

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Terbentuknya Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tersebut dilakukan untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu jaringan kantor BSI di Kalimantan Selatan adalah BSI KCP Banjar Kertak Hanyar yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Km 7,6, Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. KCP Banjar Kertak Hanyar merupakan hasil pemindahan dan optimalisasi layanan dari BSI KCP Banjarmasin A Yani 2 yang sebelumnya beralamat di Jalan Ahmad Yani Km 3 No. 147C, Banjarmasin Timur. Pemindahan kantor tersebut mulai berlaku efektif pada tanggal 7 Juli 2025 sebagai bagian dari upaya BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjangkau masyarakat secara lebih luas. Sebagai salah satu kantor layanan BSI di Kabupaten Banjar, BSI KCP Banjar Kertak Hanyar menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan syariah, seperti produk penghimpunan dana, pembiayaan, layanan transaksi perbankan, serta layanan digital melalui aplikasi BYOND by BSI.

b. Visi dan Misi BSI

1) Visi

“Menjadi Top 10 Global Islamic Bank berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu lima tahun ke depan”

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2. Deskripsi Responden

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	62	64,58%
2	Perempuan	34	35,42%
	Total	96	100%

Sumber: Diolah, 2026

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang 64,58%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang 35,42%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam

penelitian ini adalah perempuan, yang menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	18-25 Tahun	39	40,62%
2	26-40 Tahun	47	48,96%
3	>40 Tahun	10	10,42%
	Total	96	100%

Sumber: Diolah, 2026

Berdasarkan tabel distribusi responden berdasarkan usia, diketahui bahwa dari total 96 responden, sebagian besar berada pada rentang usia 26–40 tahun sebanyak 47 orang 48,96%. Selanjutnya, responden yang berusia 18–25 tahun berjumlah 39 orang 40,62%, sedangkan responden yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 10 orang 10,42%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia produktif, yaitu 26–40 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut lebih dominan dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI dibandingkan kelompok usia lainnya.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.3**Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD/MI	0	0%
2	SMP/MTS	1	1,04%
3	SMA/MA	39	40,62%
4	S1/Diploma	49	51,04%
5	S2	7	7,29%
6	Lainnya	0	0%
	Total	96	100%

Sumber: Diolah, 2026

Berdasarkan tabel distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui bahwa dari total 96 responden, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir S1/Diploma sebanyak 49 orang 51,04%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan terakhir SMA/MA berjumlah 39 orang 40,62%, responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 orang 7,29%, dan responden dengan pendidikan terakhir SMP/MTs sebanyak 1 orang 1,04%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1/Diploma, yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi BYOND by BSI dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan tinggi.

d. Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan

Tabel 4.4
Status Pekerjaan Responden

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	26	27,08%
2	Pegawai	38	39,58%
3	Wiraswasta	28	29,17%
4	Lainnya	4	4,17%
	Total	96	100%

Sumber: Diolah, 2026

Berdasarkan tabel distribusi responden berdasarkan status pekerjaan, diketahui bahwa dari total 96 responden, sebagian besar berstatus sebagai pegawai sebanyak 38 orang 39,58%. Selanjutnya, responden yang berstatus wiraswasta berjumlah 28 orang 29,17%, diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 26 orang 27,08%, dan lainnya sebanyak 4 orang 4,17%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pegawai, yang menunjukkan bahwa kelompok pekerja formal lebih dominan dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI dibandingkan kelompok pekerjaan lainnya.

3. Deskripsi Variabel

a. Variabel Pengetahuan (X1)

Tabel 4.5

Pengetahuan Responden Tentang Fungsi Utama Aplikasi BYOND by BSI

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	2	2,08%
3	Netral	6	6,25%
4	Setuju	53	55,21%
5	Sangat Setuju	33	34,38%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mengetahui fungsi utama dari aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%. Selain itu, 33 orang atau 34,38% menyatakan sangat setuju, 6 orang atau 6,25% menyatakan netral, sedangkan masing-masing 2 orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengetahui fungsi utama aplikasi BYOND by BSI dengan baik.

