

**PENGARUH VARIABEL *PIECES* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN BYOND BY BSI KCP KENCONG
JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Nadia Putri Rahmawati

NIM: 212105010046

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

MEI 2025

**PENGARUH VARIABEL PIECES TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN BYOND BY BSI KCP KENCONG
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Nadia Putri Rahmawati
NIM: 212105010046

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Luluk Musfiroh, M.Ak.
NIP. 198804122019032007

**PENGARUH VARIABEL *PIECES* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN BYOND BY BSI KCP KENCONG
JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi Perbankan Syariah

Hari: Senin
Tanggal: 16 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua



Aminatus Zahriyah, M.Si.
NIP. 198907232019032012

Sekretaris



Devi Hardianti Rukmana, S.E., M.M.
NIP. 199202062020122009

Anggota :

1. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si.

(



)

2. Luluk Musfiroh, M.Ak.

(

)

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
NIP. 198812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

“Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa: 29)¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya serta memudahkan segala urusan bagi hamba-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada panutan kita Nabi Muhammad Saw yang telah menjadi teladan bagi umat Islam.

Bismillahirrahmanirrahim, dengan ini saya dedikasikan hasil studi kepada:

1. Cinta Pertama. Alm. Abah Maksar, dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan karya ini untuk abah tercinta yang telah berpulang. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dan pengorbanan abah semasa hidupnya. Meskipun abah tidak lagi disisi, semangat dan cinta abah selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi penulis dalam menyempurnakan tesis ini. Semoga abah senantiasa diberi ketenang di sisi-Nya dan bangga atas segala usaha yang telah penulis lakukan. Karya ini adalah wujud rasa terimakasih penulis yang tak terhingga untuk abah.
2. Pintu Surgaku. Ibunda Siti Rosidatul Husna, dengan seluruh kesederhanaan ini, penulis dedikasikan tesis ini untuk ibunda tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan cinta tanpa batas dalam setiap langkah hidup penulis. Rasa syukur atas doa, perjuangan, serta dukungan yang tak terhingga. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi bukti rasa terimakasih penulis dan membanggakan ibu karena telah menyelesaikan pendidikan dengan tuntas.

3. Keluarga Besar serta Saudara Kandung penulis (Ani Afidatul Khusna dan Feni Umi Nur Azizah) dan seluruh kerabat. Terimakasih atas dukungan, doa, motivasi, kasih sayang, dan dorongan semangat yang luar biasa yang membuat penulis dapat menuntaskan penulisan tesis ini dengan baik.
4. Sahabat tercinta Denis Oktaviana, Suswati, Diana, Isna Farikh Nuzula, Laila Zuhro, Elsa Zahrotun Afidah, dan Muhammad Muhadi. Terimakasih telah menjadi teman setia dalam setiap langkah perjalanan ini, dukungan, tawa dan semangat menjadi sebuah motivasi untuk menghadapi tantangan. Sebagai wujud apresiasi atas persahabatan yang tulus dan tak tergantikan. Semoga kita senantiasa bersatu dalam mencapai impian dan keberhasilan di masa mendatang.
5. Teman-teman Perbankan Syariah 3 Angkatan 2021 & KKN Posko 42. Penulis sangat berterima kasih atas doa, dorongan semangat, uluran tangan, serta motivasi yang kalian berikan kepada penulis. Semoga segala yang kita harapkan dapat menjadi kenyataan serta membanggakan kedua orang tua.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, penulis berhasil menuntaskan tesis ini dengan baik dan tepat waktu. Karya ini menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program gelar sarjana dan dapat terlaksana dengan baik. Keberhasilan penulis dapat terwujud atas dukungan dari berbagai pihak:

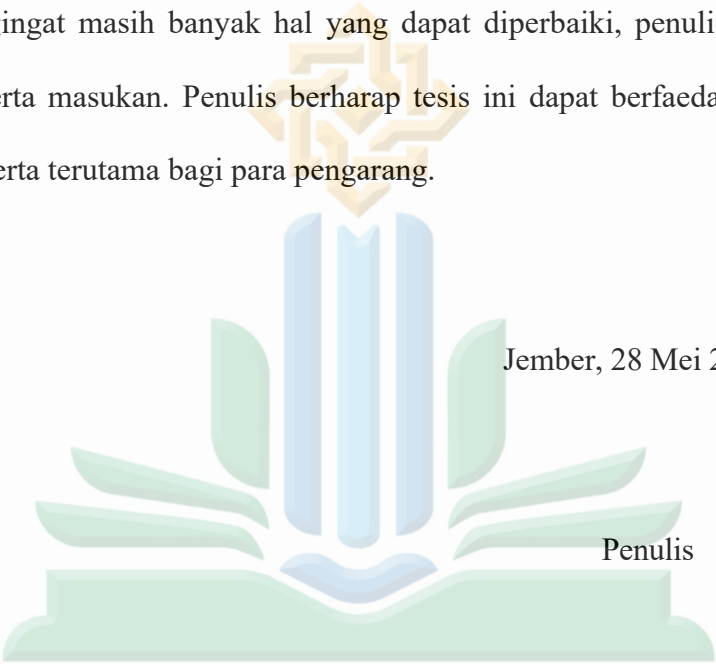
1. Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag. M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memfasilitas semua urusan yang diperlukan peneliti selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
3. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi yang telah memberikan persetujuan pada skripsi ini.
4. Dr. Hj Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi yang telah membimbing serta menasehati selama masa pembelajaran.
5. Ana Pratiwi, SE., Ak.,M.SA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan panduan dalam tahapan usulan judul skripsi dan pengesahan skripsi.
6. Luluk Musfiroh, M.Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mendedikasikan waktunya untuk membimbing serta panduan dalam proses penyusunan skripsi.

7. Segenap pihak yang terkait dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini, terimakasih atas dukungan dan bantuannya baik secara langsung atau tidak langsung.

Mengingat masih banyak hal yang dapat diperbaiki, penulis menantikan evaluasi serta masukan. Penulis berharap tesis ini dapat berfaedah untuk para pembaca serta terutama bagi para pengarang.

Jember, 28 Mei 2025

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Nadia Putri Rahmawati, Luluk Musfiroh, 2025 : *Pengaruh Variabel PIECES Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember.*

Kata kunci: *PIECES, Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, Service, dan Kepuasan Pengguna Layanan.*

Layanan digital perbankan semakin menjadi kebutuhan utama dalam menunjang aktivitas keuangan masyarakat modern, termasuk di wilayah Jember. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember, yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Namun, efektivitas layanan ini perlu dievaluasi secara komprehensif menggunakan pendekatan yang mampu mengidentifikasi aspek-aspek penting dalam sistem informasi, salah satunya adalah metode *PIECES* yang meliputi variabel *Performance, Information and data, Economics, Control, Efficiency, dan Service.*

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, and Service* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember? 2) Apakah variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, and Service* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, and Service* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember. 2) Untuk mengetahui *Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, and Service* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Metode analisis yang digunakan penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, koefisien determinasi, dan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dari hasil uji T parsial diperoleh, variabel *Performance, Control, dan Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Sedangkan, variabel *Information and Data, Economics, dan Service* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. 2) Dari hasil uji F simultan diperoleh, terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) secara simultan.

DAFTAR ISI

COVER	Hal i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Ruang Lingkup	15
1. Variabel Penelitian.....	15
2. Indikator Variabel	16
F. Definisi Operasional	17
G. Asumsi Penelitian.....	24
H. Hipotesis	25
I. Sistematika Pembahasan	35
BAB II.....	37

A. Penelitian Terdahulu.....	37
B. Kajian Teori.....	51
BAB III	72
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	72
B. Po\pulasi dan Sampel	73
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	75
D. Analisis Data	78
BAB IV	85
A. Gambaran Objek Penelitian.....	85
B. Penyajian Data.....	89
C. Pembahasan	116
BAB V.....	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Mobile Banking 2020	4
Tabel 1. 2 Indikator Variabel	17
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Skala Likert	77
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	89
Tabel 4. 2 Usia	90
Tabel 4. 3 Pekerjaan	91
Tabel 4. 4 Deskriptif Statistik	92
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas <i>Performance</i>	94
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas <i>Information and Data</i>	95
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas <i>Economics</i>	96
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas <i>Control</i>	97
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Validitas <i>Efficiency</i>	97
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas <i>Service</i>	98
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan	99
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Reliabilitas	100
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	102
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolineritas	103
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	105
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	108
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	110

Tabel 4. 18 Hasil Uji T112

Tabel 4. 19 Hasil Uji F115



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4. 1 BSI KCP Kencong Jember	85
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	88
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter-Plot)	107





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia yaitu sebuah negara yang sebagian besar penduduknya beragama muslim, sehingga wajar jika kita menjadi pemimpin pengembangan finansial syariah global. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga finansial syariah islam yang resmi berfungsi sebagai penyedia layanan perbankan sesuai dengan prinsip muallamat dalam islam. Di masa kini, kemajuan inovasi berperan krusial ditengah kompetisi bisnis. Salah satu sektor yang mengalami kemajuan teknologi informasi adalah dunia perbankan. Ini terlihat dalam perkembangan sistem pelayanan nasabah melalui *mobile banking*.² Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, kebutuhan nasabah akan layanan perbankan juga berubah; yang dulunya merasa cukup hanya dengan pelayanan di kantor bank, kini banyak yang menginginkan layanan yang lebih cepat, adaptif serta mampu diakses setiap waktu dan di mana pun. Salah satu perubahan penting adalah peningkatan permintaan untuk layanan perbankan digital di mana aplikasi *mobile banking* telah berkembang berkat kemajuan seiring dengan kemajuan teknologi dan sangat efektif digunakan oleh generasi milenial.³

²Muhammad Rafli Ferdiansyah dan Dhani Ichsanuddin Nur, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN „Veteran“ Jawa Timur," *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2023.

³Muhammad Rizieq, "Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket," *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* 5, no. 2 (23 Desember 2024): 76–89, <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) merupakan sebuah institusi di sektor keuangan syariah di Indonesia yang berhasil memperkenalkan layanan *mobile banking* mereka bernama BSI *Mobile* pada tanggal 1 Februari 2021.⁶ Namun pada akhir bulan Maret 2025 BSI *Mobile* akan dihentikan secara

⁴ Lidia Sihotang dan Ilham Hudi, “Penerapan M-banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman,” *Jurnal Akuntansi Aktiva* 4, no. 2 (2023): 108.

⁵ Rendi Setiawan Purba dan Khairina Tambunan, “Penggunaan Aplikasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI Medan Pulo Brayan,” *Kampus Akademik Publising Jurnal Sains Student Research* Vol. 2 No. 1 (Februari 2024): Hal 275-287.

⁶ Andini Kinan Raharja, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI *Mobile* menggunakan model *End User Computing Satisfaction*" (Skripsi, Jakarta, Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, 2023).

resmi, sehingga nasabah perlu untuk migrasi ke aplikasi baru yaitu *Byond* by BSI ini sebagai bagian dari upaya *transformasi* digital Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menghadirkan pengalaman perbankan yang lebih modern dan menyeluruh bagi nasabah. *Byond* by BSI yakni *superapp* bank digital yang diperkenalkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) di tanggal 9 November 2024. *Byond* by BSI juga dapat dievaluasi berdasarkan seberapa baik layanan ini dapat memenuhi beragam kebutuhan transaksi dalam perbankan syariah. Adapun Fitur-fiturnya seperti transfer dana antar bank, infaq, shodaqah, pembayaran zakat dan wakaf, tabungan kurban, tabungan bisnis, serta investasi sukuk menjadi aspek nilai tambah yang membedakan dari layanan digital perbankan tradisional. Semakin beragam fitur yang disediakan dalam aplikasi *Byond* by BSI, semakin tinggi pula tingkat penggunaan dan penerimaan oleh nasabah. Oleh karena itu, pengembangan layanan *Byond* by BSI harus dilakukan secara terus menerus untuk memastikan keselarasan dengan kebutuhan pengguna serta kemajuan teknologi di bidang perbankan digital.⁷

Kepuasan pelanggan yaitu sentimen yang dialami individu setelah menarik keluaran dari suatu produk dengan ekspektasi mereka, baik rasa puas maupun rasa tidak puas. Terdapat hubungan antara kepuasan pengguna serta kesetiaan pengguna, sehingga untuk mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap sistem, perlu dilakukan peningkatan kualitas pada sistem tersebut. Kepuasan pengguna juga memainkan peranan penting dalam pengembangan

⁷ Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo," *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2025): 302.

sistem informasi. Salah satu faktor utama dalam mempertahankan pengguna baru dan pengguna yang sudah lama ada dengan memberikan kepuasan melalui layanan yang ditawarkan oleh aplikasi.⁸ Berikut adalah tabel perbandingan fitur *mobile banking* syariah yang dimiliki oleh Bank Muamalat, Bank Syariah Indonesia, Mega Syariah, dan BTN Syariah.

Tabel 1.1
Perbandingan Fitur *Mobile Banking* Syariah

No	Fitur/ Fungsi	Bank Muamalat (Muamalat DIN)	Bank Syariah Indonesia (Byond by BSI)	M-Syariah (Mega Syariah)	BTN Syariah <i>Mobile Banking</i>
1.	Transfer antar bank	Online, SKN (sistem kliring nasional), RTGS (<i>real time gross settlement</i>), BI-Fast	BI-Fast, antar bank	Online, BI-Fast	BI-Fast, antar bank
2.	Fitur islami	Daily hadist, jadwal shalat, kalkulator zakat, arah kiblat	Jadwal shalat, kalimat inspiratif, zakat/infaq, digital wakaf	Fitur ibadah (daftar haji online)	Tidak disebutkan
3.	Pembayaran tagihan	Listrik, PDAM, internet, dll.	PLN, telepon, akademik, BPJS, asuransi, PDAM, internet, <i>e-commerce</i> , dll.	Listrik, air, pulsa, dan layanan lainnya	Tagihan listrik, air telepon, dan berbagai tagihan rutin lainnya
4.	keamanan	<i>Biometric login</i> , pencatatan IMEI dan <i>user ID</i> untuk keamanan	<i>Face recognition</i> , kode aktivasi, notifikasi email, PIN.	Biometrik sidik jari dan face id untuk akses aplikasi	standar aplikasi perbankan
5.	Investasi & zakat	Kalkulator zakat, info produk investasi	investasi, zakat, wakaf, donasi	Pembukaan deposito digital, zakat	Tidak disebutkan
6.	Fitur tambahan	Smart trasfer, favorite transaction	Superapp, 130+ fitur, update rutin	Upgrade akun DigiBerkah Plus	Registrasi mudah, aktivitas online

Sumber: data diolah peneliti, 2025

⁸ Filbert Alexander Tejokusuma, Husni Angriani, dan Afifah, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework," *Kharisma Tech* Vol. 17, No. 2 (14 September 2022): 157-71, <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v17i2.312>.

