

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk memperoleh data faktual mengenai faktor-faktor penentu kepercayaan pengguna BYOND by BSI di kalangan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Pemilihan penelitian lapangan didasarkan pada kebutuhan memperoleh data primer secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna BYOND by BSI.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian melalui pengolahan data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga hubungan antarvariabel dapat diukur secara objektif (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran pengaruh *ability*, *integrity*, dan *benevolence* terhadap kepercayaan pengguna secara objektif.

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif kausal yang bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2022). Hubungan kausal yang diuji meliputi pengaruh *ability* (X1), *integrity* (X2), dan *benevolence* (X3) terhadap kepercayaan pengguna (Y) BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin. Lokasi penelitian dipilih karena UIN Antasari memiliki sekitar 11.949 mahasiswa aktif yang menjadi kelompok potensial pengguna layanan perbankan syariah, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI), dalam berbagai aktivitas akademik dan keuangan. Selain itu, sistem pembayaran UKT dan her-registrasi di UIN Antasari telah terintegrasi dengan BSI sehingga mahasiswa memiliki akses dan peluang untuk berinteraksi dengan ekosistem layanan BSI, termasuk layanan digital BYOND by BSI.

Pemilihan lokasi penelitian juga didasarkan pada karakteristik mahasiswa sebagai generasi yang dekat dengan perkembangan teknologi dan layanan keuangan digital. Oleh karena itu, mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dinilai relevan sebagai subjek penelitian untuk menganalisis faktor-faktor penentu kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND by BSI.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau subjek yang menjadi sasaran penelitian dan memiliki karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian. Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa populasi merupakan kumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi dasar bagi peneliti dalam melakukan pengkajian serta penarikan kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan digital BYOND by BSI.

Pemilihan mahasiswa sebagai populasi penelitian didasarkan pada karakteristik mahasiswa sebagai generasi *digital natives* yang memiliki intensitas tinggi dalam penggunaan layanan keuangan digital, khususnya *mobile banking* syariah. Selain itu, mahasiswa juga termasuk kelompok pengguna aktif layanan transaksi nontunai (*cashless transaction*) dalam aktivitas finansial sehari-hari.

Mengingat data riil mengenai jumlah pasti mahasiswa yang secara valid terdaftar sebagai pengguna aktif aplikasi tersebut bersifat tertutup dan tidak dapat diidentifikasi secara pasti di lapangan, maka jumlah populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tidak diketahui (*unknown/infinite population*).

2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi dalam penelitian. Karena tidak seluruh anggota populasi dapat dijangkau, penelitian ini menggunakan sampel yang mewakili populasi penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu metode pemilihan responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin.
2. Mahasiswa yang memiliki dan menggunakan layanan digital *BYOND by BSI*.
3. Mahasiswa yang aktif melakukan transaksi melalui layanan digital

BYOND by BSI.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan metode purposive sampling dalam menentukan responden penelitian. Purposive sampling adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti agar responden yang terpilih sesuai dengan tujuan penelitian dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2022).

Teknik ini dipilih karena tidak seluruh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan layanan BYOND by BSI.

Karena jumlah populasi pengguna BYOND by BSI pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin tidak diketahui secara pasti, ukuran sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Cochran (Cochran, 1997).

Rumus Cochran yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian.

Z : tingkat kepercayaan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95% dengan nilai 1,96

p : peluang benar 50% = 0,5.

q : peluang salah 50% = 0,5.

e : tingkat kesalahan sampel yang ditoleransi (*margin of error*), 10% = 0,1.

Berdasarkan ketentuan komponen di atas, maka perhitungan ukuran sampel minimal dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 96 responden. Untuk mempermudah proses penelitian dan pengolahan data, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah informasi yang dikumpulkan peneliti sebagai dasar untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa data numerik yang dapat diolah dan dianalisis dengan teknik statistik.

Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan digital BYOND by BSI. Data tersebut berkaitan dengan persepsi responden terhadap variabel *ability*, *integrity*, *benevolence*, dan kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI.

2. Sumber Data

Sumber data adalah pihak atau media yang menjadi asal diperolehnya data penelitian (Rahmadi, 2011).

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau sumber utama penelitian (Sugiyono, 2022). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan digital *BYOND by BSI* sebagai responden penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia dan digunakan untuk melengkapi data penelitian (Sugiyono, 2022). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku ilmiah, jurnal penelitian, artikel akademik, laporan resmi Bank Syariah Indonesia, serta berbagai literatur lain yang relevan dengan layanan digital *BYOND by BSI* dan kepercayaan pengguna layanan digital perbankan syariah.

