

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI *BYOND* BY BSI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2021**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

AZZAHRA DWI KURNIAWATI

NIM 21402144

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI *BYOND* BY BSI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2021**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

AZZAHRA DWI KURNIAWATI

21402144

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI *BYOND* BY BSI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA MAHASISWA IAIN KEDIRI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2021**

AZZAHRA DWI KURNIAWATI

21402144

Telah disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Isyrohil Muyassaroh, M. SA
NIP.199209092020122037

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 April 2025

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan
Institut Agama Islam Negri (IAIN) Kediri Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri
Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : AZZAHRA DWI KURNIAWATI
NIM : 21402144

Judul : **Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Byond* By BSI terhadap Loyalitas Nasabah pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.**

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam siding munaqosah pada 23 April 2025, kami dapat menerima dengan menyetujui hasil perbaikanya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Isyrohil Muvassaroh, M. SA
NIP.199209092020122037

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Byond By BSI* terhadap
Loyalitas Nasabah pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan
Syariah Angkatan 2021**

**AZZAHRA DWI KURNIAWATI
NIM. 21402144**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negri (IAIN) Kediri

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Mundhori, M.E

NIP. 198702222109031004

()

2. Penguji 1

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.

NIP. 197405282003122001

()

3. Penguji 2

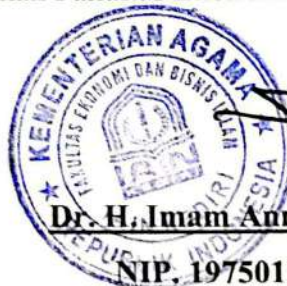
Isyrohil Muyassaroh, M. SA

NIP.199209092020122037

()

Kediri, 28 April 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Anas Muslih, MHI

NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

“Orang lain nggak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Ayahanda Agus Triono yang telah memberikan material, maupun doa yang menyertai.
3. Ibu Eny Suyati yang paling special di hidupku dan tidak ada tandingannya selain beliau. Beliau yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang tercapai dari orang tua.
4. Kakak saya tercinta Dodyk Kurniawan yang selalu memberi bimbingan dan doa semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga besar yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Teman-teman saya Eva Asfiola dan Fenylatul Utfiah yang selama ini menemani saya selama masa perkuliahan. Dan selalu bertiga kemana-kemana, yang memberi semangat dan dukungan.
7. Serta teman-teman seangkatan, mereka juga memberikan dukungan penuh.
8. Kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah meskipun terasa sulit atau lambat. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha sampai titik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepan.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azzahra Dwi Kurniawati
NIM : 21402144
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 10 Maret 2025

Yang membuat pertanyaan,



Azzahra Dwi Kurniawati

ABSTRAK

AZZAHRA DWI KURNIAWATI, Dosen Pembimbing Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, S.E., M.M., dan ISYROHIL MUYASSAROH, M.SA., Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Byond By BSI* terhadap Loyalitas Nasabah pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

