan keuntungan sesuai harapan konsumen.

Diantara dua jenis indikator terhadap kepercayaan, penulis akan mengambil indikator dari Rojuaniah et al (2024), dikarenakan lebih mendefinisikan tentang apa yang akan dibahas oleh penulis.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penulisan penelitian ini akan dicoba peneliti kaitkan dengan beberapa penelitian sebelumnya, maka akan didapatkan keterkaitan dengan masalah yang di atas. Adapun sumber yang peneliti maksud yaitu sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih & Hidayat (2021), dengan judul “Faktor Keamanan Transaksi dan Persepsi Resiko Dalam Memutuskan Penggunaan Layanan Perbankan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah”. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *purposive sampling* dan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap

keputusan pembelian, sementara persepsi risiko memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan tetapi tidak memengaruhi keputusan pembelian nasabah dalam menggunakan layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Aprianti et al (2023), dengan judul : “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan QRIS Livin’ By Mandiri pada Bank Mandiri”. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan Teknik *purposive sampling* dan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan keamanan secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS Livin’ by Mandiri di Bank Mandiri.

Penelitian yang dilakukan oleh Suwandi & Abin (2023), dengan judul : “Peran Penggunaan BSI *Mobile Banking* dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan BSI *Mobile Banking* sudah baik, dengan masyarakat cenderung memilih fitur transfer dan pembayaran karena kemudahan dan keamanan yang ditawarkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2024), dengan judul “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi COB BSB Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Penelitian ini menemukan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan dan kepuasan nasabah, sementara keamanan hanya berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan nasabah memediasi hubungan antara keamanan dan keputusan, tetapi tidak antara kemudahan dan keputusan.

Penelitian yang dilakukan oleh Aini et al (2022), dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Cabang Jember”. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dan Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi fitur layanan Islami memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia cabang Jember.

Tabel 2. 1
Penelitian Sebelumnya

N o	Judul, Nama, Peneliti, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Faktor Keamanan Transaksi dan Persepsi Resiko Dalam Memutuskan Penggunaan Layanan Perbankan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah	Pendekatan Kuantitatif	- keamanan transaksi dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. - persepsi risiko memiliki pengaruh negatif	- variabel kepercayaan - Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i>	- Variabel persepsi risiko - Lokasi penelitian

	(Kurnianingsih & Hidayat, 2021).		terhadap kepercayaan tetapi tidak memengaruhi keputusan pembelian nasabah dalam menggunakan layanan		
2.	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan QRIS Livin' By Mandiri pada Bank Mandiri (Aprianti et al., 2023).	Kuantitatif	• variabel kemudahan secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS • Variabel eamanan secara signifikan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS	• Menggunakan metode kuantitatif • Variabel Keamanan dan Kemudahan	• Aplikasi Qris Livin By Mandiri • Pada Bank Mandiri
3.	Peran Penggunaan BSI <i>Mobile Banking</i> dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Society 5.0 (Suwandi & Abin, 2023).	Kualitatif	• BSI <i>Mobile Banking</i> berdampak positif bagi Masyarakat. • <i>M-baking</i> BSI memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi, serta memengaruhi	• Variabel kemudahan bertransaksi dalam penggunaan BSI <i>Mobile</i> • Teknik pengambilan sampelnya menggunakan	• Menggunakan metode kualitatif • Tempat penelitian

			pilihan fitur yang digunakan.	an <i>purposive sampling</i>	
4.	Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi COB BSB Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Z. K. Lestari, 2024).	Kuantitatif	• Kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan dan kepuasan nasabah. • Keamanan hanya berpengaruh terhadap kepuasaan. • Kepuasan nasabah memediasi hubungan antara keamanan dan keputusan, tetapi tidak antara kemudahan dan keputusan.	• Variabel Kemudahan dan Keamanan • Variabel keputusan Nasabah • Menggunakan metode kuantitatif	• Teknik pengambilan sampelnya menggunakan <i>probability sampling</i> • Variabel Kepuasan Nasabah
5.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia	Kuantitatif	• Persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan <i>m-banking</i> BSI. • persepsi fitur layanan Islami	• Variabel kemudahan dan keputusan nasabah • Menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel	• Variabel persepsi fitur layanan Islami • Lokasi penelitian • Tidak meneliti variabel keamanan

	Cabang Jember. (Aini et al., 2022).		memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> BSI.	<i>purposive sampling</i>	dan kepercayaan.
--	---	--	--	-------------------------------	---------------------

2.3 Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Keamanan Dengan Keputusan Nasabah

Keamanan nasabah memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan mereka karena dapat meningkatkan kepercayaan, mengurangi persepsi risiko, serta mendorong kepuasan dan loyalitas terhadap lembaga keuangan (Sari et al., 2020).

Dari pernyataan tersebut, dapat dibuktikan bahwa hubungan keamanan nasabah dengan keputusan nasabah berperan dalam membangun kepercayaan terhadap layanan keuangan. Keamanan yang baik membuat nasabah lebih nyaman bertransaksi tanpa khawatir penipuan atau kebocoran data. Fitur seperti enkripsi, autentikasi ganda, dan proteksi siber meningkatkan kepercayaan, sehingga nasabah lebih yakin menyimpan dana, berinvestasi, atau menggunakan layanan perbankan digital.

2. Hubungan Kemudahan Dengan Keputusan Nasabah

Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan suatu layanan atau teknologi. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan seseorang untuk menggunakannya dalam pengambilan keputusan (Prajogo, 2021).

Dari pernyataan tersebut, dapat dibuktikan bahwa hubungan kemudahan nasabah dengan keputusan nasabah berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan layanan keuangan. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, seperti *mobile banking*, *internet banking*, serta proses transaksi yang cepat dan praktis, membantu nasabah untuk lebih leluasa dalam mengelola keuangan mereka. Selain itu, Fitur yang intuitif memudahkan nasabah bertransaksi, seperti pembayaran, transfer, dan investasi. Kemudahan ini meningkatkan kepercayaan, penggunaan layanan, dan loyalitas nasabah.

3. Hubungan Kepercayaan Dengan Keputusan Nasabah

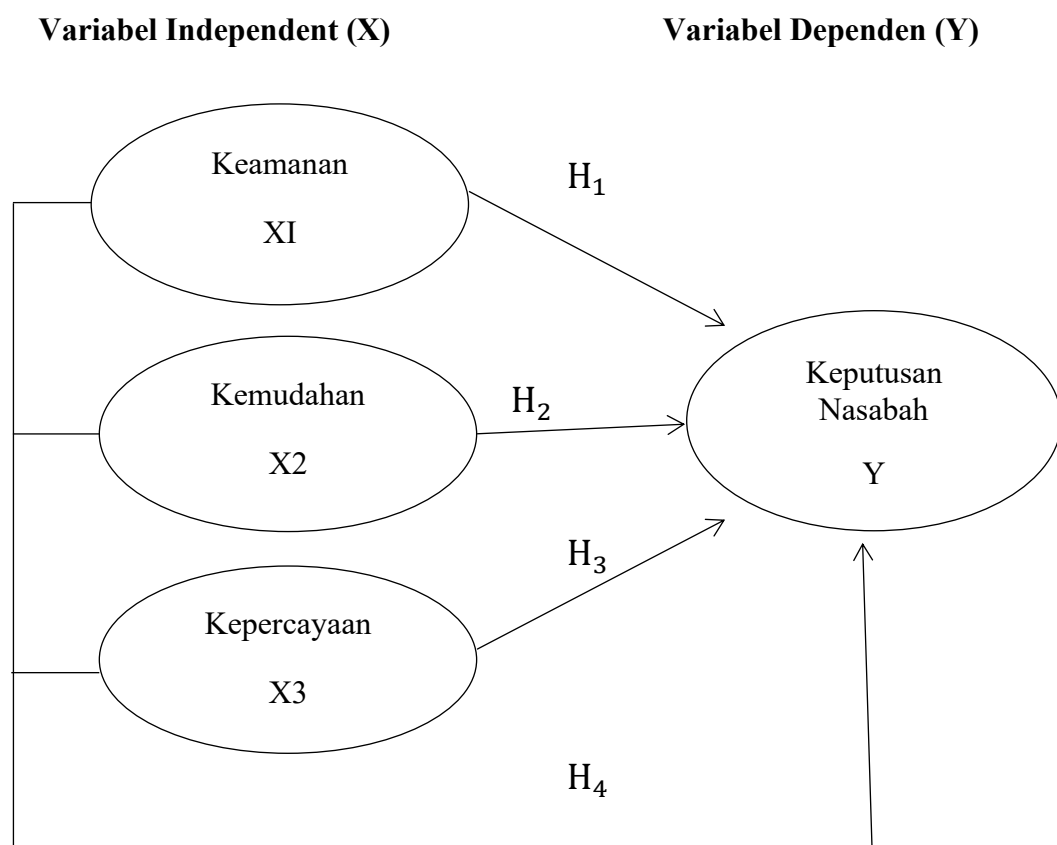
Kepercayaan memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen, terutama dalam lingkungan digital. Kepercayaan mengurangi ketidakpastian dan risiko, sehingga mendorong individu untuk lebih yakin dalam melakukan transaksi atau menggunakan layanan tertentu (Nopiliani et al., 2024).

Dari pernyataan tersebut, dapat dibuktikan bahwa hubungan kepercayaan nasabah dengan keputusan nasabah berperan dalam meningkatkan keyakinan mereka terhadap layanan keuangan. Kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan membuat nasabah lebih nyaman dalam melakukan transaksi, menyimpan dana, serta memanfaatkan layanan perbankan digital. Kepercayaan nasabah dibangun dari reputasi, keamanan, transparansi, dan pengalaman positif. Jika merasa aman dan mendapat layanan jujur, mereka cenderung tetap menggunakan layanan keuangan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran adalah proses berpikir peneliti dijadikan skema berpikir di balik penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Penjelasan yang disusun terkait dengan dari dua penelitian sebelumnya dalam masalah pada penelitian ini.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keamanan sebagai variabel independent X1, Kemudahan sebagai variabel independent X2, Kepercayaan sebagai variabel independent X3, dan Keputusan Nasabah sebagai dependen Y.



Gambar 2. 1

Gambar Kerangka Pemikiran

Sumber : Aprianti et al (2023), dan dikembangkan oleh penulis (2025).

2.5 Hipotesis Penelitian

Kerangka pemikiran tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk hipotesis penelitian berikut ini :

- H1 : Diduga keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
- H2 : Diduga kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
- H3 : Diduga kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
- H4 : Diduga keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Banda Aceh dan yang menjadi objeknya yaitu nasabah Bank BSI yang menggunakan aplikasi Byond by BSI.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai pendekatan yang efektif untuk mengumpulkan data dari populasi yang luas. Penelitian survei ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang representatif dan valid dalam waktu relatif singkat (Kurniawati & Rindrayani, 2025). Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara variabel bebas, yaitu keamanan, kemudahan, dan kepercayaan nasabah, terhadap variabel terikat, yaitu keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI.