Berdasarkan tabel di atas, semua aplikasi mendukung transaksi dasar seperti transfer, pembayaran, dan pembelian. Byond by BSI dan Muamalat DIN menonjol dalam jumlah fitur, keamanan biometrik, dan kemudahan *onboarding* digital. Mega syariah menambahkan fitur khusus syariah seperti daftar haji online dan *upgrade* akun tabungan syariah. BTN syariah *mobile banking* fokus pada kemudahan transaksi dasar dan pembukaan rekening online, namun fitur *lifestyle* dan biometrik tidak disebutkan eksplisit. Dari keempat aplikasi *mobile banking* syariah ini menawarkan fitur dasar yang serupa, namun Byond by BSI dan Muamalat DIN lebih unggul dalam hal kelengkapan fitur, keamanan dan inovasi digital, sementara Mega Syariah menonjolkan fitur ibadah dan BTN Syariah mengutamakan kemudahan transaksi dan pembukaan rekening online.

Evaluasi kinerja sistem informasi adalah suatu penilaian terhadap seberapa baik fungsi sebuah sistem, apakah ia telah memenuhi tujuan ditetapkan atau tidak. Kinerja mengacu pada hasil dari pekerjaan yang berkaitan erat dengan tujuan strategis suatu organisasi, serta kepuasan pelanggan. Kinerja juga diukur sebagai tingkat pencapaian dalam menjalankan kegiatan atau program guna mencapai sasaran, visi, misi dan tujuan organisasi.⁹ Dengan demikian, aplikasi yang memiliki kinerja baik dalam aspek layanan, kemandirian, kenyamanan penggunaan, serta fitur-fitur inovatif akan berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

⁹ Ahmad Faizal, Rusmala Santi, Catur Eri Gunawan, "Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode TRADE Pada Universitas Tridinanti Palembang," *Journal of Software Engineering Ampera* Vol. 1 No. 1 (Februari 2020).

Informasi merupakan data yang telah di proses sehingga dapat memberikan manfaat lebih berguna bagi penggunanya. Umumnya, informasi menjadi krusial untuk pengguna karena memiliki dampak nyata atau dapat dirasakan ketika pengambilan keputusan sekarang dan prospektif. Informasi yaitu sebuah data yang telah dimodifikasi berfungsi sebagai wujud yang lebih optimal, atau informasi yang merepresentasikan kejadian bagi pemiliknya untuk membantu ketika memutuskan baik sekarang atau pun prospektif.¹⁰ Informasi yang valid dan tepat dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan. Data yang tampil aplikasi *Byond* by BSI seperti saldo rekening, riwayat transaksi dan notifikasi transaksi secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.¹¹

Ekonomi merupakan dasar yang mengatur cara masyarakat mengelola sumber daya ekonomi yang ada. Ekonomi meliputi berbagai peraturan, kebijakan, dan struktur institusi yang menentukan cara barang dan jasa di produksi, di distribusi serta di konsumsi dalam suatu negara atau komunitas. Setiap sistem ekonomi memiliki keunikan tersendiri yang berpengaruh pada cara pengambilan keputusan ekonomi, pengalokasian sumber daya serta distribusi kekayaan.¹² Kepuasan yang dipengaruhi oleh elemen ekonomi seperti efisiensi biaya dan keuntungan praktis dari aplikasi dapat memperkuat

¹⁰ Delson Angelo dan Muhammat Rasid Ridho, "Rancangan Bangun Penjualan Lisence Key Berbasis Web Pada PT. GFSOFT Indonesia," *Jurnal Comasie* Vol. 6 No. 2 (2022): 36–39.

¹¹ Andilie Lily Wijanarto dan Deni Wardani, "Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok)," t.t., 3–4.

¹² Iskandar Chang, Heppi Syofya, dan Annisa Febryanti, *Sistem Ekonomi*, 2024.

kesetiaan pengguna. Pengguna cenderung memilih untuk tetap menggunakan layanan yang menawarkan keuntungan ekonomi lebih besar di bandingkan alternatif lainnya.¹³

Kontrol merupakan kemampuan suatu sistem untuk mengatur dan memantau proses serta hasil dari aktivitas. Ini mencakup pengawasan kinerja sistem, keamanan data, serta pemeliharaan standar layanan yang diberikan. Dengan penerapan kontrol efektif, organisasi dapat dengan cepat dan efisien mengidentifikasi serta memperbaiki gangguan pada kinerja sistem. Kontrol tidak hanya merupakan aspek teknis dalam penggunaan aplikasi, melainkan juga faktor penting yang berdampak pada kepuasan pengguna melalui peningkatan pengalaman, standar pelayanan, loyalitas pelanggan, serta kemampuan mengatasi keluhan.¹⁴ Sistem keamanan yang solid dalam aplikasi, seperti *otentikasi* ganda, verifikasi *biometrik*, serta *enkripsi* data, meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap sistem. Ini membuat pengguna merasa bahwa aplikasi dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan mereka secara khusus yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.¹⁵

Efisiensi mencakup pemeriksaan menyeluruh terhadap komponen-komponen dalam sistem; contohnya, variabel performa yang mengevaluasi *throughput* (jumlah produksi) dan waktu *respon* (respon sistem) untuk menilai

¹³ Abdul Gani, Putri Apria Ningsih, dan Ahmad Syahrizal, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi,” *SANTRI : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* vol 1, no. 6 (Desember 2023): 118–26.

¹⁴ Baiti Rahman dan Muhammad Arifin, Noor Latifah, Diana Laily, Fithri, “Penerapan Metode Pieces Pada Sistem Informasi Manajemen WO MAX.ENTERTAINMENT,” *RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi* Vol. 3 No. 4 (Maret 2023): 125–33.

¹⁵ Putu Eka Sumarni Putri, “Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Brimo di Bank BRI Unit Sukawati Gianyar” (Skripsi, Badung, Politeknik Negeri Bali, 2024).

seberapa efektif sistem dalam menangani permintaan dengan cepat dan optimal. Selain itu, efisiensi juga memperhatikan kemudahan komunikasi (*aksesibilitas* untuk pengguna) dan kelengkapan sistem (sejauh mana sistem menjalankan fungsi yang dibutuhkan) untuk memastikan bahwa sistem beroperasi dengan baik dan dapat menyelesaikan tugasnya.¹⁶ Efisiensi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, bank perlu memastikan bahwa aplikasi mereka mudah diakses, cepat dalam memproses transaksi, selalu siap untuk digunakan, dan memberikan manfaat yang jelas bagi para pengguna. Perbaikan dalam layanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah.¹⁷

Kualitas layanan merupakan faktor penting menentukan seberapa puas pengguna terhadap sebuah sistem. Dalam konteks ini, kualitas layanan mengacu pada seberapa efektif penyedia layanan memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan, yang dapat diukur melalui perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan yang diterima. Kondisi ini memperlihatkan bahwa standar pelayanan tak sekedar bergantung pada barang dan layanan yang ditawarkan, melainkan juga pada keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan saat memanfaatkan layanan tersebut.¹⁸ Peningkatan dalam kualitas layanan akan memberikan berdampak

¹⁶ Firlynisa Wafiyah Widyanti dkk., “Analisis Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Surabaya,” *TEKNOBIS : Teknologi, Bisnis Dan Pendidikan* vol 2, no. 3 (2024): 574–81.

¹⁷ Rikardus Nardin dan Kordianus Larum, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Cabang Ruteng,” *Jurnal STIE Karya: Akuntansi dan Manajemen* vol 01, no. 02 (2024): 3.

¹⁸ Arum Prayudi Lestari, Yesica Novrita Devi, Wibowo Arninputranto, dan Devina Puspita Sari, “Analisis PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and

positif pada tingkat kepuasan nasabah yang akhirnya dapat meningkatkan kesetiaan serta reputasi bank di pasar. Bank harus terus berupaya untuk memenuhi harapan nasabah dengan meningkatkan kualitas layanan agar tetap bisa bersaing dalam industri perbankan digital.¹⁹

Dengan hadirnya aplikasi *Byond* by BSI penting untuk mengidentifikasi masalah agar dapat memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Byond* by BSI. Analisis ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kekurangan dan tantangan yang dialami dalam penerapan sistem. Penelitian ini memanfaatkan enam variabel *PIECES* (*Performance, Information and data, Economics, Control, Efficiency, and Service.*) Dengan memilih variabel *PIECES*, diprediksi dapat menyediakan evaluasi yang lengkap, pelaksanaan mekanisme yang dipergunakan dan temuan yang diperoleh menjadi pedoman untuk pengembangan sistem berkelanjutan yang lebih baik demi meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.

Merujuk pada penelitian dari Randi Prayogi berjudul “Penerapan Metode *PIECES Framework* dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA.” Yang dilakukan pada tahun 2021, ditemukan lima komponen dalam metode *PIECES*, indikator Kinerja mendapatkan nilai terendah, hal ini menunjukkan bahwa perlu ada penyempurnaan terhadap “Menu-menu yang di sajikan

Service) pada Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventory,” *Seminar Nasional Maritim Sains Teknologi Terapan (MASTER)*, 2023.

¹⁹ Intan Diva, Farid Fathony Ashal, dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam,” *Journal of Sharia Economics* vol. 3, no. 2 (t.t.): 199–203, <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2080>.

variabel analisis. *PIECES* adalah alat analisis yang dirancang untuk menilai sistem informasi dengan mempertimbangkan enam elemen utama yaitu *Performance* (Kinerja), *Information and data* (Informasi dan data), *Economics* (Ekonomi), *Control* (Kontrol), *Efficiency* (Efisiensi), dan *Service* (Kualitas Layanan). Hal ini mencakup pokok-pokok esensial yang berguna sebagai ukuran atau acuan untuk evaluasi sistem yang mendalam. Program yang komprehensif serta menyeluruh dapat dievaluasi secara cermat hanya menggunakan *PIECES* berfungsi sebagai instrumen evaluasi sistem, sehingga kelebihan dan kekurangan sistem dapat diidentifikasi dan dijadikan pedoman untuk pengembangan bisnis di masa mendatang.

Alasan peneliti memilih untuk melakukan studi penelitian di BSI KCP Kencong Jember yang berada di Jl. Krakatau No 45, Ponjen, Kencong, Kabupaten Jember adalah sebab bank ini ialah sebuah institusi keuangan syariah di Desa Kencong, antara empat bank konvensional yang (BRI, Mandiri, BCA, dan Bank Jatim). Lokasinya ada di jantung keramaian Desa Kencong yang merupakan salah satu kecamatan kunci di sudut barat daya Kabupaten Jember. Daerah ini berfungsi sebagai pusat ekonomi, pertanian, dan perkebunan di wilayah GERBANGMASKU (Puger, Jombang, Gumukmas, Kencong, Umbulsari) yang mendukung kegiatan ekonomi yang luas, memberikan BSI KCP Kencong kemungkinan besar untuk menggaet nasabah dari berbagai bidang ekonomi. Di sisi lain, setelah penggabungan BNI Syariah ke dalam BSI, BSI KCP Kencong Jember saat ini banyak

digemari para masyarakat Kencong dan sekitarnya yang sebagian besar

penduduknya beragama muslim karena seluruh kegiatan perbankan sesuai dengan hukum muamalat dalam islam, serta pelaksanaannya tidak memberlakukan bunga atau riba akan tetapi mudharabah. Hal ini mendorong penulis untuk meneliti dengan judul **”Pengaruh Variabel *PIECES* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Byond* by BSI KCP Kencong Jember.”**

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam studi penelitian kuantitatif dikenal sebagai rumusan masalah. Pada Bagian semua rumusan masalah yang ingin ditemukan jawabannya melalui studi penelitian. Perumusan masalah disusun dengan cara yang ringkas, transparan, lugas, terperinci, dan fungsional dalam bentuk pertanyaan.²³

1. Apakah *Performance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan *Byond* by BSI?
2. Apakah *Information and Data* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan *Byond* by BSI?
3. Apakah *Economics* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI?
4. Apakah *Control* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI?
5. Apakah *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI?

6. Apakah *Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI?
7. Apakah *Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, dan Service* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah penjelasan mengenai tujuan yang ingin dicapai selama proses penelitian. Tujuan penelitian sejalan dan sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan dalam perumusan masalah.

1. Untuk mengetahui *performance* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
2. Untuk mengetahui *information and data* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
3. Untuk mengetahui *economics* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
4. Untuk mengetahui *control* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
5. Untuk mengetahui *efficiency* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
6. Untuk mengetahui *service* dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

7. Untuk mengetahui *Performace, Information and data, Economics, Control, Efficiency, Service* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Studi penelitian ini berpotensi menyajikan nilai tambah pada pengembangan teori kepuasan pelanggan dengan memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengaruh variabel *pieces* terhadap kepuasan pengguna. Kontribusi ini dapat memperluas referensi yang tersedia dan menawarkan pandangan baru dalam kajian tentang kepuasan pelanggan. Selain itu, Penelitian ini bisa digunakan untuk merumuskan model analisis yang lebih terperinci terkait pokok-pokok yang berdampak pada kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan digital.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti mampu meningkatkan kemampuan metodologis serta analitis menggunakan pendekatan *PIECES* dalam situasi nyata. Ini akan mendukung pengembangan keterampilan melakukan penilaian dan analisis data.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan variabel *PIECES* bisa memberikan informasi yang lebih bermanfaat bagi BSI untuk mengenali kekuatan serta kelemahan layanan Byond by BSI, sehingga perbaikan yang diperlukan dapat dilakukan untuk meningkatkan standar layanan.

E. Ruang Lingkup

1. Variabel Penelitian

Komponen yang menjadi fokus dalam pada studi penelitian adalah elemen yang telah ditetapkan peneliti untuk di analisis demi memperoleh solusi dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam bentuk kesimpulan. Dalam kajian ini ada dua komponen yakni variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen dapat diartikan sebagai komponen yang berpengaruh terhadap variabel lainnya, di mana variabel ini bertindak sebagai penyebab terjadinya perubahan pada komponen lain. Pada studi penelitian ini, Variabel independennya adalah:

X_1 : *Performance*

X_2 : *Information and data*

X_3 : *Economics*

X_4 : *Control*

X_5 : *Efficiency*

X_6 : *Service*

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat ialah komponen yang terdampak oleh variabel independen, variabel dependen merupakan hasil dari variabel independen. Variabel dependen pada studi penelitian ini adalah:

Y : Kepuasan Pengguna Layanan

2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan bukti empiris dari komponen yang dikaji. Penunjuk empiris ini juga digunakan sebagai landasan dalam pembuatan item pertanyaan untuk kuesioner, wawancara, dan juga observasi. Indikator dalam studi penelitian ini ditunjukkan oleh tabel 1.2

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 1. 2
Indikator Variabel

Variabel	Indikator
<i>Performance</i> (X1)	a. <i>Throughput</i> b. Kecepatan transaksi c. Keandalan layanan ²⁴
<i>Information and Data</i> (X2)	a. Akurat b. Tepat pada waktunya c. <i>Relevan</i> ²⁵
<i>Economics</i> (X3)	a. Volume transaksi b. Efisiensi biaya transaksi ²⁶
<i>Control</i> (X4)	a. Keamanan transaksi b. Pengendalian akses ²⁷
<i>Efficiency</i> (X5)	a. Waktu penyelesaian transaksi b. Tingkat keberhasilan transaksi ²⁸
<i>Service</i> (X6)	a. Kemudahan penggunaan b. <i>Responstif</i> c. Ketersediaan layanan ²⁹
Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	a. Kualitas produk b. Emosional ³⁰

Sumber: data diolah oleh penulis

F. Definisi Operasional

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja adalah elemen pertama dalam komponen *PIECES*. ini merujuk pada kapasitas mekanisme ketika menuntaskan sebuah pekerjaan secara cepat maka tujuan bisa lekas terselesaikan. Kinerja dapat dievaluasi

²⁴ Fithrie Soufitri, *Konsep Sistem Informasi*, 1 ed. (Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional, 2023).