F. Variabel dan Indikator

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan faktor yang diamati dan dianalisis dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam menjawab tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel bebas yang diduga memiliki pengaruh terhadap variabel terikat dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2022). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari konsep trustworthiness Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yaitu *ability*, *integrity*, dan *benevolence*.

1) *Ability* (X1)

Ability merupakan kemampuan atau kompetensi pihak penyedia layanan dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara profesional. Dalam konteks penelitian ini, *ability* merujuk pada kemampuan layanan BYOND by BSI dalam memberikan kemudahan, keamanan, dan keandalan transaksi digital kepada pengguna (Mayer et al., 1995).

2) *Integrity* (X2)

Integrity merupakan persepsi pengguna terhadap kejujuran, konsistensi, dan kepatuhan penyedia layanan terhadap prinsip atau aturan yang berlaku. Dalam penelitian ini, *integrity* berkaitan dengan transparansi informasi, keamanan sistem, dan kesesuaian layanan BYOND by BSI dengan prinsip syariah (Mayer et al., 1995).

3) *Benevolence* (X3)

Benevolence merupakan bentuk perhatian dan niat baik penyedia layanan terhadap kepentingan pengguna. Dalam penelitian ini, *benevolence* diartikan sebagai kepedulian BYOND by BSI dalam

memberikan pelayanan yang membantu, responsif, dan mengutamakan kenyamanan pengguna (Mayer et al., 1995).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2022). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BYOND *by* BSI.

Kepercayaan pengguna merupakan keyakinan pengguna terhadap kemampuan, kejujuran, dan niat baik penyedia layanan dalam memberikan layanan digital yang aman dan dapat diandalkan. Kepercayaan tersebut tercermin dari keyakinan pengguna dalam melakukan transaksi, rasa aman dalam penggunaan layanan, serta kesediaan untuk terus menggunakan layanan BYOND *by* BSI (McKnight et al., 2002).

2. Indikator Penelitian

Penyusunan indikator penelitian mengacu pada konsep kepercayaan yang dikemukakan oleh Mayer et al. (1995) serta didukung oleh McKnight et al. (2002). Indikator tersebut telah disesuaikan dengan karakteristik layanan digital BYOND *by* BSI sehingga dapat menggambarkan kondisi yang diteliti secara lebih relevan.

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
<i>Ability</i> (X1)	Persepsi pengguna terhadap kompetensi teknis, keahlian, dan kapasitas Bank Syariah Indonesia dalam menyediakan layanan digital BYOND <i>by</i> BSI yang aman, stabil, dan minim gangguan.	1. Kemudahan operasional layanan 2. Keamanan sistem layanan 3. Keandalan performa sistem	Mayer et al. (1995) (adaptasi)
<i>Integrity</i> (X2)	Persepsi pengguna terhadap kejujuran, konsistensi, dan kepatuhan Bank Syariah Indonesia dalam mengelola layanan digital BYOND <i>by</i> BSI sesuai dengan informasi dan prinsip syariah.	1. Transparansi informasi layanan 2. Konsistensi pemenuhan layanan 3. Kepatuhan terhadap prinsip syariah	Mayer et al. (1995) (adaptasi)
<i>Benevolence</i> (X3)	Persepsi pengguna terhadap ketulusan, empati, dan itikad baik Bank Syariah Indonesia dalam membantu dan menyediakan Solusi bagi pengguna layanan digital BYOND <i>by</i> BSI.	1. Kepedulian terhadap pengguna 2. Responsivitas layanan bantuan 3. Pemahaman kebutuhan pengguna	Mayer et al. (1995) (adaptasi)
Kepercayaan Pengguna (Y)	Kondisi psikologis berupa keyakinan, rasa aman, dan kesediaan nasabah untuk bergantung pada keandalan layanan digital BYOND <i>by</i> BSI tanpa keraguan.	1. Keyakinan menggunakan layanan 2. Rasa aman dalam bertransaksi 3. Keyakinan terhadap keandalan layanan jangka Panjang	McKnight et al. (2002) (adaptasi)

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026)

Seluruh indikator kemudian dituangkan ke dalam butir pernyataan kuesioner yang diukur menggunakan skala *Likert*.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian sejumlah pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi sesuai pengalaman dan persepsi mereka (Sugiyono, 2022). Penggunaan kuesioner dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur persepsi dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan BYOND by BSI.

Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator variabel yang telah diadaptasi dari teori Mayer et al. (1995) dan McKnight et al. (2002). Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna BYOND by BSI, baik secara langsung maupun melalui platform daring seperti Google Form.