Penelitian kuantitatif bersifat sistematis, terencana, dan menggunakan data numerik untuk menganalisis hubungan antar variabel, sehingga menghasilkan kesimpulan yang objektif dan dapat digeneralisasikan (Ali et al., 2022).

3.1.3. Horizon Waktu

Horizon waktu penelitian ini mencakup periode tertentu untuk mengukur pengaruh keamanan, kemudahan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI. Horizon waktu

penelitian penting untuk memastikan data yang digunakan relevan dan representatif terhadap kondisi aktual.

Tabel 3. 1
Horizon Waktu

Keterangan	Okt 2024	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025
Pengajuan Judul										
Penyusunan Proposal										
Bimbingan Proposal										
Seminar Proposal										
Proses Penelitian (Setelah Seminar Proposal)										
Penyusunan Skripsi										
Sidang (Seminar Hasil)										

3.1.4 Unit Analisis

Unit analisis merupakan elemen yang diteliti dalam sebuah penelitian, mencakup objek seperti benda, individu, atau kelompok sebagai subjek utama penelitian. Unit analisis ini menjadi referensi penting dalam pelaksanaan penelitian

terdapat unit yang diperlukan penulis sebagai alat penunjang selama melakukan penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut unit analisis dalam penelitian ini adalah individu Nasabah Bank BSI yang menggunakan aplikasi Byond by BSI.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi Byond by BSI di kota Banda Aceh. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) dalam Suriani et al (2023), populasi merujuk pada keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai bahan penelitian untuk dianalisis dan disimpulkan. Dalam penelitian ini, jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti karena sangat luas atau tidak teridentifikasi secara lengkap, sehingga peneliti mengambil sampel sebagai perwakilan dari populasi tersebut.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih sebagai sumber data dalam penelitian dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Sampel juga mencerminkan sebagian jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Asrulla et al., 2023). Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi Byond by BSI di kota Banda Aceh.

Menurut Sujarweni (2014) dalam Okky Astiti et al (2022), rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Rao Purba. Rumus Rao Purba digunakan apabila populasi dalam penelitian merupakan populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya.

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan penentuan sampel 95% atau 1,96

Moe = (*Margin of Error*) Tingkat kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, biasanya 10%.

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Dari hasil tersebut maka total sampelnya adalah 96 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, karena hanya nasabah yang telah menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kota Banda Aceh yang dipilih sebagai sampel.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan *reliable*. Data yang digunakan didalam penelitian ini ialah menggunakan data primer. Data primer merupakan data asli yang belum diproses, sehingga memungkinkan peneliti untuk menafsirkan informasi dengan lebih tepat dan sesuai

dengan tujuan penelitian (Sulung & Muspawi, 2021). Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menggunakan aplikasi Byond by BSI.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner untuk memperoleh data terkait variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013) dalam (Nasution 2020), dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu berisi pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Untuk memperoleh data mengenai variabel-variabel terkait yaitu Keamanan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan, terhadap Keputusan Nasabah (Y), dilakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert:

Tabel 3. 2
Skala Pengukuran

No.	Pertanyaan	Kode	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

3.4 Definisi dan Operasional Variabel

Definisi variabel bertujuan untuk menjelaskan pengertian variabel *Indepedent* dan *Dependent* yang dipakai dalam penelitian. Sedangkan operasional variabel bertujuan untuk mengoperasionalkan variabel *Indepedent* dan *Dependent* dalam bentuk ukuran – ukuran dari variabel penelitian yang terdiri dari indikator/ Dimensi dari tujuan variabel tersebut. Peneliti menggunakan tiga variabel bebas

yaitu variabel Keamanan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3). dan satu variabel terikat yaitu Keputusan Nasabah (Y). Dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur	Item Pertanyaan
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah adalah sebagai preferensi konsumen terhadap merek-merek yang ada dalam kumpulan pilihan. Keputusan melibatkan pemilihan di antara dua atau lebih alternatif tindakan atau perilaku. Proses pengambilan keputusan konsumen adalah integrasi pengetahuan untuk mengevaluasi alternatif dan memilih salah satu di antaranya (Pribadi & Gunawan, 2020)	1. Mudah dioperasionalkan. 2. Menguntungkan. 3. Menyesuaikan dengan kebutuhan. 4. Biaya penggunaan lebih ekonomis (Pribadi & Gunawan, 2020)	Skala Likert	A ₁ - A ₄
Keamanan (X1)	Keamanan nasabah adalah perlindungan yang diberikan kepada nasabah saat menggunakan layanan <i>internet banking</i> . Keamanan dianggap	1. Keamanan sistem. 2. Kepastian akan keamanan layanan. 3. Menjamin keamanan dan kerahasiaan.	Skala Likert	B ₁ – B ₅

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur	Item Pertanyaan
	sebagai salah satu faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i> (Bakhtiar et al., 2022)	4. Informasi pribadi dijamin dan dilindungi. 5. Tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi pelanggan (Bakhtiar et al., 2022).		
Kemudahan (X2)	Kemudahan nasabah adalah sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi <i>mobile banking</i> dapat digunakan dengan mudah, tanpa kesulitan dalam akses dan proses penggunaannya (Farokha & Rivai, 2022)	1. Mudah dipelajari. 2. Mudah dioperasikan. 3. Efektif sesuai keinginan. 4. Minim usaha dan waktu (Farokha & Rivai 2022).	Skala Likert	C ₁ - C ₄
Kepercayaan (X3)	Kepercayaan nasabah adalah harapan nasabah terhadap kemampuan dan niat bank untuk memberikan layanan yang memadai dan aman dalam penggunaan <i>mobile banking</i> , yang berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka (Rojuaniah et al., 2024)	1. Kualitas Informasi. 2. Kualitas Sistem. 3. Jaminan Struktural. 4. Kualitas layanan. 5. Kegunaan yang dirasakan (Rojuaniah et al 2024).	Skala Likert	D ₁ - D ₅

3.5 Teknik Analisis Data

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda, dikarenakan meneliti lebih dari satu variabel bebas X (Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan) yang diduga mempengaruhi satu variabel terikatnya Y (Keputusan Nasabah). Adapun pengolahan data menggunakan alat bantu program statistik yaitu SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*). Penelitian ini peneliti menggunakan rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b₁ – b₃ : Koefisien Regresi masing – masing variabel

X₁ : Keamanan

X₂ : Kemudahan

X₃ : Kepercayaan

e : *Standart Error*

3.6 Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu instrumen, dalam hal ini kuesioner, sah atau valid. Kriteria validitas dalam penelitian ini adalah jika nilai R

hitung $>$ R tabel, maka item pertanyaan dianggap valid. Sebaliknya, jika R hitung $<$ R tabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Nilai R tabel diperoleh melalui uji validitas yang dianalisis dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) (Utami, 2023).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah variabel dalam kuesioner dapat dipercaya (*reliable*) berdasarkan persepsi responden. Kriteria pengujian reliabilitas ini adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel $>$ 0,6, maka variabel tersebut dianggap *reliable*. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,6, maka variabel dinyatakan tidak *reliable* (Rosediana & Arifin, 2022).

3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov (uji K-S) adalah tes nonparametrik yang digunakan untuk membandingkan distribusi probabilitas. Uji ini dapat digunakan untuk membandingkan suatu sampel dengan distribusi referensi (uji K-S satu sampel) atau untuk membandingkan dua sampel berbeda (uji K-S dua sampel). Pada uji K-S satu sampel, kriteria penerimaannya adalah: jika nilai p-value lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditentukan (misalnya 0,05), maka tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi referensi. Sebaliknya, jika p-value lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak dan data dianggap tidak mengikuti distribusi referensi (Quraissy, 2022).

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah variabel independen dalam model regresi linier berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas, dapat dilihat melalui nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dihasilkan dari program SPSS. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai umum yang biasa digunakan adalah *Tolerance* $> 0,10$ atau VIF < 10 , yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas (Aditiya et al., 2023).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah variansi dari variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai variabel independen tertentu (Homoskedastisitas). Model regresi yang baik harus bebas dari heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat diuji menggunakan scatterplot. Keputusan pengujian ditentukan berdasarkan pola sebaran titik-titik dalam grafik. Jika titik-titik menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji scatterplot digunakan untuk menentukan apakah model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas atau tidak. Jika tidak ada pola yang jelas dalam sebaran titik-titik, maka model regresi dapat dianggap valid dan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas (Nurchahyo & Riskayanto, 2018).

3.7 Pengujian Hipotesis

Untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan pengujian dengan uji statistik t, uji statistik F, dan uji koefisien determinasi.

3.7.1 Uji t

Menurut Ghozali (2017) dalam Chairunnisa et al (2020), Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan.. Kriteria pengambilan keputusan berikut :

- Jika nilai signifikan $> 0,05$ (α) dan t hitung $< t$ tabel, maka variabel Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel Keputusan Nasabah.
- Jika nilai signifikan $< 0,05$ (α) dan T hitung $> t$ tabel, maka variabel Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Keamanan Nasabah.

3.7.2 Uji F

Uji statistik F bertujuan untuk menentukan apakah seluruh variabel independen dalam model secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Stawati, 2024).

- Jika nilai F hitung $< F$ table dan $\text{sig} > 0,05$, maka variabel bebas secara simultan tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

- Jika nilai F hitung $> F$ tabel dan $\text{sig} < 0,05$, maka variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

3.8 Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2017), analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah serta tingkat kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Hubungan tersebut bisa bersifat positif maupun negatif, sedangkan besar kekuatannya ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi yang dihasilkan.

Tabel 3. 4 Koefisien Kolerasi

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi
0,0 – 0,29	Sangat Lemah
0,3 – 0,49	Lemah
0,5 – 0,69	Cukup
0,7 – 0,79	Kuat
0,8 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Aplikasi Byond by BSI merupakan layanan *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bagian dari strategi transformasi digital perusahaan. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada 9 November 2024 untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang mudah diakses, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Latar belakang pengembangan ini didorong oleh pesatnya pertumbuhan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital melalui perangkat seluler.

Tujuan utama pengembangan Byond by BSI adalah untuk memperluas akses masyarakat terhadap perbankan syariah, meningkatkan efisiensi transaksi, serta memberikan pengalaman layanan keuangan yang aman dan nyaman. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur dalam satu platform, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembukaan rekening online, investasi syariah, hingga zakat dan sedekah digital.

Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan berkelanjutan, BSI secara aktif memperbarui fitur dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan pengguna. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya menjadi sarana transaksi, tetapi juga media edukasi yang mendorong pemahaman masyarakat terhadap keuangan syariah.

Secara keseluruhan, kehadiran Byond by BSI mencerminkan keseriusan BSI dalam menghadirkan inovasi digital berbasis syariah. Meskipun masih dalam

tahap awal pengembangan, aplikasi ini telah menjadi solusi mobile banking yang relevan, aman, dan mendukung gaya hidup keuangan syariah modern di tengah kemajuan teknologi.