²⁵ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, 3 ed. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017).

²⁶ Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2020).

²⁷ Munifah, *Pengendalian Sistem Informasi* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Redaksi, 2023).

²⁸ Agus S. Irfan, *Manajemen Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2020).

²⁹ Aris Ariyanto dkk., *Manajemen Layanan Pelanggan*, 1 ed. (Badung: Widina Media Utama, 2024).

³⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 1 ed. (Surabaya: Jawa Timur, 2019).

- a. Akurat, informasi harus tanpa kesalahan serta tidak dapat disesuaikan. Akurasi berarti informasi harus jelas dan mencerminkan maksud asalnya.
- b. Ketepatan waktu, data yang disampaikan atau diperoleh tidak seharusnya terlambat untuk diterima oleh penerima, sebab data yang kadaluarsa akan kehilangan nilainya.
- c. Relevansi, informasi harus berfungsi bagi pengguna dan relevansi akan berbeda bagi setiap individu.³²

3. Ekonomi (*Economics*)

Ekonomi adalah elemen ketiga dari *PIECES*. penggunaan biaya berasal dari pemanfaatan informasi. Peningkatan kebutuhan ekonomi mempengaruhi manajemen biaya serta dorongan untuk meningkatkan ekonomi mungkin menjadi pendorong utama bagi suatu proyek. Landasan dasar bagi sebagian besar pengelola berpusat pada biaya atau keuangan. Permasalahan ekonomi dan peluang berkaitan erat dengan permasalahan biaya.³³

- a. Volume transaksi, mengukur total nilai dari transaksi yang dilakukan lewat *mobile banking* dalam jangka waktu tertentu. Tingginya *volume* transaksi menunjukkan penerimaan yang baik dari layanan *mobile banking* oleh pelanggan dan bisa memberikan kontribusi untuk pertumbuhan ekonomi digital.

³² Kusnendi, *Konsep Dasar Sistem Informasi*, t.t.

³³ Ilka Zufria, *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*, 1 ed. (Medan: CV Pusdikra Mitra Jaya, 2022).

- b. Efisiensi biaya transaksi, mengukur pengeluaran yang dibutuhkan untuk melaksanakan transaksi dari mobile banking dibandingkan dengan metode tradisional contohnya ATM atau kantor cabang. Efisiensi biaya sangat penting untuk menarik lebih banyak pengguna. Penggunaan mobile banking dapat menurunkan biaya operasional bagi bank dan pelanggan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi secara keseluruhan pada sistem perbankan.

4. Pengendalian (*Control*)

Pengendalian adalah bagian keempat dari *PIECES*. analisis ini bertujuan untuk membandingkan sistem yang di analisis dalam hal keamanan transaksi, pengendalian akses serta keamanan. Indikator pengendalian meliputi:

- a. Keamanan transaksi, mengukur seberapa efektif sistem dalam melindungi data dan informasi pelanggan selama transaksi berlangsung. Ini mencakup penerapan *enkripsi*, *otentikasi* dua faktor, serta sistem pemantauan untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan. Keamanan yang kuat membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking*. Keamanan dalam transaksi digital menjadi sebuah aspek krusial karena memengaruhi pilihan konsumen untuk mengaplikasikan *mobile banking* di mana perlindungan terhadap informasi pribadi sangat diutamakan.

- b. Pengendalian akses, mengukur keefektifan sistem dalam menerapkan siapa yang dapat mengakses layanan *mobile banking* dan fitur-fitur yang dapat digunakan. Ini termasuk penggunaan *pin*, *password*, dan *autentikasi biometrik*. Pengendalian akses yang tepat sangat penting untuk mencegah akses tidak sah dan menjaga informasi nasabah dari kemungkinan ancaman.³⁴

5. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi adalah variabel kelima dari *PIECES*. Efisiensi berkaitan dengan sejauh mana sumber daya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebuah entitas bisnis, dianggap optimal atau pun tidak umumnya dinilai berdasarkan pekerjaan serta kewajibannya ketika menjalankan aktivitas. Berikut adalah indikator dari efisiensi:

- a. Waktu penyelesaian transaksi, yang mengukur waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi melalui *mobile banking*. Waktu yang lebih cepat mencerminkan efisiensi yang lebih baik, karena memungkinkan pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Penggunaan *mobile banking* sangat menghemat waktu transaksi dibandingkan dengan metode tradisional seperti pergi ke *ATM* ataupun ke kantor cabang.
- b. Tingkat keberhasilan transaksi, di mana ini adalah proporsi transaksi yang berhasil dibandingkan dengan total transaksi yang dilakukan.

³⁴ Sekar Arum Dewi Kaltsuma dan Istyakara Muslichah, "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan Mobile Banking," *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* Vol. 01 No. 02 (2022): 31-46.

Tingkat keberhasilan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem berfungsi secara efektif dan efisien, dengan mengurangi jumlah kegagalan dalam transaksi. *Mobile banking* memiliki tingkat keberhasilan transaksi yang cukup baik, yang menambah kepuasan pengguna.³⁵

6. Pelayanan (*Service*)

Pelayanan adalah variabel keenam dalam *PIECES*. Layanan adalah aktivitas atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan individu. Layanan ini tidak menghasilkan produk fisik, melainkan lebih berkaitan dengan pengalaman, dukungan atau bantuan yang diberikan kepada pengguna atau pelanggan. Indikator pelayanan meliputi:

- a. Kemudahan penggunaan, yang mengukur sejauh mana aplikasi *mobile banking* dapat dipahami dan digunakan dengan mudah oleh nasabah. Aplikasi yang *user-friendly* berkontribusi meningkatkan kepuasan pengguna. Tingkat kemudahan penggunaan mempengaruhi ketertarikan masyarakat untuk memakai *mobile banking* dan menunjukkan bahwa fitur layanan yang mudah digunakan dapat menarik lebih banyak pengguna.
- b. Kecepatan transaksi, yang mengukur berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi melalui *mobile banking*.

Proses transaksi yang cepat dapat meningkatkan pengalaman

³⁵ Yuli Eprianti, Yulpa Rabeta, dan Murlina Nisusmiati, "Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Transaksi Nasabah Pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau."

pengguna secara keseluruhan. Kecepatan penyelesaian transaksi menjadi salah elemen kunci dalam menilai kualitas layanan *mobile banking*, di mana pengguna lebih memilih aplikasi yang cepat dalam menyelesaikan transaksi.

- c. Ketersediaan layanan, yang mengukur seberapa sering layanan *mobile banking* dapat digunakan tanpa gangguan. Tingkat ketersediaan yang baik memperbolehkan pengguna untuk melaksanakan pemindahan dana setiap waktu serta di mana. Ketersediaan layanan memainkan peran penting dalam kepuasan pengguna, di mana responden merasa puas atas aksesibilitas aplikasi yang disediakan.³⁶

7. Kepuasan

Melengkapi keperluan pelanggan merupakan target krusial tiap perusahaan. Di samping itu, aspek utama untuk keberlangsungan organisasi bisnis, memenuhi kebutuhan pelanggan bisa memberikan keunggulan kompetitif. Kepuasan klien ialah skala sentimen yang dirasakan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan ekspektasi yang ada. Seorang pelanggan yang amat puas dengan nilai barang atau layanan yang diberikan mempunyai kemungkinan penting untuk berubah menjadi konsumen yang loyal dalam kurun waktu berkelanjutan. Indikator kepuasan mencakup:

³⁶ Badaruddin, Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)." digilib.uinkhas.ac.id

- a. Kualitas produk, di mana konsumen akan amat puas ketika evaluasi menilai bahwa barang yang di manfaatkan mempunyai standar yang bagus.
- b. Emosional, yaitu ketika konsumen mengalami puas serta optimis bahwa individu lain akan mengaguminya saat memakai produk dari merek khusus sehingga berpotensi menyampaikan rasa kepuasan yang lebih baik.³⁷

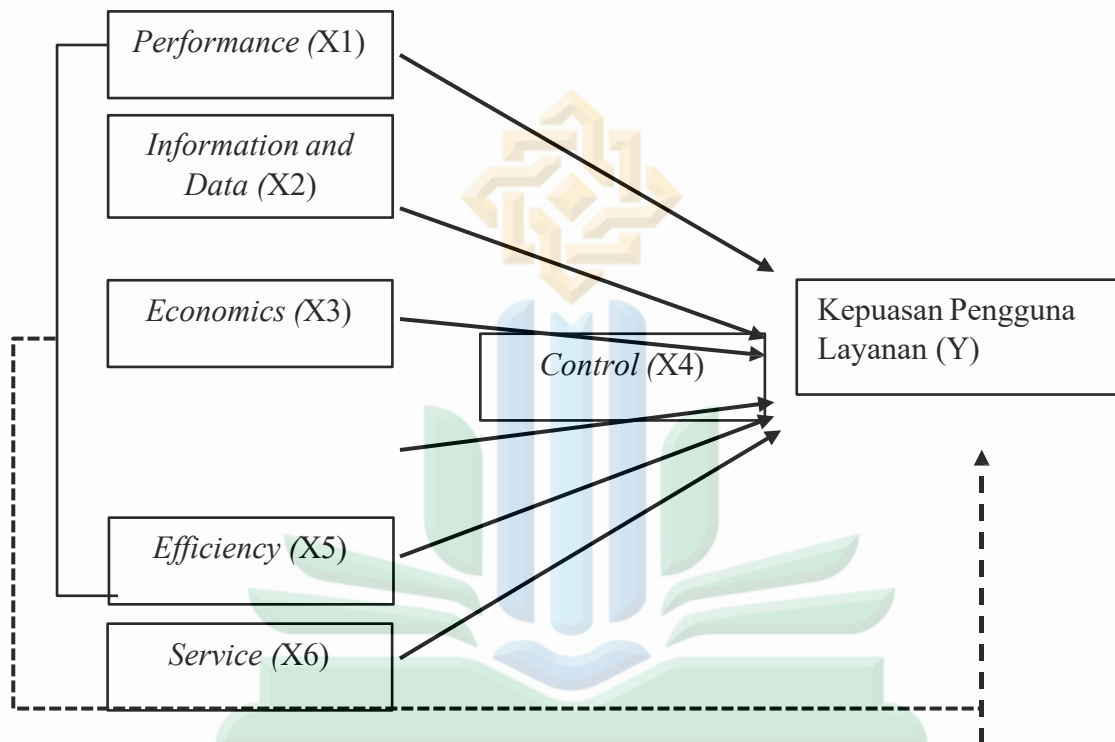
G. Asumsi Penelitian

Asumsi dalam penelitian mengacu pada hal-hal mendasar yang menjadi dasar untuk berpikir dan bertindak dalam sebuah studi, sering kali dikenal sebagai acuan atau asumsi, yang merupakan awal dari wawasan yang didapat peneliti. Sebelumnya, kompilasi informasi dalam penelitian, asumsi dasar harus dinyatakan secara jelas.³⁸ Dengan demikian, berdasarkan pemahaman tersebut, asumsi yang dihasilkan adalah bahwa kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dipengaruhi oleh variabel *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*.

³⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.

³⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*.

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual



Sumber: Data diolah oleh peneliti

—————> : Berdampak secara parsial
 - - - - -> : Berdampak secara simultan

H. Hipotesis

Teori sementara atau hipotesis adalah serangkaian dugaan awal dari suatu penelitian yang mungkin melibatkan interaksi antara variabel bebas dan variabel terikat.³⁹ Hipotesis pada studi penelitian adalah:

- a. Pengaruh Kinerja terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

Kinerja ialah temuan dari sebuah tindakan yang diacu dan dievaluasi dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan atau kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya. Kinerja mencakup capaian karyawan yang dapat dievaluasi berdasarkan keunggulan, besaran, durasi kerja, serta kolaborasi demi meraih target yang sudah ditentukan sebuah organisasi bisnis.⁴⁰

Sebuah studi penelitian yang dilaksanakan Susanti, dkk di tahun 2022 berjudul ""Penerapan Metode Pieces Framework dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri."" Mengungkapkan bahwa variabel kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *Livin* by Mandiri.⁴¹ Penelitian lain oleh Samuel Jolin dan Blasius Manggu di tahun 2023 berjudul ""Pengaruh Pemanfaatan *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Cabang Bengkayang terhadap Kepuasan Nasabah."" Menunjukkan bahwa komponen kinerja tidak memiliki pengaruh yang berarti.⁴² Kinerja berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan *mobile*, ketika kinerja sistem seperti kecepatan dan keandalan, memenuhi atau melampaui harapan pengguna, tingkat

⁴⁰ Kalista Afriliana, "Dampak Pengguna Mobile Banking Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta" (Skripsi, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2022).

⁴¹ Susanti, Dila Seltika Canta, Elvin Leander Hadisaputro, "Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri."

⁴² Samuel Jolin dan Blasius Manggu, "Pengaruh Pemanfaatan Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Bengkayang Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis* 1, no. 4 (21 Agustus 2023): 11-25, <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.163>.

kepuasan cenderung meningkat yang dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan jumlah pengguna layanan.⁴³ Hipotesis dalam penelitian ini:

H0 : Variabel kinerja tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

H1 : Variabel kinerja berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

b. Pengaruh Informasi dan data terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang memberikan arti atau konteks tertentu. Informasi berasal dari data yang meliputi ringkasan aktivitas waktu nyata, pemberitahuan transaksi yang berlangsung saat itu juga, dan laporan keuangan yang berasal dari catatan transaksi. Informasi ini mendukung nasabah dalam membuat keputusan keuangan dan mengelola rekening mereka dengan tepat. Sementara itu, data terdiri dari kumpulan fakta atau angka mentah yang belum diperhalus dan memerlukan pemrosesan lebih lanjut untuk dapat dipahami.⁴⁴

Studi Penelitian yang dilaksanakan Nurhalisa Sakir, dkk di tahun 2022 berjudul “Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan.”

⁴³ Penulis Farel Bernard Ganendra, “Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi BRI Mobile Menggunakan System Usability Scale Performance and User Satisfaction Analysis of BRI Mobile Application Using the System Usability Scale,” *Sendiko*, 2024.