Kata Kunci: Kemudahan, Loyalitas Nasabah.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah tentang seberapa mudah suatu sistem digunakan, yang mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem dapat membantu mereka melakukan tugas mereka tanpa banyak usaha. Dengan melihat perubahan nasabah ke penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi, maka bank sebagai penyedia jasa layanan perlu menyediakan aplikasi yang mudah, aman dan cepat seperti *Byond By BSI*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan *Byond By BSI* terhadap loyalitas nasabah pada mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel terdiri dari 54 responden yang merupakan mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 yang menggunakan Aplikasi *Byond* lebih dari 1 kali yang pemilihan responden menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi, analisis regresi sederhana, uji hipotesis T, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kemudahan penggunaan (X) memperoleh nilai mean sebesar 22,81 dengan standar deviasi sebesar 3,257. Mengacu pada pengelompokkan kategorisasi variabel nilai mean kemudahan penggunaan (X) masuk ke dalam kategori “cukup baik” yaitu berada pada skor $21,18 \leq X < 24,45$. Sedangkan variabel loyalitas (Y) memperoleh nilai mean sebesar 27,1296 dengan standar deviasi sebesar 3,01597. Mengacu pada pengelompokkan kategorisasi variabel nilai mean loyalitas (Y) masuk ke dalam kategori “cukup baik” yaitu berada pada skor $25,63 \leq X < 28,64$. Berdasarkan pengujian hipotesis uji T, nilai hitung $> t$ tabel ($2,105 > 0,510$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga variabel kemudahan penggunaan (X) memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) pada mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021. Selain itu, berdasarkan pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil R square sebesar 0,061 yang artinya kemudahan penggunaan mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 61% dan sisanya 39% dipengaruhi oleh faktor, seperti kualitas produk, pelayanan, dan harga yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Byond By* BSI Terhadap Loyalitas pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 ”. Dalam penyusunan skripsi, penulis tak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu dari awal hingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negri Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri Kediri.
3. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Isyrohil Muyassaroh, M. SA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan bagi penulis dalam merampungkan skripsi.
4. Kedua orangtua saya yang tiada henti memberikan doa dan dukungan.
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri Kediri angkatan 2021 yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih sudah memberikan kesan, motivasi, dan banyak cerita selama perkuliahan.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik perkuliahan demi memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negri Kediri. Skripsi ini membahas tentang kemudahan penggunaan Aplikasi *Byond By* BSI terhadap loyalitas atau komitmen pada nasabah. Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kelemahan. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik dan saran demi perbaikan karya yang akan datang. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan kata yang kurang berkenan.

Kediri, 10 Maret 2025



Azzahra Dwi Kurniawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka	12
BAB II. LANDASAN TEORI	17
A. Teori TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	17
B. <i>Mobile Banking</i>	18
a. Pengertian dan Manfaat <i>Mobile Banking</i>	18
b. Risiko <i>Mobile Banking</i>	20
C. <i>Mobile Banking</i> dalam perspektif islam.....	25
D. Beyond By BSI	28
E. Kemudahan	28
a. Pengertian Kemudahan	28
b. Indikator Kemudahan.....	30
F. Loyalitas.....	31
1. Pengertian Loyalitas.....	31
2. Indikator Loyalitas	32
3. Faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kemudahan.....	33
4. Manfaat Loyalitas.....	36

G. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN.....	41
a. Rancangan Penelitian	41
b. Lokasi Penelitian	41
c. Populasi dan Sampel	41
b. Sampel.....	42
d. Variabel Penelitian	43
e. Definisi Operasional.....	43
f. Teknik Pengumpulan Data.....	45
g. Instrumen Penelitian.....	45
h. Teknik Analisis Data	46
BAB IV. HASIL PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum	52
b. Struktur Organisasi	55
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri	55
c. Deskripsi Data.....	55
BAB V. PEMBAHASAN	68
A. Kemudahan Penggunaan <i>Byond By BSI</i> pada Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021	68
B. Loyalitas Penggunaan <i>Byond By BSI</i> Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021	72
C. Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas pada penggunaan <i>Byond By BSI</i> Mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2021	75
BAB VI. PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Aktif IAIN Kediri Angkatan 2021-2024	4
Tabel 1.2 Data Observasi Penggunaan Mobile Banking	5
Tabel 1.3 Data Responden Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Berdasarkan Jenis Bank 6	
Tabel 1.4 Data Jumlah Transaksi Pengguna <i>Mobile Banking</i> Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021	7
Tabel 1.5 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa/I Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2021	8
Tabel 3.1 Indikator Kemudahan Penggunaan	44
Tabel 3.2 Indikator Loyalitas Menggunakan <i>Byond By BSI</i>	44
Tabel 4.2 Data Observasi Penggunaan Mobile Banking	56
Tabel 4.3 Data Responden Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Berdasarkan Jenis Bank56	
Tabel 4.3 Deskripsi data mahasiswa IAIN Kediri Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 yang telah menggunakan <i>mobile banking</i> lebih dari 1 kali	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan Penggunaan (X).....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kemudahan Penggunaan <i>Byond By BSI</i> (X)	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	59
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.9 Kategori Variabel Penggunaan Mobile Banking (X).....	61
Tabel 4.10 Kategori Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	65
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri.....	55
--	----