4.1.1 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik Himbara, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ini bertujuan untuk membentuk entitas perbankan syariah nasional yang kuat, kompetitif, dan berkontribusi besar terhadap pengembangan ekonomi syariah di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, BSI memiliki visi dan misi yang mencerminkan komitmen terhadap nilai-nilai Islam serta keberlanjutan dalam pelayanan perbankan.

- **Visi Bank Syariah Indonesia** ialah *“Menjadi top ten global Islamic bank berdasarkan kapitalisasi pasar.”*
- **Misi Bank Syariah Indonesia** adalah :
 1. Memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi nasional dan pemberdayaan masyarakat melalui layanan keuangan syariah yang inklusif dan modern.
 2. Menyediakan layanan perbankan syariah yang unggul, profesional, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.
 3. Mengembangkan ekosistem ekonomi syariah secara berkelanjutan melalui kolaborasi dan inovasi produk berbasis nilai-nilai Islam.
 4. Menciptakan nilai tambah yang optimal bagi para pemangku kepentingan dengan tetap memegang prinsip keadilan dan keberkahan.

5. Mewujudkan organisasi yang adaptif, kompetitif, dan berintegritas tinggi dengan sumber daya manusia yang unggul dan amanah.

4.1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) secara umum mengikuti struktur perbankan modern, namun dengan penyesuaian sesuai prinsip syariah Islam. Ini adalah gambaran umum struktur organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI):

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
 - Merupakan organ tertinggi dalam struktur organisasi.
 - Berwenang mengambil keputusan penting seperti pengangkatan komisaris dan direksi.
2. Dewan Komisaris
 - Bertugas melakukan pengawasan atas kebijakan dan kinerja Direksi.
 - Terdiri dari Komisaris Utama dan beberapa Komisaris (termasuk Komisaris Independen).
3. Dewan Pengawas Syariah (DPS)
 - Bertugas memastikan seluruh kegiatan operasional dan produk BSI sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
 - Berkoordinasi dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI).
4. Direksi
 - Bertugas menjalankan operasional sehari-hari.
 - Terdiri dari:
 - ❖ Direktur Utama

- ❖ Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko
- ❖ Direktur Keuangan dan Strategi
- ❖ Direktur Retail Banking
- ❖ Direktur Wholesale Banking
- ❖ Direktur IT dan Operasi
- ❖ Direktur Sales & Distribution
- ❖ Dan direktur lainnya sesuai kebutuhan organisasi.

5. Komite-Komite di Bawah Dewan Komisaris dan Direksi

Contohnya:

- Komite Audit
- Komite Pemantau Risiko
- Komite Remunerasi dan Nominasi
- Komite Manajemen Risiko
- Komite Investasi dan Pembiayaan

6. Divisi-Divisi Pendukung

Misalnya:

- Divisi Keuangan
- Divisi Operasional
- Divisi Teknologi Informasi
- Divisi Sumber Daya Manusia
- Divisi Kepatuhan Syariah
- Divisi Hukum
- Divisi Audit Internal

7. Unit Usaha & Cabang

- Terdiri dari kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang, cabang pembantu, dan unit layanan syariah yang tersebar di seluruh Indonesia.

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang peneliti jadikan sampel dalam penelitian ini memiliki karakteristik berdasarkan umur, jenis kelamin, Tingkat Pendidikan yang terlihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Table 4. 1
Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Umur : • 17-25 Tahun • 26-31 Tahun • 32-37 Tahun • > 43 Tahun	79 13 3 1	82,3% 13,5% 3,1% 1.0%
	Jumlah	96	100%
2.	Jenis Kelamin • Perempuan • Laki-Laki	63 33	65,6 34,4
	Jumlah	96	100%
3.	Tingkat Pendidikan • < SMA • D3 • Sarjana (S1) • Pasca Sarjana	20 4 70 2	20,8% 4,2% 72,9% 2,1%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer 2025 (Diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 4.1, responden dalam penelitian ini didominasi oleh usia 17–25 tahun, yaitu sebesar 82,3%. Dari segi jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan, yakni sebesar 65,6%. Sementara itu, dilihat dari

tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan Sarjana (S1), yaitu sebesar 72,9%.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

4.3.1 Validitas Instrumen

Pengujian validitas bertujuan untuk menguji tingkat validnya suatu data, yang bermakna dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Penentuan validitas data yaitu apabila nilai $R\text{-hitung} > R\text{-tabel}$ maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Hasil statistik pengujian validitas dapat dilihat pada lampiran 4 halaman 93, dengan ringkasannya disajikan pada tabel 4.2

Table 4. 2
Hasil Uji Validitas

No Pertanyaan		Variabel	Pearson Correlation (R-Hitung)	R-Tabel	Ket
1	A1	Y	0,719	0,202	VALID
2	A2		0,769	0,202	VALID
3	A3		0,802	0,202	VALID
4	A4		0,758	0,202	VALID
5	B1	X1	0,881	0,202	VALID
6	B2		0,889	0,202	VALID
7	B3		0,879	0,202	VALID
8	B4		0,915	0,202	VALID
9	B5		0,856	0,202	VALID
10	C1	X2	0,841	0,202	VALID
11	C2		0,803	0,202	VALID
12	C3		0,875	0,202	VALID
13	C4		0,840	0,202	VALID
14	D1	X3	0,850	0,202	VALID
15	D2		0,865	0,202	VALID
16	D3		0,850	0,202	VALID
17	D4		0,894	0,202	VALID
18	D5		0,866	0,202	VALID

Sumber: output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui semua nilai R-hitung lebih besar dari nilai R-tabel, sehingga dapat dinyatakan semua indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji tingkat keandalan (reliable) suatu data, seperti tingkat ketepatan dan keakuratan data. Menurut Ghazali (2016) penentuan reliabilitas data yaitu apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari koefisien minimum yang dapat diterima yakni 0,6, maka variabel tersebut dinyatakan handal. Hasil *statistic* pengujian reliabilitas dapat dilihat pada lampiran 5 halaman 97, dengan ringkasannya disajikan pada tabel 4.3.

Table 4. 3
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Keputusan Nasabah (Y)	4	0,758	Reliabel
2	Keamanan (X1)	5	0,929	Reliabel
3	Kemudahan (X1)	4	0,861	Reliabel
4	Kepercayaan (X3)	5	0,915	Reliabel

Sumber: output SPSS (2025)

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha*, bahwa Keputusan Nasabah (Y) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,758. Keamanan (X1) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,929. Kemudahan (X2) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,861. Kepercayaan (X3) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,915. Artinya bahwa semua keseluruhan jumlah pertanyaan pada variabel

Keputusan Nasabah, Keamanan, Kemudahan, Dan Kepercayaan dapat dikatakan Reliable dan layak digunakan.

4.4 Analisis Deskriptif

Penelitian ini, mengamati tiga variabel bebas (Independent Variable) yaitu variabel Keamanan (X1), Kemudahan (X2) dan Kepercayaan (X3), selain itu peneliti juga mengamati satu variabel terikat (Dependent Variable) yaitu variabel Y, Keputusan Nasabah.

4.4.1. Variabel Keputusan Nasabah

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai keputusan nasabah dapat dilihat dari tabel 4.4 berikut:

Table 4. 4

Penjelasan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Item pertanyaan (Y)	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena mudah digunakan.	0	0	1	1,0	4	4,2	55	57,3	36	37,5	4,31
2	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena menguntungkan bagi saya.	0	0	1	1,0	18	18,8	56	58,3	21	21,9	4,01
3	Saya memutuskan	0	0	1	1,0	7	7,3	57	59,4	31	32,3	4,22

No	Item pertanyaan (Y)	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	menggunakan aplikasi BYond by BSI karena sesuai dengan kebutuhan saya.											
4	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena menghemat biaya dibandingkan transaksi konvensional.	0	0	0	0	18	18,8	48	50,0	30	31,3	4,12
Rata-rata												4,17

Sumber: output SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, dapat diketahui variabel Keputusan Nasabah (Y) memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,17, yang menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah "Saya memutuskan menggunakan aplikasi Byond by BSI karena mudah digunakan" dengan nilai 4,31, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah "Saya memutuskan menggunakan aplikasi Byond by BSI karena menguntungkan bagi saya" sebesar 4,01, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

4.4.2. Variabel Keamanan

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai keamanan dapat dilihat dari tabel 4.5 berikut:

Table 4. 5

Penjelasan responden terhadap variabel keamanan

No	Item pertanyaan (X1)	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Sistem pada aplikasi Byond by BSI memiliki sistem keamanan yang baik.	0	0	2	2,1	11	11,6	56	58,6	23	24,0	4,25
2	Layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond by BSI terjamin keamanannya.	0	0	0	0	8	8,3	49	51,0	39	40,6	4,32
3	Aplikasi Byond by BSI mampu menjamin keamanan dan kerahasiaan data saya sebagai pengguna.	0	0	0	0	9	9,4	48	50,0	39	40,6	4,31
4	Informasi pribadi saya yang terdaftar di aplikasi Byond by BSI dijamin dan dilindungi dengan baik.	0	0	1	1,0	7	7,3	48	50,0	40	41,7	4,32
5	Aplikasi Byond by BSI tidak menyalahgunakan informasi pribadi yang saya berikan.	0	0	1	1,0	7	7,3	43	44,8	45	46,9	4,37
Rata-rata												4,31

Sumber: output SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Keamanan (X1) memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,31, yang menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap seluruh pernyataan yang diajukan dalam indikator keamanan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah "Aplikasi Byond by BSI tidak menyalahgunakan informasi pribadi yang saya berikan" dengan nilai 4,37, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah "Sistem pada aplikasi Byond by BSI memiliki sistem keamanan yang baik" sebesar 4,25, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

4.4.3. Variabel Kemudahan

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai Kemudahan dapat dilihat dari tabel 4.6 berikut:

Table 4. 6

Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kemudahan (X2)

No	Item pertanyaan (X2)	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Aplikasi Byond by BSI mudah dipelajari oleh pengguna baru.	0	0	0	0	7	7,3	52	54,2	37	38,5	4,31
2	Aplikasi Byond by BSI mudah dioperasikan dalam kegiatan sehari-hari.	0	0	0	0	5	5,2	49	51,0	42	43,8	4,38

No	Item pertanyaan (X2)	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
3	Aplikasi Byond by BSI bekerja secara efektif sesuai dengan keinginan saya.	0	0	0	0	8	8,3	51	53,1	37	38,5	4,30
4	Menggunakan aplikasi Byond by BSI tidak memerlukan banyak usaha dan waktu	0	0	0	0	8	8,3	52	54,2	36	37,5	4,29
Rata-rata												4,32

Sumber: output SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Kemudahan (X2) memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,32, yang menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap seluruh pernyataan yang diajukan dalam indikator kemudahan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah "Aplikasi Byond by BSI mudah dioperasikan dalam kegiatan sehari-hari" dengan nilai 4,38, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah "Menggunakan aplikasi Byond by BSI tidak memerlukan banyak usaha dan waktu" sebesar 4,29, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