⁴⁴ Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah, “Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking,” *Global Financial Accounting Journal* 05, no. 02 (Oktober 2021): 25–36.

Menggambarakan bahwasannya komponen informasi dan data berdampak signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi Seabank.⁴⁵ Studi penelitian lainnya yang dilaksanakan Nurhaeda, dkk di tahun 2022 berjudul “” Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).”” Mengungkapkan bahwa dimensi keakuratan informasi tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.⁴⁶ Standar informasi yang disediakan melalui sistem dapat mempengaruhi pengalaman pengguna yang selanjutnya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.⁴⁷ Asumsi sementara yang ada dalam penelitian ini:

H0 : Variabel informasi dan data tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

H2 : Variabel informasi dan data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

c. Pengaruh ekonomi terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

⁴⁵ Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, dan Nuorma Wahyuni, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan.”

⁴⁶ Nurhaeda, Sugiyono, dan Muhammad Hasbi, “Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Dijitac (Digital Journal of Information Technology and Communication* 2, no. 2 (April 2022): 29–36.

⁴⁷ Sulfila, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru” (Skripsi, Sulawesi Selatan, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).

Ekonomi berkaitan dengan penggunaan *mobile banking* mencakup dampaknya terhadap efisiensi transaksi, aksesibilitas layanan keuangan, serta pengelolaan sumber daya. *Mobile banking* memberikan kemampuan kepada pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat dan mudah, yang dapat mengurangi waktu dan biaya operasional yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan transaksi.⁴⁸

Sebuah studi oleh Herayati, dkk pada tahun 2024 berjudul ""Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak."" Menunjukkan bahwa aspek ekonomi mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pengguna perangkat lunak Bukalapak.⁴⁹ Penelitian lain yang dilakukan oleh Anjani Zalfa Herviana Putri dan Suparni pada tahun 2023 dengan judul ""Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode *Pieces Framework*."" Menggambarkan bahwasannya aspek ekonomi tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna perangkat lunak Ovo. Saat pengguna merasa puas dengan layanan *mobile banking*, mereka cenderung melakukan lebih banyak transaksi yang pada akhirnya bisa mendukung pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan penggunaan layanan keuangan digital.⁵⁰

⁴⁸ Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta," *Jurnal Maneksi* 11, no. 02 (Desember 2022): 416–26.

⁴⁹ Herayati, Elly Verawati, dan Ilham Bayu Aji, "Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak," *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* Vol. 8 No. 2 (6 April 2024).

⁵⁰ Anjani Zalfa Herviana Putri, dan Suparni, "Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode Pieces Framework," *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* Vol. 7 No. 3 (1 Agustus 2023).

H0 : Variabel ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

H3 : Variabel ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

d. Pengaruh kontrol terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

Pengendalian merujuk pada kapasitas suatu sistem untuk memantau dan mengatur proses serta informasi yang ada. Hal ini sangat berguna untuk menjamin bahwa sistem berjalan selaras dengan tujuan yang sudah ditetapkan dan untuk mencegah adanya penyalahgunaan atau kesalahan dalam pengolahan informasi.⁵¹

Sebuah studi yang dilakukan oleh ilham, dkk di tahun 2023 dengan judul “Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia.” Menjelaskan bahwa variabel kontrol mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pengguna perangkat lunak Tokopedia.⁵² Penelitian oleh Sulfila pada tahun yang sama dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru.” Menjelaskan bahwa variabel kontrol tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP

⁵¹ Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 1 ed. (Malang: CV IRDH, 2020).

⁵² Ilham, Suparni, dan Ahmad Al Kaafi, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia,” *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* Vol. 9 No. 2 (Desember 2023): 119–28.

Barru.⁵³ Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh cara mereka menilai kualitas layanan yang disampaikan oleh penyedia mobile banking, ketika pengguna merasa memiliki kontrol atas kualitas layanan (seperti melalui fitur-fitur yang tersedia), hal ini dapat menambah kepuasan nasabah.⁵⁴

Hipotesis pada studi penelitian ini:

H0 : Variabel kontrol tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

H4 : Variabel kontrol berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

e. Pengaruh efisiensi terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

Efisiensi adalah ukuran yang menunjukkan seberapa efektif bank dalam menggunakan sumber daya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan terjangkau kepada nasabah tanpa memboros waktu, tenaga, dan biaya.⁵⁵

Sebuah studi Penelitian yang dilakukan oleh Zaka Sada Kris Harefa dan Ahmad Junaidi Wahidin pada tahun 2024 berjudul “Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna

⁵³ Sulfila, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barro.”

⁵⁴ Aisyah Balqis Azzahra, “Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kcp Payakumbuh Pasca Hacker” (Skripsi, Minangkabau, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, 2024).

⁵⁵ Annisa Septri Ananda dan Muhammad Iqbal Fasa, “Kemudahan dan Efisiensi M-Banking Sebagai Solusi Praktis di Era Digital,” *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara* 01, no. 05 (November 2024): 7725–29.

Aplikasi Blibli.”” Menjelaskan bahwa variabel efisiensi memiliki dampak signifikansi pada kepuasan pengguna perangkat lunak Blibli.⁵⁶ Studi Penelitian yang di presentasikan oleh Hikmayanti Huwaida, dkk di tahun 2024 berjudul ””Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.”” Menjelaskan bahwa variabel efisiensi tidak berdampak signifikansi pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Efisiensi menjadi elemen utama dalam layanan mobile banking, ini menunjukkan bahwa dampaknya terhadap kepuasan pengguna tidak selalu signifikan.⁵⁷ Hipotesis dalam studi ini:

H0 : Variabel efisiensi tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

H5 : Variabel efisiensi berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong.

f. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan *Byond* by BSI KCP Kencong

Pelayanan merupakan sistem yang menyediakan kemudahan akses dan kelancaran untuk mendapatkan data terbaru serta melakukan transaksi keuangan secara langsung.⁵⁸

⁵⁶ Zaka Sada Kris Harefa, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Blibli,” *Jurnal Komisi (Komputer dan Sistem Informasi)* 1, no. 2 (29 Februari 2024): 49–58.

⁵⁷ Hikmayanti Huwaida dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.,” *Jurnal Intekna* 24, no. 1 (Mei 2024): 21–29.

⁵⁸ Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.

Sebuah studi penelitian yang dilaksanakan Filbert Alexander Tejkusuma, dkk di tahun 2022 berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework.”⁵⁹ Menjelaskan bahwa faktor layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tierra.⁵⁹ Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Lutfiani, Nina Ramadhani Wulandari, dkk pada tahun 2024 berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus Bsi Kota Bandar Lampung.”⁶⁰ Menjelaskan bahwa faktor pelayanan tidak berdampak signifikan pada kepuasan nasabah layanan *mobile banking* BSI di Kota Bandar Lampung. Layanan yang unggul bisa menaikkan kepuasan nasabah, sementara layanan yang efisien dan *responstif* dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan *mobile banking*. Pengguna yang menerima layanan yang optimal biasanya amat puas serta cenderung untuk pertahankan pengguna layanan tersebut.⁶⁰ Hipotesis dalam studi ini:

- H0 : Variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong
- H6 : Variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong

⁵⁹ Filbert Alexander Tejkusuma, Husni Angriani, dan Afifah, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework.”

⁶⁰ Ulfa Lutfiana dkk., “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus Bsi Kota Bandar Lampung.” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9, no. 2 (31 Oktober 2024): 460–68.

- g. Pengaruh variabel *PIECES* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember secara simultan.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen utama untuk memastikan aplikasi bisa terus memberikan keuntungan maksimal bagi nasabah sekaligus mendukung visi strategis bank dalam mengadopsi layanan perbankan syariah. Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah dapat diartikan sebagai perasaan positif atau negatif seseorang setelah membandingkan hasil kinerja dengan ekspektasi, apakah itu sesuai atau bahkan melampaui harapan nasabah.⁶¹

Penelitian ini dilaksanakan dalam tugas akhir Auria Alvina Mayclara di tahun 2024 di mana variabel *Performance, Information and data, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service* memiliki dampak signifikansi pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Dengan demikian, hipotesis yang disarankan pada penelitian ini adalah:

H0 : *Performance, Information and data, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service* tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

H7 : *Performance, Information and data, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service* berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan pemahaman tentang topik yang dibahas dalam karya tulis ini, penulis menyusun kerangka penulisan yang mencakup langkah-langkah dalam pembuatan skripsi, di antaranya adalah sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini, terdapat penjelasan awal mengenai studi penelitian yang akan dilaksanakan. Komponen ini, meliputi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, sasaran penelitian, keuntungan dari penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi kerja atau definisi operasional, asumsi yang mendasari penelitian, asumsi sementara atau hipotesis yang akan diuji, serta dilanjutkan dengan struktur pembahasan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bagian kajian pustaka ini, terdapat rangkuman dari berbagai teori, konsep, temuan penelitian sebelumnya, serta sumber-sumber yang relevan yang berfungsi sebagai dasar dan fondasi teori untuk studi yang berlangsung.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bagian ini menjabarkan secara mendetail proses penelitian yang akan atau telah dilaksanakan. Tujuannya adalah untuk memberikan wawasan yang jelas kepada pembaca tentang

tahapan yang dilakukan peneliti untuk menanggapi pertanyaan penelitian serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bab ini meliputi uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini, memaparkan mengenai pokok serta temuan dari studi penelitian mencakup deksripsi objek yang diteliti, penyampaian data, evaluasi data, uji hipotesis serta pengkajian.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini, menerangkan terkait temuan akhir dari studi penelitian beserta rekomendasi yang diberikan pengkaji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan dengan dampak variabel *PIECES* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI yang dijadikan referensi dan acuan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Herayati, Elly, Ilham di tahun 2024 ''*Penerapan Metode PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak.*''

Tujuannya adalah untuk menilai performa sistem perangkat lunak dengan melihat kekurangan, kelebihan serta menganalisa elemen yang perlu ditingkatkan. Studi penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan mengoleksi fakta dari distribusi kuesioner dan memakai skala likert untuk mengukur data. Hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengguna aplikasi Bukalapak di wilayah Pesing, Jakarta Barat merasa puas. Dalam kategori netral, pengguna menemukan bahwa layanan aplikasi Bukalapak berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat, sehingga mereka sangatlah puas saat memakainya, aspek ini terlihat pada analisis kuesioner.⁶²

Kesamaan studi penelitian ini berada pada variabel bebas (*PIECES*) dan variabel terikat (kepuasan), serta pada jenis riset dan pengumpulan data melalui kuesioner dengan pengukuran menggunakan

⁶² Herayati, Elly Verawati, dan Ilham Bayu Aji, "Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak."

skala *likert*. Perbedaannya adalah bahwa penelitian sebelumnya berfokus pada aplikasi Bukalapak, sementara penelitian ini memfokuskan diri pada aplikasi *Byond* by BSI.

2. Ilham, Dhini Novely, Tata Sutabri Tahun 2024 ''*Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi Seabank Menggunakan Metode PIECES.*''

Tujuan dari penyelidikan adalah untuk menilai efektivitas sistem aplikasi agar dapat mengenali kekuatan serta kelemahan yang ada, sekaligus menemukan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Studi penelitian ini memakai metode kuantitatif, dengan merangkum informasi via distribusi kuesioner serta mengumpulkan data sekunder dari kajian literatur dan data primer. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua berupa *pieces* memberikan kontribusi yang baik dalam meningkatkan jumlah pengguna. Meski variabel informasi dinyatakan memuaskan, sejumlah pengguna mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kemampuan sistem.⁶³

Kesamaan studi penelitian ini berada di variabel dependen (kepuasan) dan variabel independen (*PIECES*), dengan tipe penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif serta teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Adapun perbedaannya adalah bahwa penelitian sebelumnya fokus pada aplikasi seabank, sedangkan yang sekarang ini meneliti pada aplikasi *Byond* by BSI.

⁶³ Ilham Apriliansah dan Dhini Novely Saputri, "Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi SeaBank Menggunakan Metode PIECES," *JURTI* Vol. 8 No. 1 (Juni 2024): 59–66.

3. Ilham, Suparni, Ahmad, dan Hilda tahun 2023 ''*Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia.*''

Studi penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi tahap *performa* sistem perangkat lunak dengan meninjau aspek kekurangan dan kelebihan serta mengkaji elemen yang memerlukan peningkatan efisiensi. Metode yang dipakai pada studi ini yaitu kuantitatif, dengan metode pengumpulan data yang melibatkan kuesioner dan observasi. Untuk penilaian data, skala likert dan skala kaplan serta norton diterapkan untuk menilai kepuasan pengguna. Temuan studi ini menyatakan bahwa secara keseluruhan, pengguna perangkat lunak Tokopedia amat puas, termasuk dalam kategori kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan aplikasi Tokopedia yang terbukti fungsional dan bermanfaat, menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi bagi penggunanya, hal ini dapat dibuktikan melalui analisis kuesioner.⁶⁴

Kesamaan dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel dependen (kepuasan) dan variabel independen (*PIECES*), serta penggunaan metode kuantitatif dan pengumpulan data melalui kuesioner. Namun, perbedaan utamanya adalah objek analisis penelitian sebelumnya yang berfokus pada aplikasi Tokopedia, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada aplikasi *Byond* by BSI.

⁶⁴ Ilham, Suparni, dan Ahmad Al Kaafi, "Penerapan Metode Picces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia." digilib.uinkhas.ac.id

4. Winda, Erika Tahun 2023 ''*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode PIECES Framework (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi).*''

Sasaran studi ini untuk mengkaji kelebihan dan kekurangan dari sistem informasi akademik, sebab itu dibutuhkan sebuah pendekatan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Studi ini memakai metode kuantitatif, dengan metode pengumpulan data yang mencakup pengamatan langsung dan wawancara serta pengukuran menggunakan skala *likert*. Analisis data dilakukan dengan menerapkan metode *PIECES*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap variable dalam model *PIECES* dinyatakan memuaskan berdasarkan karakteristik penilaian. Dengan demikian, dapat tarik kesimpulan bahwa sistem informasi akademik di Universitas Pembangunan Panca Budi berfungsi dengan positif, optimal, dan produktif bagi penggunanya.⁶⁵

Kesamaan penelitian ini terletak pada variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variable independent (*PIECES*), serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Selisih pada studi ini adalah metode pengambilan data yang meliputi observasi dan wawancara, serta objek penelitian sebelumnya yang berfokus pada sistem informasi akademik sedangkan penelitian ini berfokus pada *mobile banking*.

⁶⁵ Winda dan Erika, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *PIECES Framework* (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi)," *JURNAL MAHAJANA INFORMASI* Vol. 8 No. 1 (20 Juni 2023): 1-7, <https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v8i1.3963>.