Tabel 4.6

Pemahaman Responden Tentang Cara Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%

2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	10	10,42%
4	Setuju	35	36,46%
5	Sangat Setuju	47	48,96%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka memahami cara menggunakan aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 47 orang atau 48,96%. Selanjutnya, 35 orang atau 36,46% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,42% menyatakan netral, dan 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memahami cara menggunakan aplikasi BYOND by BSI dengan baik.

Tabel 4.7

Pengetahuan Responden Tentang Jenis Layanan Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	3,13%
2	Tidak Setuju	15	15,63%
3	Netral	19	19,79%
4	Setuju	34	35,42%
5	Sangat Setuju	25	26,04%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mengetahui berbagai jenis layanan aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 34 orang atau 35,42%. Selanjutnya, 25 orang atau 26,04% menyatakan sangat setuju, 19 orang atau 19,79% menyatakan netral, 15 orang atau 15,63% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 3,13% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengetahui berbagai jenis layanan yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.8

Responden Dapat Mengatur Peraturan yang Ada di Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	8	8,33%
3	Netral	9	9,38%
4	Setuju	53	55,21%
5	Sangat Setuju	25	26,04%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka dapat mengatur pengaturan aplikasi BYOND by BSI sesuai kebutuhan, yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%. Selanjutnya, 25 orang atau 26,04% menyatakan sangat setuju, 9 orang atau 9,38% menyatakan netral, 8 orang atau 8,33% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden mampu

menyesuaikan pengaturan aplikasi BYOND by BSI sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tabel 4.9
Responden Mampu Mengoperasikan Fitur-fitur

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	3,13%
2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	20	20,83%
4	Setuju	46	47,92%
5	Sangat Setuju	23	23,96%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mampu mengoperasikan fitur-fitur aplikasi BYOND by BSI dengan baik, yaitu sebanyak 46 orang atau 47,92%. Selanjutnya, 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju, 20 orang atau 20,83% menyatakan netral, 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 3,13% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden mampu mengoperasikan fitur-fitur aplikasi BYOND by BSI dengan baik.

Tabel 4.10
Responden Mudah Memahami Petunjuk Penggunaan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	3,13%

2	Tidak Setuju	12	12,50%
3	Netral	12	12,50%
4	Setuju	41	42,71%
5	Sangat Setuju	28	29,17%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mudah memahami petunjuk penggunaan aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%. Selanjutnya, 28 orang atau 29,17% menyatakan sangat setuju, 12 orang atau 12,50% menyatakan netral, 12 orang atau 12,50% menyatakan tidak setuju, dan 3 orang atau 3,13% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dapat memahami petunjuk penggunaan aplikasi BYOND by BSI dengan baik.

Tabel 4.11

Responden Mengetahui Risiko Penyalahgunaan Penggunaan Informasi Pribadi Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	10	10,42%
3	Netral	17	17,71%
4	Setuju	43	44,79%
5	Sangat Setuju	24	25,00%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mengetahui risiko penyalahgunaan informasi pribadi melalui aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 43 orang atau 44,79%. Selanjutnya, 24 orang atau 25,00% menyatakan sangat setuju, 17 orang atau 17,71% menyatakan netral, 10 orang atau 10,42% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memahami risiko penyalahgunaan informasi pribadi saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.12

Responden Bisa Memahami Cara Menjaga Keamanan Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,17%
2	Tidak Setuju	7	7,29%
3	Netral	16	16,67%
4	Setuju	41	42,71%
5	Sangat Setuju	28	29,17%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka memahami cara menjaga keamanan akun BYOND by BSI, yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%. Selanjutnya, 28 orang atau 29,17% menyatakan sangat setuju, 16 orang atau 16,67% menyatakan netral, 7 orang atau 7,29% menyatakan tidak setuju, dan 4 orang atau 4,17% menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memahami cara menjaga keamanan akun BYOND by BSI dengan baik.