4.4.4. Variabel Kepercayaan

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai Kepercayaan dapat dilihat dari tabel 4.7 berikut:

Table 4. 7

Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X3)

No	Item pertanyaan (X3)	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Informasi yang disediakan aplikasi Byond by BSI memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya.	0	0	0	0	8	8,3	52	54,2	36	37,5	4,29
2	Sistem yang digunakan aplikasi Byond by BSI memiliki kualitas yang andal dan memuaskan.	0	0	0	0	14	14,6	48	50,0	34	35,4	4,20
3	Aplikasi Byond by BSI didukung oleh sistem dan kebijakan yang jelas untuk menjaga kepercayaan pengguna.	0	0	0	0	11	11,5	46	47,9	39	40,6	4,29
4	Layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond by BSI menunjukkan kualitas yang dapat diandalkan.	0	0	0	0	8	8,3	49	51,0	39	40,6	4,32
5	Aplikasi Byond by BSI memiliki kegunaan yang nyata dalam mendukung aktivitas keuangan pengguna.	0	0	0	0	6	6,3	46	47,9	44	45,8	4,39
Rata-rata												4,30

Sumber: output SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Kepercayaan (X3) memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,30, yang menunjukkan bahwa

responden cenderung setuju terhadap seluruh pernyataan yang diajukan dalam indikator kepercayaan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah "Aplikasi Byond by BSI memiliki kegunaan yang nyata dalam mendukung aktivitas keuangan pengguna" dengan nilai 4,39, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah "Sistem yang digunakan aplikasi Byond by BSI memiliki kualitas yang andal dan memuaskan" sebesar 4,20, yang menunjukkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan tersebut relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

4.5 Pengujian Asumsi Klasik

Uji Kolmogorov-Smirnov (uji K-S) adalah tes nonparametrik yang digunakan untuk membandingkan distribusi probabilitas. Uji ini dapat digunakan untuk membandingkan suatu sampel dengan distribusi referensi (uji K-S satu sampel) atau untuk membandingkan dua sampel berbeda (uji K-S dua sampel). Pada uji K-S satu sampel, kriteria penerimaannya adalah: jika nilai p-value lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditentukan (misalnya 0,05), maka tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi referensi. Sebaliknya, jika p-value lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak dan data dianggap tidak mengikuti distribusi referensi (Quraisy, 2022).

4.5.1. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov adalah metode yang umum digunakan untuk menguji normalitas dalam analisis regresi, terutama dalam konteks persamaan regresi linier berganda. Kelebihan dari uji ini adalah kesederhanaannya dan kemampuan untuk memberikan hasil yang konsisten, tanpa menimbulkan perbedaan interpretasi di antara peneliti, yang sering terjadi pada pengujian normalitas menggunakan grafik (Mardiatmoko, 2021). Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada lampiran 7 halaman 107.

Table 4. 8

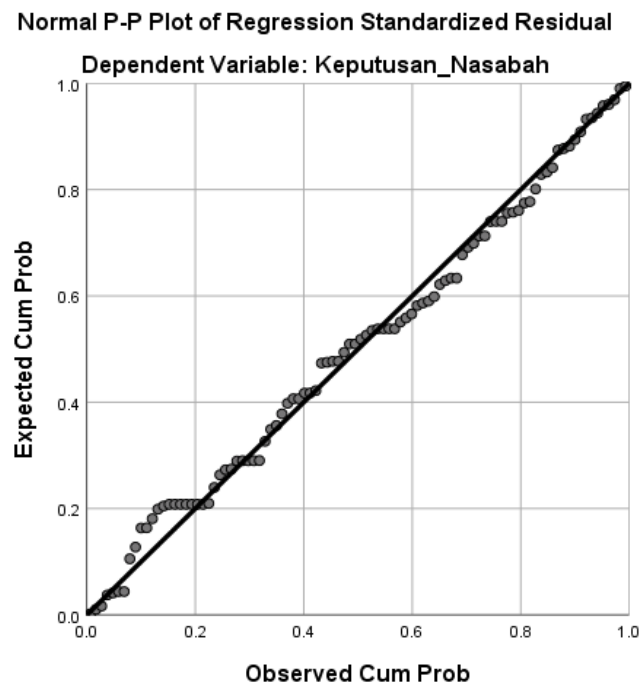
Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,70531638
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,052
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		
d. This is a lower bound of the true significance		

Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi klasik, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa variabel dependen dan independen dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Gambar 4. 1
Grafik P-P Plot



Bisa kita lihat pada gambar tersebut, selama titik-titik (plot) mengikuti garis diagonal maka data berdistribusi normal. Berdasarkan gambar tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena plot mengikuti garis diagonal.

4.5.2. Uji Multikolinearitas

Ada tidaknya multikolinearitas dapat diketahui melalui pengujian dengan menggunakan perhitungan Tolerance (TOL) dan Variance Inflation Factor (VIF).

Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas. Namun sebaliknya, apabila nilai Tolerance $< 0,10$ dan VIF lebih dari 10 dikatakan telah terjadi gejala Multikolinearitas dapat dilihat pada lampiran 9 halaman 109, dengan ringkasannya disajikan pada tabel 4.9 :

Table 4. 9
Uji Multikolinearitas

Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0,730	1,369
	X2	0,936	1,068
	X3	0,747	1,338
a. Dependent Variabel Y			

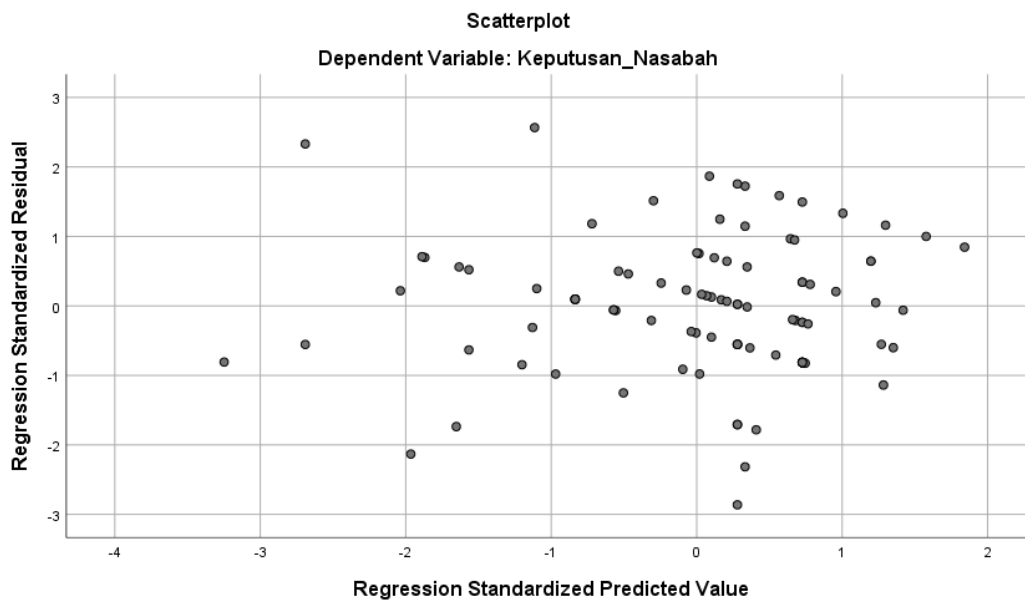
Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, diperoleh nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) untuk variabel X1 nilai Tolerance sebesar $0,730 >$ dari nilai $0,10$. sedangkan nilai VIF adalah $1.369 < 10$. Nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) untuk variabel X2 nilai Tolerance sebesar $0,936 >$ dari nilai $0,10$. sedangkan nilai VIF adalah $1.068 < 10$. Dan Nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) untuk variabel X3 nilai Tolerance sebesar $0,747 >$ dari nilai $0,10$. sedangkan nilai VIF adalah $1,338 < 10$. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada semua variabel tersebut.

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau kesamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varians residual tidak konstan, maka terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika variansnya tetap, disebut homoskedastisitas. Pengujian dilakukan menggunakan metode grafik, di mana pola tertentu dalam sebaran titik menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak terlihat pola yang jelas, maka model dianggap bebas dari masalah ini. Hasil lengkap pengujian dapat dilihat pada Lampiran 10 halaman 110, dan ringkasannya ditampilkan pada Gambar 4.2:

Gambar 4. 2
Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat adanya heteroskedastisitas karena titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 dan titik-

titik tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah dan penyebaran juga penyebaran titik-titik tidak berbentuk pola.

4.6 Uji Regresi Linear Berganda

Bertujuan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, beserta arah dan besar pengaruhnya. Hasil statistik pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada lampiran 11 halaman 111.

Table 4. 10

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	5,030	2,266	-	2,220	,029
	X1	,053	,071	,079	,753	,453
	X2	,281	,090	,289	3,117	,002
	X3	,262	,075	,364	3,510	,001
a. Dependent Variabel : Y						

Sumber: Output SPSS 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar 5,030 dan untuk nilai Keamanan X1 (nilai B) sebesar 0,053. Nilai Kemudahan X2 (nilai B) 0,281. Dan nilai Kepercayaan X3 (nilai B) 0,262. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,030 + 0,053 X1 + 0,281 X2 + 0,262 X3 + e$$

Dari persamaan linear di atas, maka dapat dijelaskan yaitu:

- a. Nilai konstan (α) adalah 5,030 artinya bila mana Keamanan (X1), Kemudahan (X2) dan Kepercayaan (X3) dianggap konstan, maka Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh sebesar 5,030 pada satuan skala likert.
- b. Nilai koefisien regresi Keamanan (X1) sebesar 0,053 yang artinya setiap adanya perubahan satuan pada variabel Keamanan, maka secara relatif akan meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI sebesar nilai koefisien regresi.
- c. Nilai koefisien regresi Kemudahan (X2) sebesar 0,281 yang artinya setiap adanya perubahan satuan ada variabel Kemudahan, maka secara relatif akan meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI sebesar nilai koefisien regresi.
- d. Nilai koefisien regresi Kepercayaan (X3) sebesar 0,262 yang artinya setiap adanya perubahan satuan ada variabel Kepercayaan, maka secara relatif akan meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI sebesar nilai koefisien regresi.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat diketahui bahwa dari ketiga variabel yang diteliti, ternyata variabel Kemudahan mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI karena nilai koefisien regresi Kemudahan sebesar 28,1%.

