

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP

KEPUTUSAN PENGGUNAAN BYOND BY BSI

(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022

UIN Syekh Wasil Kediri)

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

FENYLATUL UTFIAH

21402003

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2026

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN BYOND BY BSI
(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022
UIN Syekh Wasil Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

FENYLATUL UTFIAH

21402003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN BYOND BY BSI
(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022
UIN Syekh Wasil Kediri)**

Ditulis Oleh

**FENYLATUL UTFIAH
21402003**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009**

Pembimbing II



**Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIP. 1970124023212004**

NOTA DINAS

Kediri, 14 April 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fenylatul Utifah

NIM : 21402003

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND By BSI (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022)

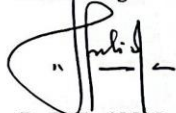
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diajukan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIP. 1970124023212004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 April 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fenylatul Utifah

NIM : 21402003

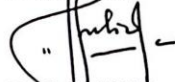
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND By BSI (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2026 , kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Yufani, M.M.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



Dian Novia Saka, S.E., M.M.
NIP. 1970124023212004

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN BYOND BY BSI
(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022
UIN Syekh Wasil Kediri)

FENYLATUL UTFIAH
NIM. 21402003

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri pada tanggal 13 Mei 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP. 1984081520180120001

2. Penguji I

Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIP. 1970124023212004

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 10 Juni 2026

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri



Dr. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 197501011994031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fenylatul Utfiah
NIM : 21402003
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiat baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila 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, 14 April 2025

Yang membuat pernyataan



Fenylatul
Fenylatul Utfiah

HALAMAN MOTTO

“Tugas manusia hanya berjuang, bukan memaksakan hasil. Kita punya kendala tapi Allah punya kendali. Yakinlah jika Allah sudah ikut andil, maka tidak ada kata mustahi.”

(Ustadz Hanan Attaki)

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah, dan kekuatan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini bukan hanya sebagai syarat akademik, tetapi juga sebagai bentuk nyata dari proses panjang yang penuh pelajaran dan pengalaman berharga. Dalam setiap halaman tersimpan do'a, dukungan, dan cinta yang tulus dari orang-orang terkasih. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya lah skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Kedua orang tua saya yang paling aku cintai Ibu Darmi dan Bapak Nyuwito, gelar sarjana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan kerja keras yang tiada henti. Meskipun beliau tidak memiliki kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga perguruan tinggi, namun Bapak dan Ibu mampu mengantarkan saya hingga berada di titik ini. Segala perjuangan, keringat, dan harapan yang kalian berikan menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan dan sedikit membalas semua pengorbanan yang telah diberikan.
3. Nenek saya, Ibu Paniyem yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada saya.
4. Sahabat saya, Eva Asfiola dan Azzahra Dwi Kurniawati yang selama ini setia menemani selama masa perkuliahan, selalu kemana mana bertiga, susah senang semasa kuliah bertiga, dan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Untuk diri saya sendiri, Fenylatul Utfiah terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tetap kuat hingga berada di titik ini. Terima kasih atas segala usaha, kesabaran, dan keteguhan dalam menghadapi setiap proses, tantangan, dan rintangan selama perjalanan ini. Segala lelah dan perjuangan yang telah dilalui akhirnya terbayarkan dengan terselesaikannya skripsi ini. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk meraih impian yang

lebih besar di masa depan. Teruslah berkembang, bertanggungjawab lah dengan apa yang sudah kamu mulai hingga kamu mencapai kesuksesan yang kamu impikan!. Sehat, sukses, dan bahagia selalu Feny.

ABSTRAK

Fenylatul Utfiah, 2026. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Yuliani, M.M. dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M. **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND By BSI (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022)”**. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan, Keputusan Penggunaan, *Mobile Banking*, BYOND by BSI.

Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan mendorong meningkatnya penggunaan layanan *mobile banking* sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. Kehadiran BYOND by BSI sebagai inovasi layanan digital Bank Syariah Indonesia menuntut adanya kualitas layanan yang baik serta kemudahan dalam penggunaan agar dapat menarik minat pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2022 UIN Syekh Wasil Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2022 UIN Syekh Wasil Kediri sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BYOND by BSI. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,688 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kemudahan mampu menjelaskan keputusan penggunaan sebesar 68,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND By BSI (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022)”. 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. Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Muslihini, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, M.EI, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Ibu Dr. Yuliani, M.M. dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan bagi penulis dalam merampungkan skripsi.
5. Pihak Bank Syariah Indonesia penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan tidak langsung sebagai objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Tenaga Kerja Kependidikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam atas ilmu, dukungan, dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan
7. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala pengorbanan dan perhatian yang diberikan menjadi sumber motivasi dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
8. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dukungan, serta doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kebersamaan, bantuan, dan

dorongan yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi berbagai proses selama penyusunan skripsi ini.

9. Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Kediri, 7 April 2026

Penulis,



Fenylatul Utfiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
<u>A.</u> Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
<u>B.</u> Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
<u>C.</u> Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>D.</u> Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>E.</u> Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
<u>A.</u> Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	Error! Bookmark not defined.
<u>B.</u> Kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.
<u>C.</u> Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
<u>D.</u> Keputusan Penggunaan.....	Error! Bookmark not defined.

E. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
C. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kualitas Layanan BYOND by BSI.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kemudahan Penggunaan BYOND by BSI	Error! Bookmark not defined.
C. Keputusan Penggunaan BYOND by BSI	Error! Bookmark not defined.
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BYOND by BSI.....	70
E. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan BYOND by BSI ...	Error! Bookmark not defined.
F. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND by BSI	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	

<u>B.</u> Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022.....	5
Tabel 1.2 Data Mahasiswa Pengguna <i>Mobile Banking</i>	6
Tabel 1.3 Data Responden Pengguna <i>Mobile Banking</i> Berdasarkan Jenis Bank.....	6
Tabel 1.4 Faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan <i>mobile banking</i>	7
Tabel 4.1 Data Responden Pengguna <i>Mobile Banking</i> Berdasarkan Jenis Bank.....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan (X1).....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan (X2).....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Penggunaan (Y).....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas XI.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas X2.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Y.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.11 Hasil Analisis Korelasi.....	62
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif X1.....	63
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif X2.....	64
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Y.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner penelitian.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas X1.....	91
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas X2.....	92
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Y.....	93
Lampiran 6 Daftar Konsultasi Bimbingan.....	94
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	95