Tabel 4.13

Responden Berhati-hati Saat Membagikan Informasi Pribadi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	3	3,13%
3	Netral	13	13,54%
4	Setuju	38	39,58%
5	Sangat Setuju	40	41,67%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka berhati-hati saat membagikan informasi pribadi melalui aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 40 orang atau 41,67%. Selanjutnya, 38 orang atau 39,58% menyatakan setuju, 13 orang atau 13,54% menyatakan netral, 3 orang atau 3,13% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kesadaran yang baik dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.14**Responden Dapat Mencari Informasi yang Dibutuhkan Melalui Aplikasi**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	3	3,13%
3	Netral	9	9,38%
4	Setuju	49	51,04%
5	Sangat Setuju	34	35,42%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka dapat mencari informasi yang dibutuhkan melalui aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 49 orang atau 51,04%. Selanjutnya, 34 orang atau 35,42% menyatakan sangat setuju, 9 orang atau 9,38% menyatakan netral, 3 orang atau 3,13% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden mampu memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan mudah.

Tabel 4.15**Responden Dapat Memahami Informasi yang Tersedia di Aplikasi**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	7	7,29%
3	Netral	12	12,50%

4	Setuju	42	43,75%
5	Sangat Setuju	34	35,42%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka memahami informasi yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 42 orang atau 43,75%. Selanjutnya, 34 orang atau 35,42% menyatakan sangat setuju, 12 orang atau 12,50% menyatakan netral, 7 orang atau 7,29% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden mampu memahami informasi yang disajikan dalam aplikasi BYOND by BSI dengan baik.

Tabel 4.16

Responden Mampu Membedakan Informasi yang Benar dan Salah di Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	22	22,92%
4	Setuju	40	41,67%
5	Sangat Setuju	29	30,21%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mampu membedakan informasi yang benar dan tidak benar di

aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 40 orang atau 41,67%. Selanjutnya, 29 orang atau 30,21% menyatakan sangat setuju, 22 orang atau 22,92% menyatakan netral, 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kemampuan yang baik dalam menilai dan membedakan informasi yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.17

Responden Dapat Mengatasi Masalah Sederhana di Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	8	8,33%
3	Netral	16	16,67%
4	Setuju	43	44,79%
5	Sangat Setuju	27	28,13%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka dapat mengatasi masalah sederhana pada aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 43 orang atau 44,79%. Selanjutnya, 27 orang atau 28,13% menyatakan sangat setuju, 16 orang atau 16,67% menyatakan netral, 8 orang atau 8,33% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki

kemampuan yang cukup baik dalam mengatasi masalah sederhana yang terjadi saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.18

Responden Mengetahui Langkah yang harus Dilakukan Jika Aplikasi Error

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	5	5,21%
3	Netral	8	8,33%
4	Setuju	47	48,96%
5	Sangat Setuju	34	35,42%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mengetahui langkah yang harus dilakukan jika aplikasi BYOND by BSI mengalami error, yaitu sebanyak 47 orang atau 48,96%. Selanjutnya, 34 orang atau 35,42% menyatakan sangat setuju, 8 orang atau 8,33% menyatakan netral, 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika terjadi kendala atau error pada aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.19
Responden Mampu Memperbarui Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	4	4,17%
4	Setuju	53	55,21%
5	Sangat Setuju	35	36,46%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mampu memperbarui aplikasi BYOND by BSI jika diperlukan, yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%. Selanjutnya, 35 orang atau 36,46% menyatakan sangat setuju, 4 orang atau 4,17% menyatakan netral, dan 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pembaruan aplikasi BYOND by BSI ketika diperlukan.

b. Variabel Kualitas Layanan (X2)

Tabel 4.20

Aplikasi Mudah Digunakan.

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	3	3,13%
3	Netral	9	9,38%
4	Setuju	57	59,38%
5	Sangat Setuju	27	28,13%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa aplikasi BYOND by BSI mudah digunakan, yaitu sebanyak 57 orang atau 59,38%. Selanjutnya, 27 orang atau 28,13% menyatakan sangat setuju, 9 orang atau 9,38% menyatakan netral, dan 3 orang atau 3,13% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aplikasi BYOND by BSI mudah untuk digunakan.