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1. Uji T (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan) terhadap variabel terikat (Keputusan Nasabah) dengan menggunakan uji parsial (uji t). Hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada lampiran 12 halaman 112, dan ditunjukkan pada tabel 4.11 berikut:

Table 4. 11

Uji T (Parsial)

Coefficients					
	Unstandardized Coefficient ^d		Unstandardized Coefficient ^d		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,030	2,266	-	2,220	,029
Keamanan (X1)	,053	,071	,079	,753	,453
Kemudahan (X2)	,281	,090	,289	3,117	,002
Kepercayaan (X3)	,262	,075	,364	3,510	,001
a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah					

Sumber: Output SPSS (2025)

Melalui tabel tersebut bisa dilihat bahwa nilai signifikansi variabel Keamanan adalah sebesar 0,453. Nilai signifikansi variabel Kemudahan adalah sebesar 0,002. Dan nilai signifikansi variabel Kepercayaan adalah sebesar 0,001. Apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa uji-t

berpengaruh, namun apabila sebaliknya maka dapat disimpulkan bahwa uji-t tidak berpengaruh. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial hanya variabel Kemudahan dan variabel Kepercayaan yang berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah karena nilai signifikansi di bawah 0,05.

Untuk Variabel Keamanan diperoleh nilai t-hitungnya sebesar $0,753 < t\text{-tabel } 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,453 > 0,05$. Karena nilai t- hitung variabel Keamanan lebih kecil bila dibandingkan dengan t- tabel, maka H_a ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Keamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI. Variabel Kemudahan diperoleh nilai t-hitungnya sebesar $3,117 > t\text{-tabel } 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ Karena nilai t- hitung variabel Kemudahan lebih besar bila dibandingkan dengan t- tabel, maka H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI. Variabel Kepercayaan diperoleh nilai t-hitungnya sebesar $3,510 > t\text{-tabel } 1,661$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Karena nilai t- hitung variabel Kepercayaan lebih besar bila dibandingkan dengan t- tabel, maka H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI.

4.7.2. Uji F (Simultan)

Uji-F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan. Uji-F digunakan untuk melihat apakah semua variabel independen secara simultan memberikan pengaruh signifikan

terhadap variabel dependen atau tidak. Hasil Uji-F dapat dilihat pada lampiran 13 halaman 113, dan adapun hasil uji-F dapat dilihat melalui tabel 4.12 berikut.

Table 4. 12
Uji F (Simultan)

ANOVA						
Model		Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	96,720	3	32,240	10,736	,000
	Residual	276,270	92	3,003		
	Total	372,990	95			
a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan X3, Kemudahan X2, Keamanan X1						

Sumber: Output SPSS (2025)

Pada tabel tersebut bisa kita lihat bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000. Apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa uji-F berpengaruh, apabila tidak maka uji-F dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara simultan karena nilai signifikansi di bawah 0,05.

Berdasarkan dari hasil uji F (secara serempak) diperoleh F-hitung sebesar 10,736. Sedangkan F-tabel pada tingkat signifikansi = 5% adalah sebesar 3,095. Hal ini memperlihatkan bahwa F-hitung > dari F-tabel, dengan tingkat signifikansi 0,000. Dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu kesimpulan bahwa menerima

hipotesis alternative (H_a) diterima, dengan demikian hipotesis terbukti bahwa secara serempak variabel keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI.

4.8 Nilai Determinan

Uji R^2 dilakukan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji R^2 digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat positif atau negatif, serta seberapa kuat hubungan variabel tersebut. Hasil Uji R^2 dapat dilihat pada lampiran 14 halaman 114, dan adapun hasil uji R^2 dapat dilihat melalui tabel 4.13 berikut.

Table 4. 13
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,509	,259	,235	1,733
a. Predictor: (Constant) Kepercayaan X3, Kemudahan, X2, Keamanan X1				
b. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah Y				

Sumber: Output SPSS (2025)

1. Berdasarkan dari hasil analisis data SPSS diatas maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian sebesar 0,509. dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah

sebesar 50,9 %. Artinya nilai 0,509 (50,9 %) menunjukkan hubungan yang cukup antara variabel Keamanan, variabel Kemudahan dan variabel Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh.

2. Berdasarkan dari hasil analisis data SPSS diatas maka diperoleh koefisien Determinasi dalam penelitian sebesar 0,235. artinya bahwa pengaruh variabel Keamanan, variabel Kemudahan dan variabel Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah adalah sebesar 23,5 %, sedangkan sisanya sebesar 76,5 % dipengaruhi variabel lain di luar model analisis penelitian ini.

4.9. Implikasi Hasil Penelitian

Keamanan terbukti menjadi faktor yang sangat penting dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Meskipun penelitian menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, hal ini menandakan perlunya perhatian lebih dari pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan sistem keamanan. BSI harus aktif melakukan sosialisasi mengenai fitur keamanan yang ada, seperti enkripsi data dan autentikasi ganda. Dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai langkah-langkah perlindungan yang diterapkan, nasabah akan merasa lebih nyaman dan aman saat bertransaksi. Meningkatkan persepsi keamanan ini dapat membantu membangun kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan penggunaan aplikasi (Kurnianingsih & Hidayat, 2021). Pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh tidak signifikan

dapat dikarenakan nasabah kurang memahami sistem dan fitur keamanannya, tidak mendapatkan edukasi atau informasi yang memadai dari pihak bank, serta mungkin memiliki pengalaman negatif terhadap aplikasi dan adanya gangguan teknis juga dapat menurunkan persepsi terhadap keamanan. Selain itu, di Kota Banda Aceh berlaku Qanun terkait perbankan yang mewajibkan bank yang beroperasi adalah bank syariah, sehingga masyarakat Aceh sebagian besar menggunakan layanan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) karena bank ini merupakan merger dari bank-bank besar yang memiliki banyak nasabah. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tidak memiliki banyak pilihan dalam menentukan layanan perbankan. Oleh karena itu, meskipun faktor keamanan aplikasi Byond by BSI tidak menjadi pertimbangan nasabah dalam memutuskan menggunakan aplikasi tersebut karena keterbatasan alternatif yang tersedia.

Kemudahan penggunaan aplikasi Byond by BSI juga menjadi fokus penting. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Ini menunjukkan bahwa BSI perlu memastikan bahwa tampilan aplikasi dirancang secara sederhana agar lebih mudah dipahami oleh pengguna, sehingga nasabah dapat dengan cepat beradaptasi tanpa merasa kesulitan. Menyediakan panduan atau tutorial yang jelas juga dapat membantu nasabah baru dalam menggunakan aplikasi. Dengan meningkatkan aspek kemudahan, nasabah akan lebih terdorong untuk menggunakan layanan *mobile banking* secara rutin (Aini et al., 2022). Hal ini terutama karena Byond by BSI adalah aplikasi baru yang digunakan oleh BSI, sehingga nasabah akan terdorong menggunakan aplikasi ini jika dipandang lebih mudah digunakan.

Kepercayaan merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Ini menunjukkan bahwa BSI harus berfokus pada membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah melalui layanan yang berkualitas. Penting bagi BSI untuk menjamin transparansi dalam setiap transaksi serta memastikan bahwa data pribadi nasabah terlindungi dengan baik. Respon cepat terhadap keluhan dan masalah yang dihadapi nasabah juga dapat meningkatkan kepercayaan. Ketika nasabah merasa bahwa bank dapat diandalkan, mereka cenderung akan menggunakan layanan *mobile banking* secara lebih konsisten (Kurnianingsih & Hidayat, 2021).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dijadikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh.
2. Kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh.
3. Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh.
4. Keamanan, kemudahan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka yang akan dijadikan saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Manajemen bank BSI terutama pengelola aplikasi Byond By BSI agar memastikan bahwa konsumen akan lebih diuntungkan jika melakukan transaksi perbankannya melalui aplikasi Byond By BSI. Keuntungan bagi nasabah tersebut dapat berupa akses yang lebih luas dan fleksibel, transaksi bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja, lebih aman karena adanya

verifikasi ganda, maupun fitur tambahan lainnya yang tidak dimiliki kartu debit.

2. Manajemen Bank BSI terutama pengelola aplikasi Byond By BSI sebaiknya memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar memudahkan nasabah, karena nasabah tidak perlu menghabiskan banyak usaha dan waktu untuk melakukan transaksi. Proses yang cepat serta tampilan aplikasi yang sederhana membuat pengguna dapat menyelesaikan aktivitas perbankan dengan lebih efisien tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung.
3. Manajemen Bank BSI, khususnya pengelola aplikasi Byond By BSI, perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan dalam aplikasi ini benar-benar andal dan mampu memberikan kepuasan bagi nasabah. Keandalan sistem tersebut mencakup kinerja aplikasi yang stabil, proses transaksi yang cepat tanpa gangguan, serta dukungan teknis yang responsif, sehingga nasabah merasa nyaman dan percaya untuk terus menggunakan layanan perbankan digital melalui aplikasi Byond.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Studi Multidisipliner Vol*, 8(12), 37.
- Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 2(2), 102–110. <https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10792>
- Afrillia, W., Fauzi, A., Rambe, D., Anggraeni, T., Rika Ambarwati, N., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 212–218.
- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29.
- Aieni, A. N., & Purwantini, A. H. (2017). Eksplorasi Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 15(1), 86–96.
- Aini, S. A., Wijayantini, B., & Rusdiyanto, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 493–503. <https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.83>
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Amanda, N., & Hidayat, H. (2023). Pengaruh Faktor Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Generasi Millenial Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 5(1), 31–44. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.59>
- Aprianti, R. D., Alhadi, E., & Badri, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan QRIS Livin' By Mandiri Pada Bank Mandiri. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 65–74. <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan

- Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>
- Chairunnisa, S., Krisna Marpaung, F., & Rangkuti, D. A. (2020). Pengaruh Insentif, Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pada Pt Sinar Graha Indonesia. *Jurnal Warta Edisi*, 63, 1829–7463.
- Desiana, D., Susilowati, D., & Putri, N. K. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 11(1). <https://doi.org/10.15408/akt.v11i1.8135>
- Farokha, S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1323–1341.
- Fatmala Putri, D., & Ratna Sari, W. (2023). Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 173–181. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.331>
- Joni, Rahmah Yulianti, C. hamidah. (2022). Pengaruh Persepsi Resiko, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 56–63.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57. <http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2164>
- Kurnianingsih, A., & Hidayat, M. R. (2021). Faktor Keamanan Transaksi Dan Persepsi Resiko Dalam Memutuskan Penggunaan Layanan Perbankan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Retail*, 1(02), 179–200. <https://doi.org/10.47080/jumerita.v1i02.1579>
- Kurniawati, E., & Rindrayani, S. R. (2025). Pendekatan Kuantitatif Dengan Penelitian Survei : Studi Kasus Dan Implikasinya. *Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*.
- Lestari, N. (2022). Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-

- Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 224.
- Lestari, Z. K. (2024). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi COB BSB Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, 1(2), 20–33.
- Lutfiani, A., & Musfiroh, M. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2, 50–64.
- Mardiatmoko, G. (2021). BAREKENG : Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometr ... Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (. *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, September 2020.
- Melanie, & Taufiq, M. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 3(1), 44–56.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Muslim, M., Taufik, E. R., & Lutfi, L. (2020). Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah. *Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 232. <https://doi.org/10.35448/jmb.v12i2.7286>
- Nasution, A. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi Kasus Pt. Nusantara Berlian Motor Medan). *JURNAL ILMIAH SIMANTEK*, 4(3), 5–24.
- Nopiliani, N., Gegen, G., & Noviyanti, I. (2024). Analisis Rasa Kepercayaan Dan Komunikasi Yang Efektif Dalam Pengambilan Keputusan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 22(3), 310. <https://doi.org/10.26623/slsi.v22i3.9276>
- Nurchahyo, B., & Riskayanto, R. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian

- Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i1.12026>
- Nurlaeli, I. (2017). Pengaruh Faktor Budaya, Psikologi, Pelayanan, Promosi Dan Pengetahuan Tentang Produk Terhadap Keputusan Nasabah Memilih BPRS Di Banyumas. *Jurnal Pemikiran Islam*, 18(2), 75. <https://doi.org/10.30595/islamadina.v18i2.1922>
- Okky Astiti, S., Marlina Verawati, D., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 4(1), 1–23.
- Prajogo, U. (2021). Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Penggunaan Teknologi Marketplace Dengan Attitude Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 7(1), 62–68. <http://http/jurnal.unmer.ac.id/index.php/jtmi>
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706–733.
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat). *Jurnal Visionida*, 6(2), 64. <https://doi.org/10.30997/jvs.v6i2.3508>
- Quraissy, A. (2022). Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov Dan Saphiro-Wilk. *Journal of Health Education Economics Science and Technology*, 3(1), 7–11. <https://doi.org/10.36339/jhest.v3i1.42>
- Rachmawati, A. (2020). Pengaruh Consumer Knowledge, Brand Image, Religiusitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 1–20.
- Rifaldi, R., Farid, E. S., & Auriza, M. Z. (2023). Preferensi Mahasiswa Generasi Z Di Kota Palu: Meningkatkan Literasi Digital Melalui QRIS M Banking. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 5(2), 166–184. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v5i2.222.166-184>
- Rojuaniah, R., Anugraheni, S., Syah, T. Y. R., Havidz, I. L. H., & Sari, B. M. (2024). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Journal of Economics and Business*, 8(1), 321. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1385>

- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 3(3), 699. <https://doi.org/10.30736/jpensi.v3i3.163>
- Rosediana, S., & Arifin, J. (2022). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Mediasi Perilaku Produktif Karyawan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(8), 68–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6609615>
- Sari, G. I. H., Fermayani, R., & Harapah, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial. *Menara Ekonomi*, VI(2), 1–11.
- Sembiring, E. R. M., Nurbaiti, N., & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Ancaman Siber Ransomware Dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah pada Bank BSI KCP Kisaran. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(4), 880–887.
- Stawati, V. (2024). Pengaruh Profitabilitas, Leverage Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(2), 4116–4127. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.9105>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2021). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Suwandi, S. S. S., & Abin, M. R. (2023). Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat). *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*, 16(2), 237–246.
- Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *Journal of Applied Business and Economic*, 5(4), 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>

- Ulfah, M., Negeri, I., Haji, K., & Siddiq, A. (2025). Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*.
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Wandi, J., Bachri, S., & Parubak, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 6(1), 88–96. <https://doi.org/10.22487/jimut.v6i1.175>
- PT Bank Syariah Indonesia. 2025. *SuperApp Byond By BSI Resmi Diluncurkan, Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses. www.bankbsi.co.id*. diakses tanggal 6 Maret 2025.
- PT Bank Syariah Indonesia. 2025. *SuperApp Byond By BSI Resmi Diluncurkan, Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses. www.bankbsi.co.id*. diakses tanggal 30 Juni 2025.
- Pikiran Rakyat. 2024. BSI Bakal Tutup Layanan M- Banking, tapi Aplikasi Byond Masih Suka [Error. www.Pikiran-Rakyat.com](http://www.Pikiran-Rakyat.com). diakses tanggal 5 Januari 2025.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DIKOTA BANDA ACEH

Assalamualaikum wr.wb,

Saya Riska Ananda Muhandiani, Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, mengharapkan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk melanjutkan data bagi penulis sebagai karya akhir.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

BAGIAN 1 : DATA DIRI RESPONDEN

Untuk keperluan validitas jawaban kuesioner dan analisis data, kami memerlukan data mengenai diri anda sebagai pengisi kuesioner. Mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian, peneliti mohon dengan sangat agar diisi dengan sebaik-baiknya. Bagian ini diisi dengan memberikan tanda cek list (✓) pada kotak yang sesuai.

BAGIAN 1 : IDENTITAS RESPONDEN

- | | | |
|---------|---|-------------------------|
| 1. Umur | : | [] 17 - 25 Tahun |
| | : | [] 26 - 31 Tahun |
| | : | [] 32 - 37 Tahun |
| | : | [] 38 - 43 Tahun |
| | : | [] $\geq$ 43 Tahun |

2. Jenis kelamin : [] Perempuan
: [] Laki-laki
3. Tingkat Pendidikan : [] ≤ SMA
: [] D3
: [] Sarjana (S1)
: [] Pasca Sarjana

PETUNJUK PENGISIAN

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Bagian ini juga diisi dengan memberikan tanda cek list (√) pada kotak yang sesuai.

BAGIAN II : PERNYATAAN KUESIONER

A. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena mudah digunakan.					
2	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena menguntungkan bagi saya.					
3	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena sesuai dengan kebutuhan saya.					
4	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BYond by BSI karena menghemat biaya dibandingkan transaksi konvensional.					

B. VARIABEL KEAMANAN (X1)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sistem pada aplikasi Byond by BSI memiliki sistem keamanan yang baik.					
2	Layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond by BSI terjamin keamanannya.					
3	Aplikasi Byond by BSI mampu menjamin keamanan dan kerahasiaan data saya sebagai pengguna.					
4	Informasi pribadi saya yang terdaftar di aplikasi Byond by BSI dijamin dan dilindungi dengan baik.					
5	Aplikasi Byond by BSI tidak menyalahgunakan informasi pribadi yang saya berikan.					

C. VARIABEL KEMUDAHAN (X2)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Aplikasi Byond by BSI mudah dipelajari oleh pengguna baru.					
2	Aplikasi Byond by BSI mudah dioperasikan dalam kegiatan sehari-hari.					
3	Aplikasi Byond by BSI bekerja secara efektif sesuai dengan keinginan saya.					
4	Menggunakan aplikasi Byond by BSI tidak memerlukan banyak usaha dan waktu					

D. VARIABEL KEPERCAYAAN (X3)

No	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Informasi yang disediakan aplikasi Byond by BSI memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya.					
2	Sistem yang digunakan aplikasi Byond by BSI memiliki kualitas yang andal dan memuaskan.					
3	Aplikasi Byond by BSI didukung oleh sistem dan kebijakan yang jelas untuk menjaga kepercayaan pengguna.					
4	Layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond by BSI menunjukkan kualitas yang dapat diandalkan.					
5	Aplikasi Byond by BSI memiliki kegunaan yang nyata dalam mendukung aktivitas keuangan pengguna.					

Lampiran 2 Data Hasil Penelitian

Identitas Responden

No	UMUR	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN
1.	26-31 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
2.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
3.	> 43 Tahun	Perempuan	< SMA
4.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
5.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
6.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
7.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
8.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
9.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
10.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
11.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
12.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
13.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
14.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
15.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
16.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
17.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
18.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
19.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
20.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
21.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
22.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
23.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
24.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
25.	26-31 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
26.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
27.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
28.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
29.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
30.	26-31 Tahun	Laki-laki	< SMA
31.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
32.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
33.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
34.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)

No	UMUR	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN
35.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
36.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
37.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
38.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
39.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
40.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
41.	26-31 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
42.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
43.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
44.	17- 25 Tahun	Perempuan	Pasca Sarjana
45.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
46.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
47.	26-31 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
48.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
49.	17- 25 Tahun	Perempuan	Pasca Sarjana
50.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
51.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
52.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
53.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
54.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
55.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
56.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
57.	17- 25 Tahun	Perempuan	D3
58.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
59.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
60.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
61.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
62.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
63.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
64.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
65.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
66.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
67.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
68.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
69.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
70.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
71.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
72.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
73.	26-31 Tahun	Laki-laki	< SMA
74.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
75.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)

No	UMUR	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN
76.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
77.	17- 25 Tahun	Perempuan	< SMA
78.	32-37 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
79.	26-31 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
80.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
81.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
82.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA
83.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
84.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
85.	26-31 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
86.	32-37 Tahun	Perempuan	D3
87.	26-31 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
88.	32-37 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
89.	26-31 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
90.	26-31 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
91.	26-31 Tahun	Perempuan	D3
92.	26-31 Tahun	Perempuan	D3
93.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
94.	17- 25 Tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
95.	17- 25 Tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
96.	17- 25 Tahun	Laki-laki	< SMA

VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH (Y)

NO	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
1.	5	5	5	5
2.	5	5	5	5
3.	4	5	4	3
4.	5	3	4	5
5.	4	4	5	4
6.	4	4	5	5
7.	4	5	4	5
8.	2	3	3	3
9.	5	5	5	5
10.	4	3	3	4
11.	4	4	4	4
12.	4	3	5	4
13.	4	4	4	3
14.	5	5	5	4

NO	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
15.	4	5	4	5
16.	5	4	5	4
17.	4	3	5	5
18.	5	4	4	3
19.	5	3	5	3
20.	4	3	2	3
21.	4	4	4	5
22.	4	2	3	3
23.	4	4	4	4
24.	4	3	4	3
25.	5	4	5	4
26.	5	5	5	5
27.	4	3	3	3
28.	4	3	4	4
29.	4	4	4	4
30.	4	4	5	4
31.	4	4	4	4
32.	4	4	4	4
33.	4	4	4	4
34.	4	4	3	4
35.	4	4	4	5
36.	5	4	4	4
37.	5	4	5	5
38.	4	4	4	5
39.	5	3	5	4
40.	4	3	4	3
41.	3	3	3	4
42.	5	4	4	4
43.	5	5	5	5
44.	4	4	4	4
45.	4	4	5	4
46.	4	4	4	4
47.	4	4	4	4
48.	5	5	5	5
49.	4	4	4	4
50.	4	4	4	4
51.	5	5	4	3
52.	4	4	4	4
53.	5	4	5	5
54.	5	4	5	4
55.	4	4	4	4
56.	3	4	4	3

NO	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
57.	5	5	4	4
58.	4	4	4	4
59.	4	4	4	4
60.	5	5	5	5
61.	4	5	5	5
62.	4	4	5	4
63.	5	5	5	5
64.	4	4	4	4
65.	5	4	4	4
66.	5	5	4	3
67.	4	4	4	4
68.	4	4	4	3
69.	4	4	4	4
70.	5	5	5	5
71.	4	4	4	4
72.	4	4	4	4
73.	5	5	5	5
74.	4	4	4	5
75.	5	4	4	5
76.	4	3	4	3
77.	4	4	4	4
78.	5	4	4	4
79.	3	4	4	5
80.	3	3	3	3
81.	5	4	4	5
82.	4	4	5	5
83.	5	3	4	5
84.	5	4	4	4
85.	4	3	4	3
86.	4	3	4	3
87.	4	4	4	4
88.	5	4	5	5
89.	4	4	4	4
90.	5	5	5	4
91.	5	4	4	5
92.	5	4	5	4
93.	4	4	4	4
94.	4	4	4	4
95.	4	5	5	5
96.	5	5	4	4