5. Anjani Zalfa Herviana Putri dan Suparni, Tahun 2023 ''*Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode PIECES Framework.*''

Tujuan studi ini yaitu untuk mengkaji dan menilai suatu mekanisme dengan kerangka *PIECES Framework* yang memberikan wawasan mengenai tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi OVO serta mengumpulkan informasi terkait kinerja dan layanan aplikasi tersebut. Penelitian ini termasuk kedalam kategori kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner dan memakai teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* berdasarkan rumus *lemeshow* yang berfungsi untuk menentukan responden saat populasi yang tidak diketahui. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa tidak semua faktor dalam *PIECES* memengaruhi kepuasan pengguna. Variabel *Performance*, *Information*, *Economy* dan *Control* menunjukkan taraf T hitung yang minim ketimbang T tabel, yang berarti bahwa variabel-variabel tersebut tak berkontribusi signifikan pada kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel *Efficiency* dan *Service* terbukti memiliki dampak positif.⁶⁶

Kesamaan studi ini dan studi sebelumnya berada pada variabel dependen (kepuasan) dan variabel independen (*PIECES*), model penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data yang dilakukan melalui angket, metode akuisisi sampel memakai *random sampling*. Sementara itu, perbedaan melalui riset yang dilaksanakan sebelumnya yaitu riset tersebut

⁶⁶ Anjani Zalfa Herviana Putri, dan Suparni, "Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode Pieces Framework."

berfokus pada perangkat lunak OVO, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi *Byond* by BSI. Dalam penelitian sebelumnya, metode pengukuran data pada penelitian sebelumnya memakai rumus *lemeshow* akan tetapi dalam riset sekarang memakai skala *likert*.

6. Susanti, Dila Seltika, Elvin tahun 2022 ''Penerapan Metode *PIECES Framework* dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi *Livin by Mandiri*. ''

Studi ini bertujuan guna mengevaluasi taraf kepuasan pengguna terhadap *Livin by Mandiri*. Metode diaplikasikan yaitu kuantitatif, melalui data dikumpulkan dari sebaran kuesioner. Analisis data dilakukan memakai metode *PIECES Framework* untuk menemukan berbagai kendala, kesempatan, dan arahan yang ada dalam cakupan definisi, kajian, serta perancangan sistem. Temuan pada riset ini menyatakan bahwa menurut penghitungan dengan kerangka *PIECES Framework*, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4.43, yang mengindikasikan bahwa pengguna layanan di daerah Kabupaten Penajam Paser Utama merasa sangat puas. Dari hasil kuesioner, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan aplikasi *Livin by Mandiri* menunjukkan sikap positif yang signifikan, yang membuat mereka merasa sangat senang dengan penggunaannya.⁶⁷

Kesamaan studi ini berada di variabel independen (*PIECES*) dan variabel dependen (kepuasan pengguna), serta penggunaan metode

⁶⁷ Susanti, Dila Seltika, Elvin, Leander Hadisaputro, "Penerapan Metode *Pieces Framework* Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi *Livin by Mandiri*." digilib.uinkhas.ac.id

kuantitatif dalam pengumpulan data melalui kuesioner. Sedangkan pada sisi *scope definition* dan objek penelitian. Penelitian sebelumnya berfokus pada aplikasi *Living by Mandiri* sedangkan studi ini melakukan analisis pada aplikasi *Byond by BSI*.

7. Nurhalisa, Joy, Nuorma di tahun 2022 menyajikan penelitian berjudul “Penerapan Metode *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan.”

Studi ditujukan untuk mengevaluasi skala kepuasan pengguna pada aplikasi *Seabank*. Studi dilaksanakan juga memakai kerangka kuantitatif, dengan akuisisi data dari angket dan juga observasi. Data dianalisis melalui metode *PIECES* dan pengukuran data dilakukan menggunakan skala *likert*. Metode pengumpulan sampel yang dipakai ialah *random sampling*. Temuan riset ini menyatakan bahwa setiap domain menemukan bahwa skala kepuasan pengguna aplikasi *Seabank* memperoleh skor kepuasan mencapai 4.3, yang berarti pengguna merasa puas. Selain itu, perhitungan dan analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi *Seabank* menunjukkan keunggulan.⁶⁸

Kesamaan dari penelitian ini termasuk variabel independen (*PIECES*) dan variabel dependen (kepuasan), penggunaan teknik penelitian kuantitatif, pengumpulan data dengan kuesioner, metode pengukuran data memakai skala *likert*, serta metode pengambilan sampel yang memakai *random sampling*. Sementara selisih penelitian dan lalu

⁶⁸ Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, dan Nuorma Wahyuni, “Penerapan Metode *Pieces Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Seabank* di Balikpapan.”

berada pada objek penelitian, di mana yang lama berfokus pada aplikasi *seabank* sedangkan penelitian ini meneliti aplikasi *Byond* by BSI.

8. Fajar, Dewi, Irwan. Tahun 2022 ''*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MYTELKOMSEL Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)*.''''

Tujuan dari riset ini adalah untuk menilai seberapa puas pengguna aplikasi My Telkomsel melalui evaluasi *heuristik* dan pendekatan *PIECES*. Riset ini memakai teknik kualitatif dan akuisisi data dilakukan dengan kuesioner. Informasi yang dikumpulkan dikaji alat kajian data. Temuan dari studi ini menyetakan bahwa dua dari enam skala *EUQ* berada pada kategori positif, yaitu daya tarik dengan nilai 0,022 dan kejelasan dengan nilai 0,045. Empat skala lainnya menunjukkan hasil negatif, dengan efisiensi di skor -0,025, ketepatan di -0,051, stimulasi di -0,056, dan kebaruan di -0,053. dari skor tersebut, terlihat bahwa aplikasi *MyTelkomsel* perlu perbaikan, terutama dalam aspek efisiensi, akurasi, stimulasi dan kebaruan.⁶⁹

Kesamaan penelitian ini berada pada variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independent (*PIECES*), dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sementara itu, perbedaan dengan studi sebelumnya adalah pada variabel independent yang menggunakan evaluasi *heuristik*. Penelitian ini berfokus pada metode kualitatif, serta analisis

⁶⁹ Fajar Nugraha, Dewi Agushinta R., dan Irwan Bastian, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MYTELKOMSEL Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode Pieces (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* Vol. 9 No. 3 (25 Mei 2022): 463–68.

data yang menggunakan analisis *tools* dari *user evaluation questionnaire* (UEQ) dan objek penelitian sebelumnya adalah aplikasi my telkomsel sedangkan riset ini berfokus pada *mobile banking*.

9. Randi Prayogi, Kresna Ramanda, Cahyani, Arief di tahun 2021 ''*Penerapan Metode PIECES Framework dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA.*''

Studi ini bermaksud mengevaluasi kepuasan pengguna pada perangkat lunak M-BCA. Teknik yang dipakai dalam studi ini yaitu kuantitatif. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa indikator performa memperoleh nilai terendah, menandakan bahwa perlu adanya penambahan pada pilihan disediakan dengan cepat untuk memenuhi data yang diperlukan dalam perbankan.⁷⁰

Kesamaan dengan penelitian ini mencakup variabel dependen (kepuasan), variabel independen (*PIECES*), serta pendekatan kuantitatif, pengumpulan data melalui kuesioner. Namun, terdapat perbedaan pada objek penelitian sebelumnya yang berfokus pada aplikasi M-BCA sedangkan riset ini berfokus pada aplikasi *Byond* by BSI. Selain itu, penelitian sebelumnya hanya menggunakan lima variabel, sementara riset ini melibatkan enam variabel.

10. Nanda Kinanti, Aries Dwi di tahun 2021 menulis ''*Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap*

⁷⁰ Randi Prayogi dkk., ''Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA.''

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi cara pengukuran atau skala kepuasan mahasiswa pada sebuah sistem, dan mengetahui aspek yang memerlukan perbaikan memakai elemen *PIECES Framework*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data memakai perhitungan rata-rata kepuasan serta ditetapkan berlandaskan pada *PIECES Framework*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam dari variabel *PIECES Framework* umumnya penilaian yang ditemukan adalah; nilai *performance* (3,76), skor *information and data* (4,11), skor *economic* (3,74), skor *control and security* (4,02), skor *efficiency* (4,05), skor *service* (4,10). dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa implementasi *SIKADU* di UNESA model laman bisa disampaikan secara berkualitas, optimal, dan berdaya guna menurut analisis *PIECES*.⁷¹

⁷¹ Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti, “Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya.” (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*) Vol. 2 No. 2 (2021).

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO.	Nama (Tahun)	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Herayati, Elly, Ilham tahun 2024	Implementasi Kerangka Kerja <i>PIECES Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), Variabel dependen (Kepuasan) b. Jenis penelitian kuantitatif c. Metode pengukuran data melalui skala <i>likert</i>	a. Penelitian pada aplikasi bukalapak sedangkan penelitian ini pada aplikasi <i>Byond</i> by BSI
2.	Ilham, Dhini Novely, Tata Sutabri Tahun 2024	Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi Seabank Menggunakan Metode <i>PIECES</i>	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), Variabel dependen (Kepuasan) b. Jenis riset kuantitatif c. Metode akumulasi data dari penyebaran kuesioner	a. Pengumpulan data dari data <i>sekunder</i> berasal dari penelitian <i>literatur</i> dan data <i>primer</i> b. Riset sebelumnya pada perangkat lunak aplikasi <i>seabank</i> sementara riset ini pada perangkat <i>Byond</i> by BSI
3.	Ilham, Suparni, Ahmad, dan Hilda Tahun 2023	Penerapan Metode <i>PIECES Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), variabel dependen	a. Pengukuran data dengan skala <i>kaplan</i> dan <i>norton</i> b. Penelitian terdahulu pada aplikasi tokopedia

			(kepuasan) b. Jenis penelitian kuantitatif c. Teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner	sedangkan penelitian ini pada aplikasi <i>Byond</i> by BSI
4.	Winda Erika, Tahun 2023	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode <i>PIECES Framework</i> (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi)	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), variabel dependen (Kepuasan) b. Jenis riset kuantitatif	a. Metode akumulasi data dari observasi, wawancara atau <i>interview</i> b. Analisis data menggunakan metode <i>PIECES</i> c. Penelitian terdahulu pada sistem informasi akademik sedangkan penelitian ini pada <i>Byond</i> by BSI
5.	Anjani Zalfa Herviana Putri dan Suparni, Tahun 2023	Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode <i>PIECES Framework</i>	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), variabel dependen (Kepuasan) b. Jenis riset kuantitatif c. Metode akumulasi data dari kuesioner d. akuisisi sampel memakai <i>random sampling</i>	a. Teknik perumusan sampel dengan rumus <i>lemeshow</i> b. Riset sebelumnya dari perangkat lunak OVO sementara di riset saat ini pada perangkat <i>Byond</i> by BSI

6.	Susanti, Dila Seltika, Elvin Tahun 2022	Implementasi Kerangka <i>PIECES Framework</i> dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Livin by Mandiri</i>	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>) , variabel dependen (kepuasan) b. Jenis penelitian kuantitatif	a. Analisis data menggunakan <i>scope definition</i> , analisis dan perancangan sistem. b. Penelitian terdahulu pada aplikasi <i>Livin by mandiri</i> sedangkan penelitian saat ini pada aplikasi <i>Byond by BSI</i>
7.	Nurhalisa, Joy, Nuorma Tahun 2022	Penerapan Metode <i>PIECES Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Seabank di Balikpapan</i>	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>) , variabel dependen (kepuasan) b. Jenis penelitian kuantitatif	a. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara atau <i>interview</i> b. Analisis data menggunakan metode <i>PIECES</i> c. Penelitian terdahulu pada aplikasi <i>seabank</i> sedangkan penelitian ini pada aplikasi <i>Byond by BSI</i>
8.	Fajar, Dewi, Irwan Tahun 2022	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>MYTELKOMSEL</i> Menggunakan Evaluasi <i>Heursitik</i> dan Metode <i>PIECES</i> (Studi Kasus: Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>) , variabel dependen (kepuasan) b. Teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner	a. Jenis penelitian kualitatif b. Pengelolaan data menggunakan <i>Analysis Tools dari User Evaluation Questionnaire (UEQ)</i> c. Menggunakan evaluasi <i>Heursitik</i> d. Penelitian terdahulu pada aplikasi <i>mytelkomsel</i> sedangkan penelitian ini pada aplikasi <i>Byond by BSI</i>

9.	Randi Prayogi, Kresna Ramadan, Cahyani, Arief Tahun 2021	Penerapan Metode <i>PIECES</i> dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), variabel dependen (Kepuasan) b. Jenis penelitian kuantitatif	a. Penelitian terdahulu hanya menggunakan lima variabel dari <i>PIECES</i> (<i>Performace, Information, Control, Efficiency, Service</i>) sedangkan penelitian ini menggunakan enam variabel <i>PIECES</i> b. Penelitian terdahulu pada aplikasi m-bca sedangkan penelitian ini pada aplikasi <i>Byond</i> by BSI
10.	Nanda Kinanti, Aries Dwi Tahun 2021	Penerapan Metode <i>PIECES</i> Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Terpadu (<i>SIKADU</i>) Pada Universitas Negeri Surabaya	a. Variabel independen (<i>PIECES</i>), variabel dependen (Kepuasan) b. Jenis penelitian kuantitatif c. Teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner	a. Analisis data menggunakan rumus rata-rata kepuasan b. Penelitian terdahulu pada aplikasi sistem akademik terpadu (<i>siakadu</i>) sedangkan penelitian ini pada aplikasi <i>Byond</i> by BSI c. Penelitian terdahulu menggunakan latar belakang pendidikan sedangkan penelitian ini pada bidang perbankan

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2025

Dari sejumlah studi sebelumnya, ada beberapa kesamaan dan perbedaan dengan riset yang sudah dilaksanakan serta yang hendak penulis lakukan. Originalitas pada riset ini ialah studi ini mengadopsi sebuah analisis deskriptif. Variabel independen yang diterapkan adalah *PIECES* (*performance, information and data, economics, control, efficiency, dan service*) sementara variabel dependen adalah kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Metode penarikan sampel yang dipakai yaitu *purposive sampling* dan *random sampling* dengan populasi yang terdiri dari semua pengguna aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember yang telah memakai aplikasi tersebut selama lebih dari 3 bulan.