Tabel 4.21

Fitur-Fitur Pada Aplikasi Mudah Dipahami

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	5	5,21%

3	Netral	11	11,46%
4	Setuju	45	46,88%
5	Sangat Setuju	34	35,42%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka mudah memahami fitur pada aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 45 orang atau 46,88%. Selanjutnya, 34 orang atau 35,42% menyatakan sangat setuju, 11 orang atau 11,46% menyatakan netral, 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai fitur-fitur pada aplikasi BYOND by BSI mudah dipahami.

Tabel 4.22

Responden Tidak Mengalami Kesulitan Saat Menggunakan Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	12	12,50%
3	Netral	21	21,88%
4	Setuju	37	38,54%
5	Sangat Setuju	24	25,00%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 37 orang atau 38,54%. Selanjutnya, 24 orang atau 25,00% menyatakan sangat setuju, 21 orang atau 21,88% menyatakan netral, 12 orang atau 12,50% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai penggunaan aplikasi BYOND by BSI relatif mudah dan tidak menimbulkan kesulitan yang berarti.

Tabel 4.23

Proses Transaksi Menggunakan Aplikasi Berlangsung Dengan Cepat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	5	5,21%
2	Tidak Setuju	6	6,25%
3	Netral	12	12,50%
4	Setuju	43	44,79%
5	Sangat Setuju	30	31,25%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa proses transaksi menggunakan BYOND by BSI berlangsung dengan cepat, yaitu sebanyak 43 orang atau 44,79%. Selanjutnya, 30 orang atau 31,25% menyatakan sangat setuju, 12 orang atau 12,50% menyatakan netral, 6 orang atau 6,25% menyatakan tidak setuju, dan 5 orang atau 5,21% menyatakan sangat tidak

setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai proses transaksi pada aplikasi BYOND by BSI berlangsung dengan cepat dan mendukung kemudahan dalam bertransaksi.

Tabel 4.24

Layanan Pada Aplikasi Dapat Menghemat Waktu

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	10	10,42%
3	Netral	17	17,71%
4	Setuju	39	40,63%
5	Sangat Setuju	29	30,21%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa layanan pada BYOND by BSI menghemat waktu mereka, yaitu sebanyak 39 orang atau 40,63%. Selanjutnya, 29 orang atau 30,21% menyatakan sangat setuju, 17 orang atau 17,71% menyatakan netral, 10 orang atau 10,42% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan BYOND by BSI mampu membantu menghemat waktu dalam melakukan aktivitas perbankan.

Tabel 4.25
Sistem Aplikasi Dapat Diakses Dengan Cepat Saat Digunakan

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	5	5,21%
2	Tidak Setuju	9	9,38%
3	Netral	13	13,54%
4	Setuju	46	47,92%
5	Sangat Setuju	23	23,96%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa sistem dapat diakses dengan cepat ketika digunakan, yaitu sebanyak 46 orang atau 47,92%. Selanjutnya, 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju, 13 orang atau 13,54% menyatakan netral, 9 orang atau 9,38% menyatakan tidak setuju, dan 5 orang atau 5,21% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai akses terhadap aplikasi BYOND by BSI berlangsung dengan cepat dan responsif saat digunakan.

Tabel 4.26
Responden Merasa Data Pribadi Mereka Aman Saat Menggunakan Aplikasi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	5	5,21%
3	Netral	16	16,67%

4	Setuju	49	51,04%
5	Sangat Setuju	24	25,00%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa data pribadi mereka aman saat menggunakan BYOND by BSI, yaitu sebanyak 49 orang atau 51,04%. Selanjutnya, 24 orang atau 25,00% menyatakan sangat setuju, 16 orang atau 16,67% menyatakan netral, 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap keamanan data pribadi saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.27

Sistem Layanan Aplikasi Memiliki Keamanan Yang Baik

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,17%
2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	17	17,71%
4	Setuju	48	50,00%
5	Sangat Setuju	23	23,96%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa sistem layanan BYOND by BSI memiliki keamanan yang baik, yaitu sebanyak 48 orang atau 50,00%. Selanjutnya, 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju, 17 orang atau 17,71% menyatakan netral, sedangkan masing-masing 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sistem layanan BYOND by BSI memiliki tingkat keamanan yang baik dan dapat dipercaya.