VARIABEL KEAMANAN (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1.	4	4	4	4	4
2.	4	4	4	4	5
3.	5	4	4	5	5
4.	3	4	4	4	4
5.	4	4	5	5	5
6.	3	4	3	3	4
7.	5	5	5	5	5
8.	3	4	4	4	4
9.	5	5	5	5	5
10.	3	4	3	3	3
11.	4	4	4	4	4
12.	4	5	4	5	3
13.	4	3	4	4	3
14.	3	4	5	4	4
15.	4	5	4	5	4
16.	5	5	5	5	5
17.	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	4
19.	5	5	5	5	5
20.	4	4	4	4	4
21.	4	5	4	5	5
22.	4	4	4	4	4
23.	5	5	5	5	5
24.	4	4	5	4	4
25.	4	4	4	4	4
26.	4	4	4	4	4
27.	4	4	4	4	4
28.	4	4	4	4	4
29.	4	4	4	4	4
30.	4	5	5	4	5
31.	3	3	3	3	4
32.	5	5	5	5	5
33.	5	5	5	5	5
34.	4	4	4	4	4
35.	5	4	4	4	4
36.	5	5	5	5	5
37.	5	4	4	5	5
38.	4	5	5	4	4
39.	4	4	4	4	4

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
40.	3	3	4	4	4
41.	4	4	4	4	5
42.	4	4	4	5	5
43.	5	5	5	5	5
44.	4	4	4	4	4
45.	5	5	5	5	5
46.	5	5	5	5	5
47.	4	4	4	4	4
48.	4	4	4	4	4
49.	5	5	5	5	5
50.	5	5	5	5	5
51.	5	4	3	4	5
52.	4	4	4	4	4
53.	5	4	4	4	5
54.	3	3	3	3	3
55.	5	5	5	5	5
56.	4	4	4	4	4
57.	4	4	5	5	5
58.	3	3	3	3	3
59.	4	4	4	4	4
60.	5	5	5	5	5
61.	5	5	4	4	5
62.	5	4	5	4	3
63.	4	4	4	5	5
64.	2	3	3	3	3
65.	4	4	4	4	4
66.	5	5	5	5	5
67.	5	5	5	5	5
68.	5	5	5	5	5
69.	5	5	5	5	5
70.	5	5	4	4	4
71.	5	5	5	5	5
72.	5	5	5	5	5
73.	4	4	4	4	4
74.	4	5	4	5	4
75.	5	5	5	5	5
76.	3	3	3	3	4
77.	5	5	5	5	5
78.	5	5	5	5	5
79.	5	4	4	4	5
80.	4	4	4	4	4
81.	4	4	4	4	4

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
82.	4	5	5	4	5
83.	5	5	5	4	5
84.	5	5	5	5	5
85.	3	4	4	4	4
86.	4	4	4	4	4
87.	5	5	5	5	5
88.	4	4	5	5	5
89.	5	5	5	5	5
90.	4	5	5	5	5
91.	5	5	5	5	4
92.	4	4	4	4	4
93.	4	4	4	4	4
94.	4	4	4	4	4
95.	5	4	4	4	4
96.	2	3	3	2	2

VARIABEL KEMUDAHAN (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1.	5	5	5	5
2.	5	5	5	5
3.	4	5	3	4
4.	5	5	4	4
5.	5	5	5	4
6.	5	5	5	5
7.	4	4	4	4
8.	4	4	3	3
9.	4	4	4	5
10.	5	5	5	5
11.	4	4	4	4
12.	3	4	4	5
13.	4	3	3	3
14.	4	4	5	4
15.	4	4	5	5
16.	4	4	4	4
17.	5	5	5	5

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
18.	5	4	4	4
19.	4	4	4	4
20.	4	4	3	3
21.	4	5	4	3
22.	5	5	5	5
23.	4	4	4	4
24.	4	5	4	4
25.	5	5	5	4
26.	3	4	4	4
27.	3	4	4	3
28.	5	5	5	5
29.	5	5	5	5
30.	4	5	5	4
31.	4	4	4	4
32.	4	4	4	4
33.	5	5	5	5
34.	3	4	3	4
35.	4	4	5	4
36.	4	4	4	4
37.	5	4	5	5
38.	4	4	4	4
39.	5	5	4	4
40.	4	4	4	4
41.	5	5	5	5
42.	5	4	4	4
43.	4	4	4	4
44.	5	5	5	5
45.	3	3	4	4
46.	4	4	4	4
47.	5	5	5	5
48.	5	5	5	5
49.	4	5	4	5
50.	4	3	4	4
51.	4	4	5	5
52.	5	3	4	4
53.	5	5	5	5
54.	5	5	5	5
55.	4	4	4	4
56.	5	5	5	5
57.	5	5	5	5
58.	4	4	4	4
59.	4	4	4	4

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
60.	5	5	5	5
61.	5	4	5	5
62.	4	5	5	5
63.	4	5	5	4
64.	5	5	5	5
65.	5	5	5	5
66.	4	4	4	4
67.	4	4	4	4
68.	3	4	4	3
69.	4	4	4	4
70.	4	4	4	4
71.	4	5	4	4
72.	4	4	4	4
73.	5	4	5	5
74.	4	5	4	5
75.	4	4	4	4
76.	4	4	4	4
77.	4	4	4	4
78.	4	4	4	4
79.	5	5	5	4
80.	3	3	3	3
81.	5	5	4	5
82.	4	5	4	4
83.	5	5	5	5
84.	4	5	4	5
85.	4	4	4	4
86.	5	5	5	5
87.	4	4	4	4
88.	5	5	5	4
89.	4	4	4	4
90.	4	4	4	4
91.	5	5	4	4
92.	4	4	3	3
93.	4	4	3	4
94.	4	4	4	4
95.	5	5	5	5
96.	4	4	4	5

VARIABEL KEPERCAYAAN (X3)

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1.	5	5	5	5	5
2.	4	4	4	4	4
3.	4	4	5	5	5
4.	4	4	4	4	5
5.	4	4	5	5	4
6.	5	5	5	5	5
7.	5	5	5	5	5
8.	3	3	4	4	4
9.	5	5	5	5	5
10.	4	3	3	3	3
11.	4	3	4	5	4
12.	4	5	4	5	5
13.	4	4	3	4	4
14.	5	4	4	4	4
15.	5	4	4	4	5
16.	5	5	5	5	5
17.	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	4
19.	5	5	5	5	5
20.	4	3	4	4	4
21.	5	4	5	4	5
22.	4	4	4	4	4
23.	5	5	5	5	5
24.	4	4	4	4	4
25.	4	4	5	5	5
26.	4	4	4	4	4
27.	3	3	3	3	3
28.	4	3	4	4	4
29.	4	4	4	4	4
30.	5	4	4	5	5
31.	3	3	4	4	4
32.	3	3	3	3	3
33.	4	4	4	4	4
34.	5	5	5	5	5
35.	4	5	4	4	4
36.	5	5	5	5	5
37.	4	4	4	4	4
38.	4	4	4	4	5
39.	4	3	4	3	5

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
40.	4	3	4	4	4
41.	4	4	5	4	3
42.	4	5	4	5	4
43.	5	5	5	5	5
44.	4	4	4	4	4
45.	5	5	5	5	5
46.	5	5	5	5	5
47.	4	4	4	4	4
48.	4	4	4	4	4
49.	5	5	5	5	5
50.	3	3	3	3	4
51.	4	4	3	5	5
52.	4	5	3	4	4
53.	4	4	5	4	4
54.	4	4	4	4	4
55.	4	4	5	4	4
56.	4	4	4	4	4
57.	5	4	4	4	5
58.	4	4	4	4	4
59.	4	4	4	4	4
60.	5	5	5	5	5
61.	5	4	5	5	5
62.	5	5	5	5	5
63.	4	4	5	4	4
64.	4	4	4	4	4
65.	4	4	4	4	4
66.	3	5	5	5	5
67.	5	5	5	5	5
68.	4	4	4	4	4
69.	5	5	5	5	5
70.	5	5	5	5	5
71.	4	5	5	5	5
72.	4	4	4	4	4
73.	5	5	5	5	5
74.	5	5	4	4	4
75.	4	4	5	5	5
76.	4	4	3	3	4
77.	5	5	5	5	5
78.	5	5	5	5	5
79.	4	4	4	4	5
80.	3	3	3	3	3
81.	4	4	4	4	4

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
82.	5	4	4	5	4
83.	5	5	4	4	5
84.	5	5	4	4	5
85.	5	5	5	5	5
86.	4	4	4	4	4
87.	5	5	5	5	5
88.	5	4	5	5	5
89.	4	4	4	4	4
90.	5	5	5	5	5
91.	5	5	5	5	5
92.	3	3	3	3	3
93.	4	3	3	4	4
94.	4	4	4	4	4
95.	4	4	4	4	4
96.	4	4	5	4	4

Lampiran 3 Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Umur : • 17-25 Tahun • 26-31 Tahun • 32-37 Tahun • > 43 Tahun	79 13 3 1	82,3% 13,5% 3,1% 1,0%
	Jumlah	96	100%
2.	Jenis Kelamin • Perempuan • Laki-Laki	63 33	65,6 34,4
	Jumlah	96	100%
3.	Tingkat Pendidikan • < SMA • D3 • Sarjana (S1) • Pasca Sarjana	20 4 70 2	20,8% 4,2% 72,9% 2,1%
	Jumlah	96	100%

Lampiran 4 Uji Validitas

Variabel Keputusan Nasabah (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Keputusan_Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	.407**	.507**	.330**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.407**	1	.471**	.445**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.507**	.471**	1	.488**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.330**	.445**	.488**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Keputusan_Nasabah	Pearson Correlation	.719**	.769**	.802**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Keamanan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	KeamananX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.735**	.681**	.742**	.702**	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.735**	1	.775**	.770**	.665**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.681**	.775**	1	.787**	.660**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.742**	.770**	.787**	1	.752**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.702**	.665**	.660**	.752**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
KeamananX1	Pearson Correlation	.881**	.889**	.879**	.915**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kemudahan (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	KemudahanX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.607**	.648**	.575**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.607**	1	.575**	.532**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.648**	.575**	1	.709**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.575**	.532**	.709**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
KemudahanX2	Pearson Correlation	.841**	.803**	.875**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kepercayaan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	KepercayaanX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.711**	.616**	.658**	.704**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.711**	1	.634**	.709**	.666**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.616**	.634**	1	.762**	.652**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.658**	.709**	.762**	1	.743**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X3.5	Pearson Correlation	.704**	.666**	.652**	.743**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96
KepercayaanX3	Pearson Correlation	.850**	.865**	.850**	.894**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Variabel Keputusan Nasabah Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	4