B. Kajian Teori

1. Teori Kepuasan-TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu acuan yang dipakai untuk meneliti dengan cara individu memperoleh serta menerapkan sebuah teknologi. Diciptakan di tahun 1986 oleh Fred Davis, mulanya TAM menerangkan bagaimana orang-orang merangkul informatika yang terbaru, contohnya mekanisme manajemen data atau pun sebuah perangkat. Akan tetapi, bersamaan dengan kemajuan inovasi, TAM mulai diterapkan dalam banyak area, termasuk inovasi *seluler*, platform sosial, serta *konektivitas* objek. Semenjak peluncurannya di tahun 1986

oleh Fred Davis, *Technology Acceptance Model (TAM)* telah menjalani evolusi serta perbaikan.⁷²

Teori Technology Acceptance Model (TAM) menguraikan kepuasan konsumen melalui dua komponen utama yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan juga *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) sebagai cara mengeksplorasi bagaimana pengguna menerima teknologi baru. *Perceived usefulness* berkaitan dengan keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan performa mereka. Jika konsumen merasakan bahwa teknologi atau layanan yang mereka akses menawarkan keuntungan yang nyata, kemungkinan besar mereka akan merasa puas. di sisi lain, *perceived ease of use* mencakup keyakinan bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan upaya yang berat. Ketika teknologi tersebut mudah diakses, konsumen akan cenderung mengadopsinya, sehingga mereka akan lebih puas dengan pengalaman mereka. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TAM, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memastikan bahwa teknologi yang mereka tawarkan tidak hanya memberikan nilai tambah tetapi juga gampang pengguna. Hal ini sanga krusial dalam konteks bisnis saat ini, khususnya pada layanan berbasis teknologi seperti

⁷² Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 1 ed. (Malang-Jawa Timur: CV. Seribu Bintang, 2022).

aplikasi *mobile banking*, di mana kepuasan pelanggan adalah faktor kunci menuju keberhasilan.⁷³

2. Kepuasan Pengguna

Istilah kepuasan bermula dari definisi “*satis*” yang berarti sesuai dan “*facio*” yang berarti mengerjakan atau menciptakan. Dengan demikian, kepuasan dapat didefinisikan dalam kapasitas usaha untuk memenuhi sesuatu atau menciptakan objek yang sesuai. Kepuasan merupakan reaksi emosional yang dialami konsumen setelah mereka melakukan pembelian atau menerima layanan, yang dievaluasi dari perbandingan di antara performa aktual dan ekspektasi, serta penilaian pengalaman berinteraksi dengan produk atau layanan. Ini adalah evaluasi yang menunjukkan apakah yang ditetapkan untuk mencukupi ataupun melebihi ekspektasi pelanggan, sementara kekecewaan timbul saat pencapaiannya tidak cocok dengan yang di bayangkan.⁷⁴

Mencukupi keperluan pelanggan merupakan capaian setiap pelaku bisnis. Tidak hanya menjadi aspek utama demi bagi keberlanjutan suatu bisnis, memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen bisa memberikan keunggulan kompetitif. Tingkat kepuasan konsumen mencerminkan perasaan mereka setelah menyandingkan hasil yang didapat dengan ekspektasi. Pelanggan yang merasa sangat puas memiliki kemungkinan besar untuk tetap berlangganan dalam jangka panjang.

⁷³ Izza Ashsifa, “Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan *Mobile Banking* Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi),” *Jurnal TECHNOBIZ* vol 3, no. 1 (2020): 26–27.

⁷⁴ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, 1 ed., 2019.

Menurut pandangan Philip Kotler dan Kevin Lane Keller pada bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran*, kepuasan pelanggan yaitu perasaan bahagia atau pun tidak puas kecewa yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara performa produk yang dipertimbangkan dengan performa yang diterima. Lovelock menambahkan bahwa kepuasan merujuk pada kondisi emosional, di mana reaksi setelah pembelian bisa mencakup kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan jika perusahaan sangat fokus pada kepuasan pelanggan, pangsa pasar, dan profitabilitas. Schiffman dan Kanuk menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagaimana seseorang merasa kinerja produk terhadap harapan mereka.⁷⁵

a. Unsur-unsur kepuasan

- a) Kecepatan, yang berarti waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada konsumen harus setidaknya setara dengan limit durasi baku suatu pelayanan yang ditetapkan sebuah bisnis.
- b) Kecocokan, selain akurasi pada pelaksanaan, kepuasan pelanggan tidak bisa dijamin. Oleh sebab itu, keputusan sangat krusial pada sebuah layanan.
- c) perlindungan, sebuah bisnis hendaknya menyediakan perasaan aman kepada pelanggan saat menggunakan produk atau layanan.

⁷⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Hal 30-35

b. Aspek yang mempengaruhi kepuasan

- a) Standar produk atau layanan, berhubungan dengan kualitas fisik dari produk atau layanan ditawarkan.
- b) Standar layanan, beragam tipe pelayanan dapat dievaluasi pelanggan, tetapi jika pelayanan tersebut mencapai ekspektasi, dengan demikian, pelayanan dapat dianggap cukup memadai.
- c) Waktu, yaitu memastikan bahwa distribusi serta penyerahan produk atau layanan dilakukan tepat waktu sesuai kesepakatan.
- d) Keamanan, pelanggan cenderung amat puas jika barang atau pun pelayanan yang dipakai dilengkapi jaminan keamanan yang dapat melindungi.⁷⁶

c. Indikator kepuasan

Dalam menilai skala kepuasan konsumen, ditemukan tiga indikator krusial yang perlu diamati oleh sebuah bisnis yaitu:

a) Kualitas produk

Konsumen akan amat puas ketika penilaian mereka menyatakan bahwa barang yang digunakan memiliki kualitas yang baik.

b) Emosional

Konsumen akan merasakan kebahagiaan serta keyakinan pada individu lain akan membanggakan mereka ketika menggunakan barang dari merek tertentu umumnya

⁷⁶ Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.

menawarkan skala kepuasan lebih unggul. Kepuasan yang didapat tidak hanya berlandaskan kualitas barang, akan tetapi perlu norma sosial yang menjadikan klien merasa senang dengan merk tersebut.⁷⁷

3. Kinerja (*Performance*)

a. Pengertian Kinerja

Kepanjangan kinerja ialah kinetika energi kerja yang padanya dalam bahasa Inggris disebut *performance* dan sering diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi performa. Istilah ini merujuk pada hasil dari aktivitas kerja atau prestasi yang dicapai. Namun, kinerja memiliki pengertian yang lebih luas daripada sekedar hasil, melainkan juga melibatkan bagaimana suatu proses dari pekerjaan yang sangat terkait dengan tujuan strategis suatu organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi terhadap perekonomian. Oleh karena itu, performa mencakup aktivitas tugas serta temuan yang diperoleh daripada aktivitas itu.

Menurut Tika, performa diartikan sebagai hasil dari aktivitas perorangan ataupun komunitas pada sebuah entitas yang berdampak pada macam-macam aspek demi menggapai sasaran yang telah ditetapkan dalam waktu yang ditentukan. Menurut Mangkunegara, kinerja merupakan mutu dan kuantitas hasil kerja seorang pegawai saat melaksanakan tugas berdasarkan kewajiban yang diemban. Sementara,

pendapat Mahsun, performa merupakan visualisasi tentang seberapa baik penerapan aktivitas atau pun sebuah proyek dalam mencapai target, suatu sasaran, tujuan utama, serta prospek sebuah entitas yang telah ditetapkan dalam perencanaan.⁷⁸

b. Indikator kinerja

- 1) *Throughput* atau hasil keluaran, berhubungan dengan jumlah transaksi yang dapat diproses oleh sistem dalam batas waktu tertentu. Tingkat *throughput* yang tinggi mencerminkan kemampuan sistem dalam memproses transaksi dengan efektif. *Throughput* yang optimal akan meningkatkan transaksi dengan cepat dan tanpa penundaan.
- 2) Kecepatan transaksi, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi adalah faktor yang sangat penting bagi pengguna. Makin cepat waktu yang dibutuhkan, makin baik pula pengalaman yang didapatkan pengguna.
- 3) Keandalan layanan, waktu yang tepat juga menunjukkan seberapa dapat diandalkan sistem. jika sistem mengalami keterlambatan, hal ini dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan mobile banking.

⁷⁸ Rokhmad Slamet, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen IMMI, 2023).

4. Informasi dan data (*information and data*)

a. Pengertian Informasi

Informasi merupakan fakta yang berhasil diproses maka mempunyai arti yang signifikan untuk audiens, berfungsi sebagai nilai nyata yang dipahami dalam tindakan atau keputusan baik sekarang atau pun di kemudian hari. Menurut Jogiyanto, data ialah sebuah fakta yang berhasil disesuaikan jadi model yang lebih bermanfaat untuk para penggunanya, serta memiliki nilai konkret yang bisa diterima pada pengambilan putusan saat ini atau mendatang.

Menurut Budi Sutedjo, data ialah capaian dari pengolahan data berasal dari berbagai komponen dalam sebuah mekanisme menjadi model yang sangat praktis, serta berupa wawasan yang tepat dan diperlukan untuk memahami fakta-fakta yang ada. Di sisi lain, menurut Samuel Ellion, informasi diartikan sebagai sebuah ungkapan yang menjelaskan suatu kejadian (objek atau konsep tertentu) sehingga manusia mampu membedakan satu hal dari yang lain.⁷⁹

b. Indikator informasi

- a. Akurasi, informasi haruslah leluasa tanpa kekeliruan serta membingungkan. Akurat mengindikasikan bahwa data haruslah transparan ketika menggambarkan intensinya.

⁷⁹ Septi Ratnasari, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Perusahaan Perhotelan di Kota Semarang" (Skripsi, Semarang: Universitas Semarang, 2019).

- b. Ketepatan waktu, informasi yang diberikan atau diterima harus tiba tepat waktu bagi penerima, sebab informasi yang kedaluwarsa menjadi tidak berharga.
- c. Relevansi, informasi harus memiliki kegunaan bagi penggunanya, dan tingkat dan tingkat relevansi informasi bisa berbeda-beda untuk setiap individu.

c. Nilai informasi

Secara umum, evaluasi data ditetapkan oleh dua aspek yakni keuntungan dan pengeluaran yang dikeluarkan untuk memperolehnya. Sebuah data dianggap berharga jika faedah yang didapatkan cukup besar daripada pengeluaran yang dikeluarkan demi memperolehnya. Fungsi sebuah data adalah untuk menurunkan keraguan pada pengambilan putusan perihal situasi tertentu. Namun, penting untuk dicatat bahwa informasi dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk berbagai kebutuhan, sehingga sulit untuk membandingkan bagian tertentu dari informasi dengan biaya yang dikeluarkan, mengingat sebagian besar informasi dimanfaatkan oleh lebih dari satu pihak dalam manajemen. Menurut Tata Sutabri bahwa nilai informasi ini didasarkan pada sepuluh karakteristik berikut: 1) dapat diakses 2) ekstensif dan komprehensif 3) Tingkat ketelitian 4) Keselarasan 5) cepat 6) transparansi 7) Fleksibilitas 8) Dapat diverifikasi 9) Tanpa diskriminasi, dan 10) bisa dievaluasi.⁸⁰

5. Ekonomi (*Economics*)

a. Pengertian ekonomi

Ekonomi adalah istilah yang sudah sering kita dengar dan gunakan dalam keseharian kita. Misalnya, istilah kelompok ekonomi rentan, tantangan ekonomi, atau perkembangan ekonomi. Kata ekonomi terhimpun dari bahasa Yunani yang berasal dari *oikos* yang artinya (rumah tangga) dan *nomos* (aturan, pengelolaan).⁸¹ Maka dari itu, secara umum, ekonomi dapat dipahami sebagai prinsip-prinsip, aturan-aturan, dan metode pengelolaan rumah tangga.

Sistem ekonomi menjadi dasar tentang bagaimana suatu komunitas mengorganisir dan mengatur sumber daya ekonomi yang dimilikinya. Sistem ini mencakup berbagai aturan, nilai-nilai, dan struktur kelembagaan yang membentuk cara barang dan jasa diproduksi, didistribusikan, serta dikonsumsi dalam satu negara atau komunitas. Setiap sistem ekonomi memiliki ciri khas tersendiri, yang memengaruhi cara pengambilan keputusan ekonomi, pengalokasian sumber daya, dan distribusi kekayaan.⁸²

b. Indikator Ekonomi

- a. *Volume* transaksi, adalah metrik untuk menghitung total nilai transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* dalam jangka waktu tertentu. Volume transaksi yang besar menandakan

⁸¹ Rahmatullah dkk., *Konsep Dasar Ekonomi Pendekatan Nilai-Nilai Eco-Culture*, 1 ed. (CV. Nur Lina, 2018).

⁸² Iskandar Chang, Heppi Syofya, dan Annisa Febryanti, *Sistem Ekonomi Indonesia*, 1 ed. (Sumatera Barat: PT. Mafy Media Literasi Indonesia, 2024).

penerimaan yang baik dari nasabah terhadap layanan *mobile banking* oleh nasabah dan dapat memberikan dorongan pada pertumbuhan ekonomi digital.

- b. Efisiensi biaya transaksi, adalah ukuran dari pengeluaran yang diperlukan untuk melakukan transaksi lewat *mobile banking* dibandingkan dengan metode konvensional seperti *ATM* atau kantor cabang. Efisiensi biaya ini sangat penting untuk menarik lebih banyak pengguna. Penggunaan *mobile banking* bisa menurunkan biaya operasional bagi bank dan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi secara keseluruhan dalam sistem perbankan.⁸³

6. Pengendalian (*control*)

a. Pengertian kontrol

Sistem kontrol ialah kelompok komponen fisik yang saling terhubung sehingga menciptakan proses pengaturan atau pengontrolan terhadap satu atau lebih variabel atau parameter, sehingga dapat mencapai nilai yang diinginkan. Pengendalian merujuk pada kemampuan sistem dalam memonitor serta mengatur proses dan data yang ada, yang sangat vital untuk memastikan operasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan menghindari kesalahan atau penyalahgunaan dalam manajemen data. Pengendalian juga

⁸³ Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2020).

memainkan peran penting dalam menjaga keamanan informasi serta integritas data. Aspek-aspek yang dievaluasi dalam kontrol adalah:

- 1) Keamanan data: sistem harus memiliki metode untuk menjaga data dari akses yang tidak sah, yang dapat mencakup penggunaan akses berdasarkan peran pengguna.
- 2) Audit trail: kemampuan untuk melacak setiap perubahan yang dibuat dalam sistem, termasuk identifikasi pelaku perubahan dan waktu perubahan tersebut, sangat krusial untuk menjamin transparansi dan tanggung jawab.
- 3) Deteksi kesalahan: sistem seharusnya dapat secara otomatis mendeteksi kesalahan atau anomali dalam data. Hal ini berperan dalam mengenali isu lebih awal sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih serius.
- 4) Prosedur pemulihan: perlu ada rencana pemulihan yang jelas bagi keadaan kegagalan sistem atau hilangnya data, sehingga aktivitas dapat segera dilanjutkan.
- 5) Kepatuhan terhadap kebijakan: pengendalian juga mencakup memastikan setiap proses dalam sistem mematuhi kebijakan internal perusahaan serta peraturan eksternal yang relevan.⁸⁴

b. Indikator kontrol

- a. Keamanan transaksi, mengukur seberapa efektif sistem dalam melindungi data dan informasi pelanggan saat melakukan

⁸⁴ Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
 digilib.uinkhas.ac.id

transaksi. Ini termasuk penggunaan *enkripsi*, *otentikasi* dua faktor, dan sistem pemantauan untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan. Tingkat keamanan yang tinggi meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking*. Aspek keamanan transaksi digital adalah unsur penting yang mengubah keputusan klien dalam memakai *mobile banking* di mana perlindungan informasi pribadi sangat diperhatikan.