Tabel 4.28

Responden Percaya Bahwa Transaksi Menggunakan Aplikasi Terlindungi Dengan Baik

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	7	7,29%
3	Netral	14	14,58%
4	Setuju	43	44,79%
5	Sangat Setuju	31	32,29%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa transaksi menggunakan BYOND by BSI terlindungi dengan baik, yaitu sebanyak 43 orang atau 44,79%. Selanjutnya, 31 orang atau 32,29% menyatakan sangat setuju, 14 orang atau 14,58% menyatakan netral, 7 orang atau 7,29% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat

kepercayaan yang baik terhadap perlindungan transaksi pada aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.29

Tampilan Fitur Pada Aplikasi BYOND by BSI Terlihat Menarik

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	3	3,13%
3	Netral	12	12,50%
4	Setuju	48	50,00%
5	Sangat Setuju	32	33,33%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tampilan fitur pada aplikasi BYOND by BSI terlihat menarik, yaitu sebanyak 48 orang atau 50,00%. Selanjutnya, 32 orang atau 33,33% menyatakan sangat setuju, 12 orang atau 12,50% menyatakan netral, 3 orang atau 3,13% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai tampilan fitur pada aplikasi BYOND by BSI menarik dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik.

Tabel 4.30**Tata Letak Menu Pada Aplikasi Tersusun Dengan Baik**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	14	14,58%
4	Setuju	45	46,88%
5	Sangat Setuju	33	34,38%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tata letak menu di aplikasi BYOND by BSI tersusun dengan baik, yaitu sebanyak 45 orang atau 46,88%. Selanjutnya, 33 orang atau 34,38% menyatakan sangat setuju, 14 orang atau 14,58% menyatakan netral, dan 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai tata letak menu pada aplikasi BYOND by BSI telah tersusun dengan baik sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai fitur yang tersedia.

Tabel 4.31**Fitur Pada Layanan Aplikasi Mudah Ditemukan**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	1,04%
2	Tidak Setuju	6	5,21%

3	Netral	19	15,63%
4	Setuju	41	48,96%
5	Sangat Setuju	30	29,17%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fitur pada layanan BYOND by BSI mudah ditemukan, yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%. Selanjutnya, 30 orang atau 31,25% menyatakan sangat setuju, 19 orang atau 19,79% menyatakan netral, dan 6 orang atau 6,25% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI mudah ditemukan dan diakses.

Tabel 4.32

Informasi Pada Layanan Aplikasi Mudah Dipahami

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	1,04%
3	Netral	13	13,54%
4	Setuju	47	48,96%
5	Sangat Setuju	35	36,46%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa informasi pada layanan BYOND by BSI mudah dipahami, yaitu sebanyak

47 orang atau 48,96%. Selanjutnya, 35 orang atau 36,46% menyatakan sangat setuju, 13 orang atau 13,54% menyatakan netral, 1 orang atau 1,04% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai informasi yang tersedia pada layanan BYOND by BSI mudah dipahami.

Tabel 4.33

Informasi Yang Diberikan Sistem Akurat

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	5	5,21%
3	Netral	10	10,42%
4	Setuju	49	51,04%
5	Sangat Setuju	32	33,33%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa informasi yang diberikan sistem akurat, yaitu sebanyak 49 orang atau 51,04%. Selanjutnya, 32 orang atau 33,33% menyatakan sangat setuju, 10 orang atau 10,42% menyatakan netral, dan 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai informasi yang diberikan oleh sistem pada aplikasi BYOND by BSI akurat dan dapat dipercaya.