Jawaban responden diukur menggunakan skala *Likert* yang digunakan untuk menilai sikap dan persepsi responden terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2022). Adapun skor penilaian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skor Berdasarkan Skala *Likert*

Pernyataan/Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Diolah (Sugiyono, 2022))

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui penelaahan berbagai dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2022).

Dalam penelitian ini, dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh informasi pendukung mengenai BYOND by BSI serta berbagai referensi ilmiah, seperti buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengolah data penelitian sehingga dapat digunakan dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26 untuk mendukung proses analisis yang lebih sistematis (Ghozali, 2018).

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten. Pengujian instrumen dalam penelitian ini terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian yang dimaksud (Ghozali, 2018). Pengujian validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor item dengan skor total menggunakan metode *Pearson Product Moment*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $> r$ tabel, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $< r$ tabel, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel diperoleh berdasarkan *degree of freedom* (df) = $n - 2$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5%.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya (Ghozali, 2018). Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha*, maka semakin tinggi tingkat konsistensi instrumen penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan model memenuhi asumsi statistik yang diperlukan.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah residual model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2018). Pengujian dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan analisis grafik *Normal Probability Plot* (P-Plot).

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya perbedaan varians residual pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018).

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan kriteria:

- 1) Nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ dan *VIF* ≥ 10 , maka terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat

ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan analisis grafik *scatterplot* melalui program SPSS 26. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah:

- 1) Jika titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titik data membentuk pola tertentu yang teratur (seperti menyempit, melebar, atau bergelombang), maka telah terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun simultan (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, metode tersebut diterapkan untuk menguji pengaruh variabel *ability*, *integrity*, dan *benevolence* terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI.

Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepercayaan Pengguna

a = Konstanta

$b1, b2, b3$ = Koefisien Regresi

$X1$ = Kemampuan (*Ability*)

$X2$ = Integritas (*Integrity*)

$X3$ = Niat Baik (*Benevolence*)

e = Error

4. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, uji F diterapkan untuk mengetahui pengaruh variabel *ability*, *integrity*, dan *benevolence* secara bersama-sama terhadap kepercayaan pengguna.

Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel serta nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis dinyatakan diterima.
- 2) Apabila nilai F hitung lebih kecil daripada F tabel serta nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis dinyatakan ditolak.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2018).

Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Selain analisis parsial melalui uji t , penelitian ini juga mengidentifikasi variabel independen yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Penentuan variabel dominan dilakukan berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta pada hasil regresi linear berganda. Variabel dengan nilai Standardized Beta terbesar menunjukkan kontribusi pengaruh yang paling kuat terhadap kepercayaan pengguna layanan digital BYOND by BSI (Ghozali, 2018).

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien berada pada rentang 0 sampai 1.

Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan variabel *ability*, *integrity*, dan *benevolence* dalam menjelaskan perubahan pada variabel kepercayaan nasabah pengguna BYOND by BSI. Sebaliknya, semakin rendah nilai R^2 menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin terbatas.

I. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti sejak tahap persiapan hingga penyusunan laporan akhir penelitian. Tahapan ini bertujuan agar proses penelitian berjalan secara terarah dan sesuai dengan prosedur ilmiah.

a. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi awal terhadap fenomena penggunaan layanan digital BYOND by BSI di kalangan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Selanjutnya, peneliti mengidentifikasi permasalahan penelitian, mengumpulkan referensi yang relevan, serta menyusun rancangan proposal penelitian. Proposal yang telah disusun kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing untuk memperoleh arahan dan perbaikan sebelum dilaksanakan seminar proposal.

b. Tahap Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel *ability*, *integrity*, *benevolence*, dan kepercayaan pengguna yang mengacu pada teori Mayer et al. (1995) serta McKnight et al. (2002). Butir pernyataan dalam kuesioner dirancang menggunakan skala *Likert* agar responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan persepsi masing-masing secara lebih mudah.

c. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian, yaitu mahasiswa aktif UIN

Antasari Banjarmasin yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui jaringan komunikasi online dengan membagikan tautan Google Form, serta diberikan secara langsung kepada calon responden yang memenuhi kriteria penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi terhadap berbagai data dan literatur yang relevan sebagai data pendukung penelitian.

d. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, analisis variabel dominan, serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *ability*, *integrity*, dan *benevolence* terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI.

e. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Penyusunan Laporan

Tahap akhir penelitian adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Kesimpulan tersebut disusun untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian. Selanjutnya, seluruh hasil penelitian disusun secara sistematis dalam bentuk laporan skripsi sesuai dengan pedoman penulisan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.