- b. Pengendalian akses, mengukur seberapa efektif sistem dalam mengatur siapa yang diizinkan mengakses layanan *mobile banking* dan fitur-fitur apa saja yang dapat digunakan, ini termasuk penerapan *pin*, *password*, serta *autentikasi biometrik*. Pengendalian akses yang efektif sangat baik penting untuk mencegah yang akses tidak sah dan melindungi informasi nasabah dari potensi ancaman.⁸⁵

7. Efisiensi (*Efficiency*)

a. Pengertian efisiensi

Efisiensi dalam sebuah sistem dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara yang dihasilkan dan masukan yang digunakan dalam sebuah proses. Dalam hal ini, efisiensi mencerminkan seberapa efektif sumber daya yang ada digunakan untuk meraih tujuan yang diinginkan. Pemahaman ini diungkapkan oleh E.E Ghiselli dan C.W. Brown, yang menyatakan bahwa istilah efisiensi memiliki makna yang

⁸⁵ Munifah, Pengendalian Sistem Informasi (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Redaksi, 2023).

jelas, yaitu menandakan adanya perbandingan antara hasil dan masukan. Sementara itu, menurut The Liang Fie dan Miftah Thoha efisiensi diartikan sebagai perbandingan yang paling ideal antara Ioutput Idan usaha yang dikeluarkan. Perbandingan ini dapat dilihat dari dua perspektif, yakni:

- 1) Temuan, sebuah aktivitas yang dianggap optimal ketika satu kegiatan yang dilakukan menghasilkan *output* tertinggi. Tertinggi ini berkaitan dengan jenis atau pun total perolehan.
- 2) ikhtiar, sebuah aktivitas bisa dinilai optimal ketika mencapai perolehan yang spesifik dengan upaya yang minimal, yang meliputi lima komponen, pemikiran, bentuk fisik, jangka waktu, kapasitas serta objek meliputi dana. Dari pakar tersebut, bisa dirangkum bahwa efisiensi ialah sebuah keadaan yang menunjukkan adanya perbandingan yang baik dan ideal antara *input* dan *output* yang dihasilkan oleh suatu sistem.⁸⁶

b. Indikator efisiensi

- b. Waktu untuk penyelesaian transaksi, yang mengukur waktu rata-rata perlukan untuk menyelesaikan transaksi melalui *mobile banking*. Jika waktu yang dibutuhkan lebih singkat, maka itu mencerminkan tingkat efisiensi yang lebih tinggi, karena pengguna dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Penggunaan *mobile banking* memberikan

efisiensi waktu yang lebih baik dibandingkan dengan metode tradisional seperti pergi ke *ATM* atau kantor cabang.

- c. Tingkat keberhasilan transaksi, yaitu presentase transaksi yang sukses dibandingkan dengan total transaksi yang dilakukan. Tingkat keberhasilan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem beroperasi dengan baik dan efektif, serta mengurangi jumlah kegagalan transaksi. Tingkat keberhasilan dalam transaksi *mobile banking* cukup tinggi yang berkontribusi pada kepuasan pengguna.⁸⁷

8. Layanan (*Service*)

a. Pengertian kualitas layanan

Pelayanan sistem merujuk pada metode dan cara yang digunakan untuk menyampaikan layanan kepada pelanggan yang melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Fandy Tjiptono berpendapat bahwa pelayanan terdiri dari dua elemen utama: penyampaian layanan yang dapat dilihat oleh klien dan operasi belakang layar (*back office*) yang sering kali tidak terlihat. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan mencakup tidak hanya tindakan fisik tetapi juga proses internal yang mendukung penyampaian layanan tersebut. Komponen dalam sistem pelayanan meliputi:

- 1) Prosedur dan metode: untuk memastikan kelancaran dalam memberikan pelayanan, diperlukan sistem informasi dan

⁸⁷ Agus S. Irfan, *Manajemen Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2020).

prosedur yang detail. Prosedur ini termasuk langkah-langkah yang harus diikuti untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

- 2) Personil: kualitas pelayanan sangat bergantung pada sikap dan profesionalisme orang-orang yang terlibat. Personil harus memiliki kedisiplinan, terbuka terhadap masukan, dan mampu berkomunikasi dengan pelanggan secara efisien.
- 3) Fasilitas dan infrastruktur: fasilitas fisik contohnya kapasitas, peralatan, serta infrastruktur lainnya juga menjalankan fungsi krusial ketika dalam menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan: pelanggan memiliki beragam karakteristik, sehingga sistem pelayanan harus bisa beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan mereka.

b. Prinsip-prinsip pelayanan

- 1) Identifikasi kebutuhan konsumen: memahami keinginan dan kebutuhan sebenarnya dari pelanggan adalah langkah pertama untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- 2) Pelayanan terpadu: memberikan semua layanan di satu lokasi dapat meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan.
- 3) Sistem pendukung pelayanan: sistem yang mendukung pelayanan harus dirancang untuk mempermudah interaksi antara penyedia dan penerima layanan.

- 4) Tanggung jawab terhadap kualitas: setiap karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap kualitas layanan yang mereka berikan.
- 5) Penanganan keluhan: menanggapi keluhan pelanggan dengan baik adalah bagian penting dari manajemen pelayanan.⁸⁸

c. Indikator layanan

- 1) Kemudahan penggunaan, mengukur sejauh mana antarmuka aplikasi mobile banking mudah dimengerti dan digunakan oleh nasabah. Aplikasi yang intuitif dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan mempengaruhi minat masyarakat untuk memanfaatkan *mobile banking* dan menunjukkan bahwa fitur layanan yang bersahabat guna meningkatkan ketertarikan pengguna.
- 2) Kecepatan transaksi, mengevaluasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi melalui *mobile banking*. Kecepatan yang tinggi dalam proses transaksi dapat meningkatkan pengalaman total pengguna. Kecepatan transaksi menjadi salah satu faktor penting dalam menilai kualitas layanan *mobile banking*, di mana pengguna lebih memilih aplikasi yang cepat dalam menyelesaikan transaksi.
- 3) Ketersediaan layanan, mengukur sejauh mana layanan *mobile banking* dapat diakses secara konsisten tanpa gangguan.

⁸⁸ Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.

Ketersediaan yang tinggi berarti klien bisa melaksanakan pemindahan dana setiap waktu dan dimana pun. Ketersediaan pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, di mana responden merasa puas dengan kemudahan akses di aplikasi.⁸⁹

9. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah pelayanan finansial yang memfasilitas pelanggan melaksanakan pemindahan dana lewat perangkat gawai. Layanan ini memberikan kesempatan untuk mengakses akun, melakukan pengiriman uang, membayar tagihan, serta membeli barang dan jasa secara daring. Salah satu keuntungan utama dari *mobile banking* adalah memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi secara finansial dimana pun serta setiap waktu tidak perlu datang ke bank. Di samping itu, pelayanan ini juga menyediakan tingkat keamanan dan kenyamanan yang lebih baik karena nasabah dapat memanfaatkan menggunakan aplikasi *mobile banking* yang diproteksi dengan baik dan aman.

Mobile banking melibatkan nasabah suatu bank yang memanfaatkan perangkat seperti ponsel pintar untuk melakukan transaksi seperti membayar tagihan, melihat saldo rekening atau transaksi *transfer* secara daring. Agar bisa bersaing dengan bank lain, suatu produk *mobile banking* perlu berinovasi untuk menarik pengguna dengan menawarkan pengalaman pengguna perbankan yang lebih baik. Interaksi ini bisa

⁸⁹ Badaruddin, Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)." digilib.uinkhas.ac.id

memperbesar peluang bagi lembaga perbankan dan memberikan pengalaman yang optimal bagi nasabah, sehingga merasa nyaman dan termotivasi untuk menggunakan produk tersebut.

Namun, meskipun *mobile banking* menawarkan banyak manfaat, terdapat juga beberapa risiko yang mungkin dihadapi oleh penggunanya, seperti keamanan data pribadi dan kemungkinan kehilangan uang akibat transaksi yang tidak sah. Oleh sebab itu, nasabah perlu waspada dan memastikan bahwa aplikasi *mobile banking* yang mereka gunakan itu aman dan terpercaya. Secara keseluruhan, *mobile banking* itu alternatif yang praktis dan efisien untuk melaksanakan transaksi keuangan dan sangat bermanfaat bagi individu yang memiliki kesibukan atau yang tidak dapat dengan mudah mengakses perbankan tradisional.⁹⁰

10. Aplikasi

Umumnya, aplikasi adalah *software* yang digunakan oleh individu untuk melakukan berbagai tugas perangkat *komputer*. Istilah *mobile* merujuk pada kemampuan untuk berpindah dengan mudah dari satu lokasi ke lokasi lain; contohnya telepon *mobile* adalah perangkat telepon yang dapat dengan mudah berpindah tempat tanpa kehilangan *konektivitas*. Sistem aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang bisa digunakan meskipun pengguna bergerak dengan bebas dari satu lokasi ke lokasi lain tanpa kehilangan koneksi.

⁹⁰ Andini Kinan Raharja, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile menggunakan model End User Computing Satisfaction." digilib.uinkhas.ac.id

Aplikasi *mobile* atau *mobile apps* adalah program perangkat lunak yang dapat dijalankan di perangkat *mobile* seperti *smartphone*, *tablet*, *iPad*, dan sejenisnya, dan memiliki sistem operasi yang mendukung *software* tersebut secara mandiri. Platform distribusi untuk aplikasi *mobile* yang ada biasanya dikelola oleh pemilik dari toko sistem operasi *mobile* seperti *Apple App*, *Google Play Store*, *Windows Phone Store*, dan *blackberry app World*.

Melalui aplikasi *mobile*, pengguna bisa mengakses berbagai informasi penting dengan menggunakan *smartphone* yang terhubung ke internet. Salah satu keuntungan utama dari aplikasi *mobile* adalah memberi kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan informasi secara *portable* tanpa perlu menggunakan *pc* atau laptop, serta menjamin akses informasi terbaru tanpa hambatan oleh waktu dan lokasi pengguna serta area yang terjangkau oleh jaringan internet.⁹¹

11. Byond by BSI

Byond by BSI adalah aplikasi *superapp* terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diperkenalkan pada 9 November 2024 sebagai pengganti BSI *Mobile*. Aplikasi ini dibuat untuk memberikan pengalaman perbankan syariah yang lebih canggih, inklusif, dan menyeluruh, serta memudahkan berbagai aktivitas finansial, sosial, dan spiritual bagi nasabah dalam satu platform digital. Byond by BSI merupakan layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening

dan melakukan berbagai transaksi perbankan melalui ponsel atau *tablet*, tanpa batasan waktu dan lokasi. *Superapp* ini tidak hanya berfokus pada transaksi keuangan, tetapi juga menggabungkan fitur sosial dan spiritual yang merupakan ciri khas perbankan syariah, sehingga menjadi solusi komprehensif bagi kebutuhan nasabah yang beragama islam.⁹²

Byond by BSI menyediakan lebih dari 130 fitur yang terus berkembang, menggabungkan layanan keuangan, sosial, spiritual, dan gaya hidup. Desain aplikasi tampak lebih segar dan gampang digunakan, sebagai hasil dari transformasi digital BSI. Byond by BSI memiliki dukungan transaksi sosial seperti fitur ziswaf, Qris, dan donasi yang menjadi salah satu fitur yang paling di minati nasabah. Byond by BSI merupakan bukti bahwa BSI telah menjalani transformasi digital menjadi Bank Syariah yang kontemporer dan dapat bersaing dalam hal teknologi dengan bank-bank konvensional maupun digital lainnya. Fitur sosial dan spiritual yang terintegrasi menjadikan Byon by BSI berbeda dan istimewa dibandingkan aplikasi perbankan lainnya di Indonesia.⁹³

⁹² Muhamad Fasya Nur Arbaien dkk., “Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI: Ekstensi Teori Technology Acceptance Model,” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 8, no. 2 (31 Maret 2025): 90–103, <https://doi.org/10.32627/maps.v8i2.1190>.

⁹³ Azka Azkia dan Dika Jatnika, “Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI,” *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (25 Februari 2025): 61–66, <https://doi.org/10.32493/drj.v8i1.47421>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Studi penelitian ialah sebuah proses yang melibatkan analisis mendalam, pemikiran kritis, dan pendekatan terstruktur dalam menemukan fakta atau prinsip, serta investigasi yang seksama untuk menyelesaikan masalah dan mendukung pengambilan keputusan.⁹⁴ Pendekatan ini dikenal sebagai metode kuantitatif dan dianggap sebagai metode konvensional, karena telah lama diterapkan dan telah menjadi tradisi dalam dunia penelitian. Penelitian yang memanfaatkan teknik kuantitatif biasanya menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meneliti, serta menerangkan sebuah fenomena atau objek secara sistematis dan faktual berdasarkan angka-angka atau data numerik tanpa menguji adanya hubungan sebab-akibat. Penelitian ini memanfaatkan data kuantitatif yang umumnya dikumpulkan dengan alat seperti kuesioner dan dianalisis melalui teknik statistik deskriptif seperti mean, persentase, distribusi frekuensi, dan deviasi standar.⁹⁵

⁹⁴ Amruddin, Roni Priyanda, dan Tri Siwi Agustina, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1 ed. (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022).

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabet Bandung, 2022).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Kelompok studi dari sekumpulan individu yang mempunyai karakteristik serupa. Dalam konteks ini, populasi meujuk pada suatu ruang lingkup publik yang termasuk sasaran atau partisipan dengan kualitas serta sifat spesifik yang ditentukan peneliti untuk diteliti dan kemudian dikaji lebih lanjut. Jadi kelompok studi tidak dibatasi pada manusia, namun juga termasuk sasaran atau partisipan serta elemen lainnya. Sebab lain, kelompok studi tak hanya kuantitas yang terdapat pada sasaran atau partisipan yang diamati, melainkan meliputi keseluruhan ciri atau pun atau atribut yang dipunyai sasaran atau partisipan tersebut.⁹⁶ Kelompok studi terdiri dari kelompok yang besar atau kecil, tergantung pada kriteria yang diinginkan. Populasi dalam kajian ini terdiri dari 2.000 pengguna aktif Byond by BSI di KCP Kencong Jember.

2. Sampel

Sampel atau spesimen merupakan segmen dari total serta ciri yang di punyai suatu kelompok studi. Ketika populasi sangat tinggi serta pengkaji tidak bisa melakukan studi terhadap keseluruhan anggota kelompok studi, mungkin disebabkan kendala dalam hal dana, persediaan, manusia, dan periode, maka pengkaji bisa memilih untuk memakai sampel yang didapat

⁹⁶ Rizka Zulfikar dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode, dan Praktik)*, 1 ed. (Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat: Widina Media Utama, 2024).

dari kelompok studi tersebut. Oleh karenanya, spesimen yang di pilih haruslah sungguh-sungguh mewakili karakteristik populasi.