Tabel 4.34**Informasi Layanan Yang Tersedia Pada Aplikasi Disajikan Secara Lengkap**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	5	5,21%
3	Netral	17	17,71%
4	Setuju	46	47,92%
5	Sangat Setuju	27	28,13%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa informasi layanan yang tersedia di aplikasi BYOND by BSI tersedia secara lengkap, yaitu sebanyak 46 orang atau 47,92%. Selanjutnya, 27 orang atau 28,13% menyatakan sangat setuju, 17 orang atau 17,71% menyatakan netral, 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai informasi layanan yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI telah disajikan secara lengkap dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Tabel 4.35**Layanan Aplikasi Bebas Dari Unsur Riba, Gharar, Dan Maisyir**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,08%

3	Netral	6	6,25%
4	Setuju	49	51,04%
5	Sangat Setuju	39	40,62%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa layanan BYOND by BSI yang mereka gunakan bebas dari unsur riba, gharar, dan maisyir, yaitu sebanyak 49 orang atau 51,04%. Selanjutnya, 39 orang atau 40,62% menyatakan sangat setuju, 6 orang atau 6,25% menyatakan netral, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden meyakini bahwa layanan BYOND by BSI telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisyir.

Tabel 4.36

Transaksi Yang Dilakukan Melalui Aplikasi Telah Sesuai Dengan Prinsip Syariah

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,08%
3	Netral	11	11,46%
4	Setuju	54	56,25%
5	Sangat Setuju	29	30,21%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Bank Syariah Indonesia sebagai penyedia layanan memiliki komitmen terhadap prinsip syariah, yaitu sebanyak 54 orang atau 56,25%. Selanjutnya, 29 orang atau 30,21% menyatakan sangat setuju, 11 orang atau 11,46% menyatakan netral, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden meyakini bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki komitmen yang kuat dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah pada layanan yang diberikan.

Tabel 4.37

Layanan Aplikasi Diawasi Oleh Dewan Pengawas Syariah

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	0	0,00%
3	Netral	2	2,08%
4	Setuju	49	51,04%
5	Sangat Setuju	44	45,83%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa layanan aplikasi BYOND by BSI diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, yaitu sebanyak 49 orang atau 51,04%. Selanjutnya, 44 orang atau 45,83% menyatakan sangat setuju, 2 orang atau 2,08% menyatakan netral, dan 1 atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak

setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden meyakini bahwa layanan aplikasi BYOND by BSI berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah sehingga pelaksanaannya tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.38

Aplikasi Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	2	2,08%
3	Netral	10	10,42%
4	Setuju	68	70,83%
5	Sangat Setuju	16	16,67%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa aplikasi BYOND by BSI sesuai dengan kebutuhan mereka, yaitu sebanyak 68 orang atau 70,83%. Selanjutnya, 16 orang atau 16,67% menyatakan sangat setuju, 10 orang atau 10,42% menyatakan netral, dan 2 orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aplikasi BYOND by BSI telah sesuai dengan kebutuhan mereka dalam melakukan aktivitas perbankan.

Tabel 4.39**Aplikasi Mampu Memenuhi Harapan Nasabah**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	11	11,46%
3	Netral	17	17,71%
4	Setuju	37	38,54%
5	Sangat Setuju	31	32,29%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa aplikasi BYOND by BSI memenuhi harapan mereka, yaitu sebanyak 37 orang atau 38,54%. Selanjutnya, 31 orang atau 32,29% menyatakan sangat setuju, 17 orang atau 17,71% menyatakan netral, dan 11 orang atau 11,46% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aplikasi BYOND by BSI telah mampu memenuhi harapan mereka sebagai pengguna.

Tabel 4.40**Responden Merasa Nyaman Menggunakan Aplikasi**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	4	4,17%
3	Netral	18	18,75%
4	Setuju	43	44,79%

5	Sangat Setuju	31	32,29%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa nyaman menggunakan aplikasi BYOND by BSI, yaitu sebanyak 43 orang atau 44,79%. Selanjutnya, 31 orang atau 32,29% menyatakan sangat setuju, 18 orang atau 18,75% menyatakan netral, 4 orang atau 4,17% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan.

Tabel 4.41

Bersedia Menggunakan Aplikasi Secara Terus-menerus

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
2	Tidak Setuju	5	5,21%
3	Netral	13	13,54%
4	Setuju	44	45,83%
5	Sangat Setuju	34	35,42%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka berniat terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI di masa mendatang, yaitu sebanyak 44 orang atau 45,83%. Selanjutnya, 34 orang atau

35,42% menyatakan sangat setuju, 13 orang atau 13,54% menyatakan netral, dan 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki niat untuk tetap menggunakan aplikasi BYOND by BSI pada masa yang akan datang.