Variabel Keamanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	5

Variabel Kemudahan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

Variabel Kepercayaan (X3)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	5

Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 7 Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70531638
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.052
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

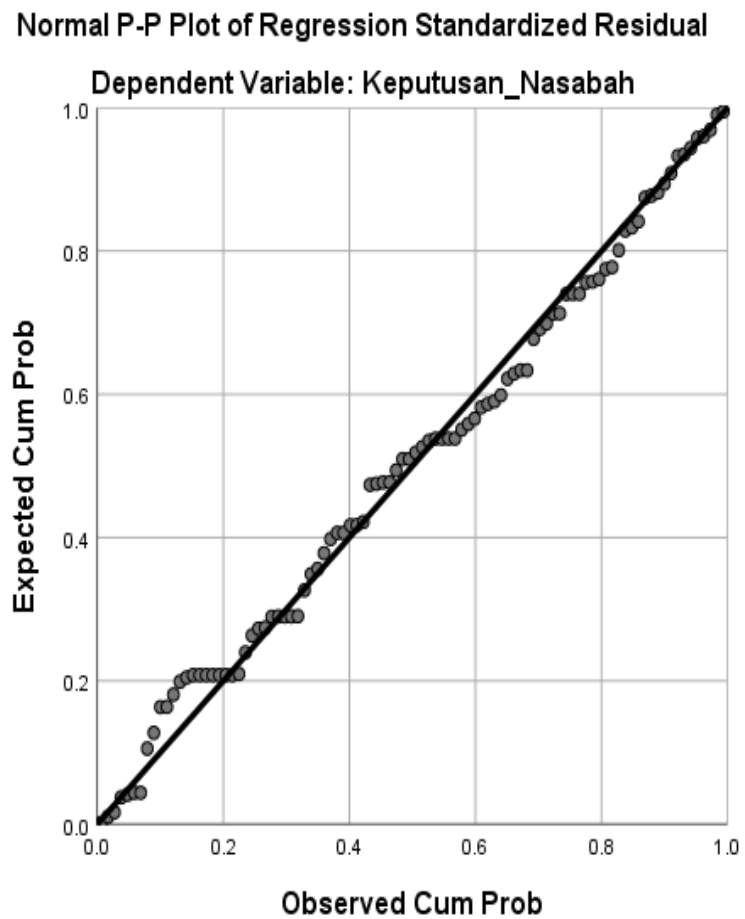
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 8 Uji Grafik P-P Plot

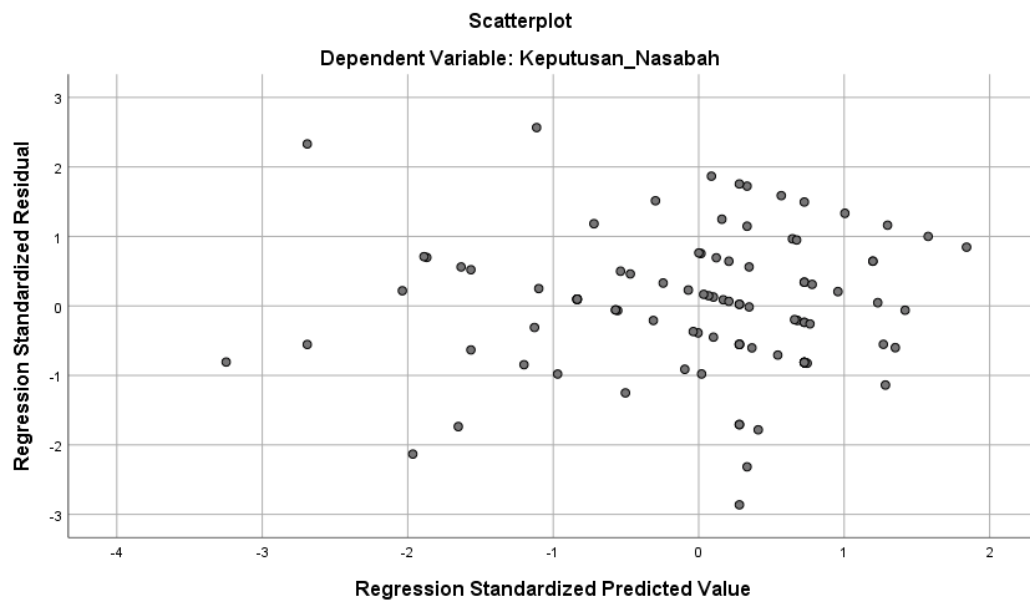


Lampiran 9 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.030	2.266		2.220	.029		
	KeamananX1	.053	.071	.079	.753	.453	.730	1.369
	KemudahanX2	.281	.090	.289	3.117	.002	.936	1.068
	KepercayaanX3	.262	.075	.364	3.510	.001	.747	1.338

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 11 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.030	2.266		2.220	.029		
	KeamananX1	.053	.071	.079	.753	.453	.730	1.369
	KemudahanX2	.281	.090	.289	3.117	.002	.936	1.068
	KepercayaanX3	.262	.075	.364	3.510	.001	.747	1.338

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Lampiran 12 Uji T (Parsial)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.030	2.266		2.220	.029		
	KeamananX1	.053	.071	.079	.753	.453	.730	1.369
	KemudahanX2	.281	.090	.289	3.117	.002	.936	1.068
	KepercayaanX3	.262	.075	.364	3.510	.001	.747	1.338

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Lampiran 13 Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.720	3	32.240	10.736	.000 ^b
	Residual	276.270	92	3.003		
	Total	372.990	95			

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), KepercayaanX3, KemudahanX2, KeamananX1

Lampiran 14 Uji Nilai Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509 ^a	.259	.235	1.733

a. Predictors: (Constant), KepercayaanX3, KemudahanX2, KeamananX1

b. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Lampiran 15 Distribusi Nilai R-Tabel

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 16 Nilai T-Tabel

LAMPIRAN 8, T Tabel Untuk Alpha α 5% t

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	53	1.674	2.006	105	1.659	1.983	157	1.655	1.975
2	2.920	4.303	54	1.674	2.005	106	1.659	1.983	158	1.655	1.975
3	2.353	3.182	55	1.673	2.004	107	1.659	1.982	159	1.654	1.975
4	2.132	2.776	56	1.673	2.003	108	1.659	1.982	160	1.654	1.975
5	2.015	2.571	57	1.672	2.002	109	1.659	1.982	161	1.654	1.975
6	1.943	2.447	58	1.672	2.002	110	1.659	1.982	162	1.654	1.975
7	1.895	2.365	59	1.671	2.001	111	1.659	1.982	163	1.654	1.975
8	1.860	2.306	60	1.671	2.000	112	1.659	1.981	164	1.654	1.975
9	1.833	2.262	61	1.670	2.000	113	1.658	1.981	165	1.654	1.974
10	1.812	2.228	62	1.670	1.999	114	1.658	1.981	166	1.654	1.974
11	1.796	2.201	63	1.669	1.998	115	1.658	1.981	167	1.654	1.974
12	1.782	2.179	64	1.669	1.998	116	1.658	1.981	168	1.654	1.974
13	1.771	2.160	65	1.669	1.997	117	1.658	1.980	169	1.654	1.974
14	1.761	2.145	66	1.668	1.997	118	1.658	1.980	170	1.654	1.974
15	1.753	2.131	67	1.668	1.996	119	1.658	1.980	171	1.654	1.974
16	1.746	2.120	68	1.668	1.995	120	1.658	1.980	172	1.654	1.974
17	1.740	2.110	69	1.667	1.995	121	1.658	1.980	173	1.654	1.974
18	1.734	2.101	70	1.667	1.994	122	1.657	1.980	174	1.654	1.974
19	1.729	2.093	71	1.667	1.995	123	1.657	1.979	175	1.654	1.974
20	1.725	2.086	72	1.666	1.993	124	1.657	1.979	176	1.654	1.974
21	1.721	2.080	73	1.666	1.993	125	1.657	1.979	177	1.654	1.973
22	1.717	2.074	74	1.666	1.993	126	1.657	1.979	178	1.653	1.973
23	1.714	2.069	75	1.665	1.992	127	1.657	1.979	179	1.653	1.973
24	1.711	2.064	76	1.665	1.992	128	1.657	1.979	180	1.653	1.973
25	1.708	2.060	77	1.665	1.991	129	1.657	1.979	181	1.653	1.973
26	1.706	2.056	78	1.665	1.991	130	1.657	1.978	182	1.653	1.973
27	1.703	2.052	79	1.664	1.990	131	1.657	1.978	183	1.654	1.973
28	1.701	2.048	80	1.664	1.990	132	1.656	1.978	184	1.653	1.973
29	1.699	2.045	81	1.664	1.990	133	1.656	1.978	185	1.653	1.973
30	1.697	2.042	82	1.664	1.989	134	1.656	1.978	186	1.653	1.973
31	1.696	2.040	83	1.663	1.989	135	1.656	1.978	187	1.653	1.973
32	1.694	2.037	84	1.663	1.989	136	1.656	1.978	188	1.653	1.973
33	1.692	2.035	85	1.663	1.988	137	1.656	1.977	189	1.654	1.973
34	1.691	2.032	86	1.663	1.988	138	1.656	1.977	190	1.653	1.973
35	1.690	2.030	87	1.663	1.988	139	1.656	1.977	191	1.653	1.972
36	1.688	2.028	88	1.662	1.987	140	1.656	1.977	192	1.653	1.972
37	1.687	2.026	89	1.662	1.987	141	1.656	1.977	193	1.653	1.972
38	1.686	2.024	90	1.662	1.987	142	1.656	1.977	194	1.653	1.972
39	1.685	2.023	91	1.662	1.986	143	1.656	1.977	195	1.654	1.972
40	1.684	2.021	92	1.662	1.986	144	1.656	1.977	196	1.653	1.972
41	1.683	2.020	93	1.661	1.986	145	1.655	1.976	197	1.653	1.972
42	1.682	2.018	94	1.661	1.986	146	1.655	1.976	198	1.653	1.972
43	1.681	2.017	95	1.661	1.985	147	1.655	1.976	199	1.653	1.972
44	1.680	2.015	96	1.661	1.985	148	1.655	1.976	200	1.653	1.972
45	1.679	2.014	97	1.661	1.985	149	1.655	1.976			
46	1.679	2.014	98	1.661	1.984	150	1.655	1.976			
47	1.678	2.013	99	1.660	1.984	151	1.655	1.976			
48	1.677	2.012	100	1.660	1.984	152	1.655	1.976			
49	1.677	2.011	101	1.660	1.984	153	1.655	1.976			
50	1.676	2.010	102	1.660	1.983	154	1.655	1.975			
51	1.675	2.008	103	1.660	1.983	155	1.655	1.975			
52	1.675	2.007	104	1.660	1.983	156	1.655	1.975			

Lampiran 17 F-Tabel

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 ₈	199.500	215.70 ₇	224.583	230.162	233.98 ₆	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126

52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032