Tabel 4.42

Responden Bersedia Merekomendasikan Aplikasi Kepada Orang Lain

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,04%
2	Tidak Setuju	6	6,25%
3	Netral	6	6,25%
4	Setuju	52	54,17%
5	Sangat Setuju	31	32,29%
	Total	96	100%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka bersedia merekomendasikan aplikasi BYOND by BSI kepada orang lain, yaitu sebanyak 52 orang atau 54,17%. Selanjutnya, 31 orang atau 32,29% menyatakan sangat setuju, 6 orang atau 6,25% menyatakan netral, 6 orang atau 6,25% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1,04% menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden bersedia merekomendasikan aplikasi BYOND by BSI kepada orang lain berdasarkan pengalaman penggunaan yang mereka rasakan.

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan nilai r tabel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel dan memiliki arah hubungan yang positif. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil daripada nilai r tabel, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini digunakan jumlah sampel sebanyak 96 responden dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan jumlah sampel tersebut, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2006. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Pengetahuan Nasabah (X1), Kualitas Website (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,2006), sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Adapun hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.43

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket.
Pengetahuan (X1)	X1.1	0,565	0,201	Valid
	X1.2	0,494	0,201	Valid
	X1.3	0,576	0,201	Valid
	X1.4	0,486	0,201	Valid
	X1.5	0,375	0,201	Valid
	X1.6	0,486	0,201	Valid
	X1.7	0,514	0,201	Valid

	X1.8	0,551	0,201	Valid
	X1.9	0,481	0,201	Valid
	X1.10	0,325	0,201	Valid
	X1.11	0,424	0,201	Valid
	X1.12	0,389	0,201	Valid
	X1.13	0,447	0,201	Valid
	X1.14	0,303	0,201	Valid
	X1.15	0,301	0,201	Valid
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0,622	0,201	Valid
	X2.2	0,387	0,201	Valid
	X2.3	0,532	0,201	Valid
	X2.4	0,577	0,201	Valid
	X2.5	0,58	0,201	Valid
	X2.6	0,502	0,201	Valid
	X2.7	0,408	0,201	Valid
	X2.8	0,452	0,201	Valid
	X2.9	0,403	0,201	Valid
	X2.10	0,366	0,201	Valid
	X2.11	0,307	0,201	Valid
	X2.12	0,392	0,201	Valid
	X2.13	0,401	0,201	Valid
	X2.14	0,406	0,201	Valid
	X2.15	0,351	0,201	Valid
	X2.16	0,361	0,201	Valid
	X2.17	0,221	0,201	Valid
	X2.18	0,269	0,201	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,534	0,201	Valid
	Y.2	0,604	0,201	Valid
	Y.3	0,543	0,201	Valid
	Y.4	0,554	0,201	Valid
	Y.5	0,671	0,201	Valid

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan informasi pada tabel di atas, seluruh item pernyataan pada variabel Pengetahuan Nasabah (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel (0,201). Oleh karena itu, setiap butir pernyataan pada variabel Pengetahuan Nasabah (X1),

Kualitas Layanan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut pada tahap pengujian berikutnya.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.44
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,712	16	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,71	19	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,721	6	Reliabel

Sumber : Data diolah 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, variabel Pengetahuan Nasabah (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,712, variabel Kualitas Layanan (X2) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,710, dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,721. Seluruh nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dengan demikian,

instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk pengumpulan data serta analisis lebih lanjut.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.45

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
0,435	Berdistribusi Normal

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,435. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,435 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, data telah memenuhi salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi dan layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas

dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel 4.46
Hasil Uji Multikoliniearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,679	1,474	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Layanan (X2)	0,679	1,474	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, variabel Pengetahuan Nasabah (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,679 dan VIF sebesar 1,474. Sementara itu, variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,679 dan VIF sebesar 1,474. Nilai Tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, variabel Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) memenuhi asumsi multikolinearitas dan layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

4. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami

gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada masing-masing variabel independen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.47
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,886	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan (X2)	0,334	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, variabel Pengetahuan Nasabah (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,886, sedangkan variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,334. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,886 > 0,05$ dan $0,334 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

5. Uji regresi linear berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen, yaitu Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap

variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.48
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Original Sample (B)	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,044	Berpengaruh Positif
Kualitas Layanan (X2)	0,104	Berpengaruh Positif
Constant (a)	10,028	Berpengaruh Positif

Sumber : Data diolah 2026.

Nilai a sebesar 10,028 merupakan konstanta yang menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan, maka nilai regresi untuk Kepuasan Nasabah (Y) tetap sebesar 10,028.

Persamaan regresi linear berganda yaitu:

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

Berdasarkan hasil uji analisis regresi pada tabel di atas, maka dapat diketahui model regresi linear berganda sebagai berikut:

Persamaan Regresi

$$Y = 10,028 + 0,044X_1 + 0,104X_2 + e$$

Persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 10,028 menerangkan bahwa apabila variabel Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) bernilai 0 atau dianggap tetap, maka Kepuasan Nasabah (Y) berada pada angka 10,028.

2. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Nasabah (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,044, yang berarti terdapat hubungan positif dengan Kepuasan Nasabah (Y). Artinya, ketika Pengetahuan Nasabah meningkat, maka Kepuasan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,044 dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap, begitu juga sebaliknya.
3. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,104, yang berarti terdapat hubungan positif dengan Kepuasan Nasabah (Y). Artinya, ketika Kualitas Layanan meningkat, maka Kepuasan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,104 dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi tetap, begitu juga sebaliknya.

6. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R Square pada output Model Summary.

Tabel 4.49

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R Square	Adjusted R Square	Keterangan
0,134	0,115	Kontribusi pengaruh sebesar 13,4%

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,134 atau 13,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 13,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 86,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini yang tidak diteliti. Selain itu, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,115 atau 11,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam model, kemampuan variabel Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah adalah sebesar 11,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) memiliki kemampuan sebesar 13,4% dalam menjelaskan perubahan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y).

7. Uji Simultan (F)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.51

Hasil Uji Simultan (F)

F Hitung	Sig.	Keterangan
7,198	0,001	Berpengaruh Signifikan

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada tabel di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 7,198 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada aplikasi BYOND by BSI dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kombinasi kedua variabel independen tersebut mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat Kepuasan Nasabah.

8. Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, yaitu Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Tabel 4.50

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	B (Unstandardized)	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
Constant	10,028	2,704	-	3,709	0	Signifikan
Pengetahuan Nasabah (X1)	0,044	0,045	0,115	0,985	0,327	Tidak Signifikan

Kualitas Layanan (X2)	0,104	0,042	0,288	2,46	0,016	Signifikan
-----------------------	-------	-------	-------	------	-------	------------

Sumber : Data diolah 2026.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa:

1. Variabel Pengetahuan Nasabah (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,327 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,044 menunjukkan hubungan positif, artinya semakin tinggi tingkat Pengetahuan Nasabah maka Kepuasan Nasabah cenderung meningkat, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik.
2. Variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Koefisien regresi sebesar 0,104 menunjukkan hubungan positif, artinya semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan maka Kepuasan Nasabah akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada aplikasi BYOND by BSI, sedangkan variabel Pengetahuan Nasabah (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang telah dilakukan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai F hitung sebesar 7,198. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan Nasabah (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI dipengaruhi oleh kombinasi kedua variabel tersebut.

2. Pengaruh Pengetahuan Nasabah (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Pengetahuan Nasabah (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,327 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Meskipun memiliki arah hubungan positif dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,044, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan

bahwa tingkat pengetahuan nasabah mengenai fitur, manfaat, dan layanan aplikasi belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah.

Sementara itu, variabel Kualitas Layanan (X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,104. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah dibandingkan pengetahuan nasabah.