Pada pemilihan spesimen, peneliti menerapkan teknologi pengambilan sampel yang ditargetkan adalah metode seleksi latihan yang secara sengaja dilakukan berdasarkan kriteria spesifik dalam kaitannya dengan tujuan penelitian. Metode *non probability sampling* yang tidak digunakan dalam penelitian ini adalah sampel acak dengan tidak produksi. Pengambilan sampel dengan *accidental sampling* adalah metode untuk menentukan sampel yang dirancang berdasarkan kebetulan, dan selama orang tersebut sesuai sebagai sumber informasi, orang yang akan bertemu dengan peneliti secara kebetulan dapat dipilih sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung BSI KCP Kencong Jember, yangn berusia setidaknya 18 tahun dan sudah memakai perangkat lunak Byond by BSI lebih dari tiga bulan.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, para penelitian memakai teknik berbasis slovin sebagai perangkat pengukuran. Ini akan:

Dimana:
$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Total populasi

e² : Margin atau Margin kesalahan

Ada dua kondisi dalam rumus Slovin untuk menetapkan margin kesalahan, yaitu:

- a. Nilai $e = 10\%$ (0,1) jika populasi dengan angka cukup tinggi
- b. Nilai $e = 20\%$ (0,2) jika populasi dalam jumlah relatif kecil

Jumlah pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember mencapai 2.000 orang. Umumnya, para peneliti menerapkan *Margin of Error* 10% atau 0,1 untuk menentukan ukuran sampel karena adanya batasan pada anggaran dan waktu.⁹⁷ Oleh sebab itu, ukuran sampel untuk penelitian ini dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{2.000}{1 + 2.000 (0,1)^2}$$

$$n = 96 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan ini, kami dapat menarik kesimpulan bahwa angka sampel yang diambil pada riset ini yaitu 96 responden.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Mekanisme akuisisi data yang di pakai untuk mendapatkan sebuah data yang dibutuhkan untuk riset ini adalah: adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang digabungkan atau diolah secara seketik oleh peneliti dari asalnya, yaitu objek penelitian atau responden melalui teknik seperti pengisian kuesioner, wawancara, survei, atau observasi.

Metode akuisisi data pada riset ini yaitu:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan perangkat atau alat untuk mengumpulkan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang ditulis dengan rapi dan terstruktur, dengan tujuan mengumpulkan informasi dari responden mengenai isu penelitian tertentu. Kuesioner sering dipakai dalam penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif untuk mengumpulkan data yang meliputi pandangan, sikap, pengalaman, atau karakteristik demografis dari para responden. Sumber penelitian ini diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada semua pengguna aplikasi *Byond* by BSI KCP Kencong Jember.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode pengambilan informasi dengan merekam data yang ada, di mana data diperoleh di berbagai berkas. Berkas dapat berbentuk teks, foto, atau karya monumental dari individu tertentu. Proses pengumpulan informasi dilaksanakan dari menganalisis berkas ataupun fakta yang relevan. Riset ini, di maksud dengan teknik dokumentasi adalah menemukan, menuliskan serta menyatukan sebuah informasi terkait sejarah, visi misi,

jumlah tenaga kerja di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember dan hal-hal lainnya.

c. Observasi

Observasi melibatkan pengamatan langsung oleh peneliti menggunakan indera seperti penglihatan, pendengaran, perabaan, dan penciuman. Bentuk observasi bisa berupa kuesioner, panduan, pengamatan tes, rekaman audio, dan gambar. Dalam penelitian ini, teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data di mana peneliti terlibat langsung sebagai bagian dari objek yang sedang diteliti.⁹⁸

Riset ini menerapkan skala likert, yang berguna untuk mengukur sikap, pandangan, dan tanggapan individu atau kumpulan mengenai isu publik tertentu.⁹⁹

Tabel 3.1
Kriteria Skala Likert

No	Keterangan	Simbol	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Arikunto S, 2019

⁹⁸ Rizka Zulfikar dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode, dan Praktik)*.

⁹⁹ Mintarti Indartini dan Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*, 1 ed. (Pucangmiliran, Tulung, Klaten, Jawa Tengah: Lakeisha, 2024).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, melainkan melalui sumber lain yang telah ada sebelumnya, baik secara lisan maupun tertulis. Artinya, data ini bukan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber utama, melainkan berasal dari hasil pengumpulan atau dokumentasi pihak lain. Adapun sumber yang diambil dari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan literatur akademik.¹⁰⁰

D. Analisis Data

Analisis data merupakan proses di mana data yang telah diolah disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami oleh pembaca penelitian. Proses analisis data menghasilkan informasi yang berasal dari pengelolaan data, juga mengelompokkan serta merangkum hasil olahan data untuk menyusun Kesimpulan penelitian. Berikut adalah Langkah-langkah untuk menganalisis data kuantitatif:

1. Uji Instrumen

Sebelum menerapkan uji regresi linier berganda, penting untuk melakukan uji instrumen terlebih dahulu. Di antara bentuk uji instrumen adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang menentukan seberapa efektif dalam mengukur apa yang hendak diukur. Dalam SPSS,

metode yang dapat digunakan untuk uji validitas meliputi analisis menggunakan *korelasi person*, *corrected item total correlation* dan analisis faktor. Keputusan untuk pengujian validitas dianggap signifikan berdasarkan kriteria yang menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersebut dianggap valid sementara, jika r hitung lebih kecil, data dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas langkah lanjutan setelah dari uji validitas. Tujuan dari uji ini adalah untuk menilai konsistensi alat ukur yang, biasanya dengan kuesioner. Metode umum digunakan dalam penelitian untuk menilai skala likert adalah *cronbach alpha*. Menurut Sekaran, nilai reliabilitas *cronbach alpha* di bawah 0,6 adalah kurang baik, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dinyatakan baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Salah satu persyaratan untuk menerapkan regresi linier berganda adalah terpenuhinya asumsi klasik. Agar untuk mendapatkan hasil pemeriksaan yang tidak bias dan efisien, yang disebut *BLUE* (*Best Linear Unbiased Estimator*) dari suatu persamaan regresi berganda yang menggunakan metode kuadrat terkecil atau *least squares*, perlu dilakukan pengujian untuk memastikan bahwa model regresi yang berhasil memenuhi syarat asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Sebagai salah satu alat uji statistik parametrik, analisis regresi berganda hanya dapat dilanjutkan jika sampel yang digunakan untuk terdistribusi normal. Penggunaan statistik parametrik sebaiknya dihindari jika data yang diteliti dinyatakan tidak terdistribusi normal. Normalitas data dapat diukur menggunakan *Test Kolmogrov-Smirnov Goodness of Fit*, di mana jika nilai signifikansi melebihi $\alpha = 0,05$ (tingkat kesalahan 5%) maka data dapat dianggap normal, jika kurang dari 0,05, data dinyatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menentukan apakah ada hubungan linier yang sempurna atau antara beberapa atau semua variabel yang diwakili dalam model regresi. Jika variabel-variabel tersebut saling berkorelasi satu sama lain, maka akan sulit untuk memisahkan pengaruh masing-masing dan mendapatkan estimator yang tepat untuk koefisien regresi. Adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi linier berganda yang diajukan dapat dideteksi dengan memeriksa VIF (*Variance Inflation Factor*). Umumnya, jika nilai *tolerance value* lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel independen,

dan jika *tolerance value* kurang dari 0,1 dan VIF lebih dari 10, maka multikolineritas terjadi antara variabel independen.¹⁰¹

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat perbedaan dalam variabel residual antara berbagai pengamatan. Penyimpangan yang disebut heteroskedastisitas. Definisi dari heteroskedastisitas adalah bahwa variasi variabel dalam model tidak bersifat (konstan). Pengujian untuk heteroskedastisitas dilakukan dengan menerapkan *korelasi spearman*. Proses ini melibatkan pemeriksaan apakah terdapat masalah heteroskedastisitas dalam hasil regresi menggunakan *korelasi spearman*. Kriteria untuk mengambil keputusan adalah jika nilai signifikansi atau probabilitas $> 0,05$ maka, hipotesis diterima karena data tersebut tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas sedangkan, jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka, hipotesis ditolak karena data menunjukkan adanya heteroskedastisitas.¹⁰²

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang melibatkan lebih dari dua variabel yakni dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Persamaan untuk regresi berganda dalam studi ini adalah:

¹⁰¹ Mintarti Indartini dan Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*.

¹⁰² Resista Vikaliana dkk., *Ragam Penelitian Dengan SPSS*, 1 ed. (Tahta Media Group, 2022).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen

α = Konstanta

B₁ = Koefisien regresi pertama

B₂ = Koefisien regresi kedua

B₃ = Koefisien regresi ketiga

B₄ = Koefisien regresi keempat

B₅ = Koefisien regresi kelima

B₆ = Koefisien regresi keenam

X₁ = *Performance*

X₂ = *Information and Data*

X₃ = *Economics*

X₄ = *Control*

X₅ = *Efficiency*

X₆ = *Service*

e = *Error*

4. Koefisien Determinasi (R)²

Koefisien determinasi yang biasanya disimbolkan dengan R², fondasinya mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen. Dengan kata lain, koefisien determinasi pada dasarnya menilai persentase pengaruh semua variabel independen

dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Nilai dari koefisien determinasi ditampilkan dalam bentuk persentase yang menunjukkan seberapa banyak variasi pada nilai variabel dependen yang dapat disebabkan oleh model regresi.

Jika nilai koefisien determinasi dalam model regresi menurun (mendekati nol) ini menunjukkan bahwa pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen juga berkurang. Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin mendekati 100%, itu berarti semua variabel independen dalam memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen atau mengindikasikan pengaruh yang besar dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100$$

Keterangan :

KP = koefisien determinasi

R^2 = korelasi koefisien

5. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi awal yang diajukan untuk menilai kebenaran, sehingga diperlukan pengujian terhadap hipotesis yang ada. Terdapat dua jenis hipotesis, yaitu hipotesis nol dan hipotesis

alternatif. Pengujian hipotesis dilakukan baik secara keseluruhan maupun satu per satu dengan dengan hipotesis sebagai berikut:

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t dilakukan untuk mengevaluasi koefisien regresi secara individu, guna mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam tes ini adalah

H_0 : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen.

H_1 : $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti terdapat pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menentukan adanya pengaruh variabel independen secara kolektif terhadap variabel dependen. proses pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, di mana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel.

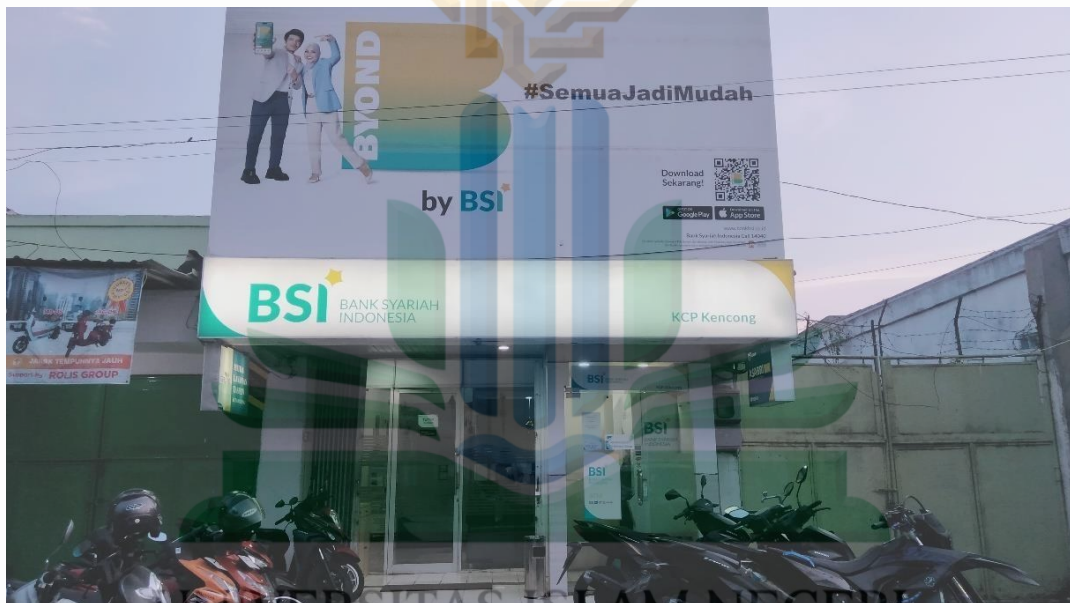
H_0 : variabel-variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara kolektif terhadap variabel dependen.

H_a : variabel-variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara kolektif terhadap variabel dependen.¹⁰³

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Gambar 3. 1
BSI KCP Kencong Jember



Sumber: diolah peneliti

Lokasi yang dijadikan fokus dalam kajian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terletak di Jalan Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong, Kabupaten Jember. Untuk memberikan informasi yang lebih mendalam dan gambaran yang jelas, berikut adalah penjelasan sistematis mengenai objek penelitian ini:

a. Profil BSI KCP Kencong Jember

Nama : Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Alamat : Jl. Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong, Kec.
Kencong, Kab. Jember, Jawa Timur 68167

No Telepon : (0336)321942

Jam Operasional : 08.00-15.00 WIB

b. Sejarah Berdirinya BSI KCP Kencong Jember

Sebelum bertransformasi menjadi BSI KCP Kencong Jember, awalnya beroperasi sebagai Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah KCP Kencong yang resmi dibuka pada tanggal 1 April 2013 di lokasi Jalan Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong, Kec. Kencong, Kab. Jember, Jawa Timur, 68167. Pada tahun 2021, tepat pada tanggal 1 Februari bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H BNI Syariah berubah menjadi BSI setelah proses penggabungan beberapa anak perusahaan BUMN dalam sektor perbankan seperti BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri yang kini menjadi satu entitas di bawah Bank Syariah Indonesia.

Penggabungan ini menonjolkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut, sehingga mampu menawarkan layanan yang lebih lengkap dan memiliki akses permodalan yang lebih baik serta jangkauan yang lebih luas. Integrasi ini merupakan upaya untuk menciptakan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan seluruh umat, diharapkan dapat berperan sebagai penggerak baru dalam pertumbuhan ekonomi nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. BSI mencerminkan wajah

perbankan modern Indonesia yang memberikan manfaat bagi semua lapisan masyarakat dan bersifat universal.¹⁰⁴

c. Visi Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong

a. Visi Bank Syariah Indonesia

1) Amanah

Menjaga kepercayaan yang telah diberikan

2) Kompeten

Selalu belajar dan meningkatkan kemampuan

3) Harmonis

Peduli dan menghargai perbedaan di antara sesama.

4) Loyal

Berdasarkan dedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

5) Adaptif

Inovatif dan antusias dalam menghadapi perubahan atau mendorong perubahan.

6) Kolaboratif

Membangun kerjasama yang saling menguntungkan.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

1) Menawarkan akses solusi keuangan syariah di Indonesia,

dengan pelayanan kepada lebih dari 20 juta nasabah

¹⁰⁴ “Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia,” diakses 24 April 2025, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

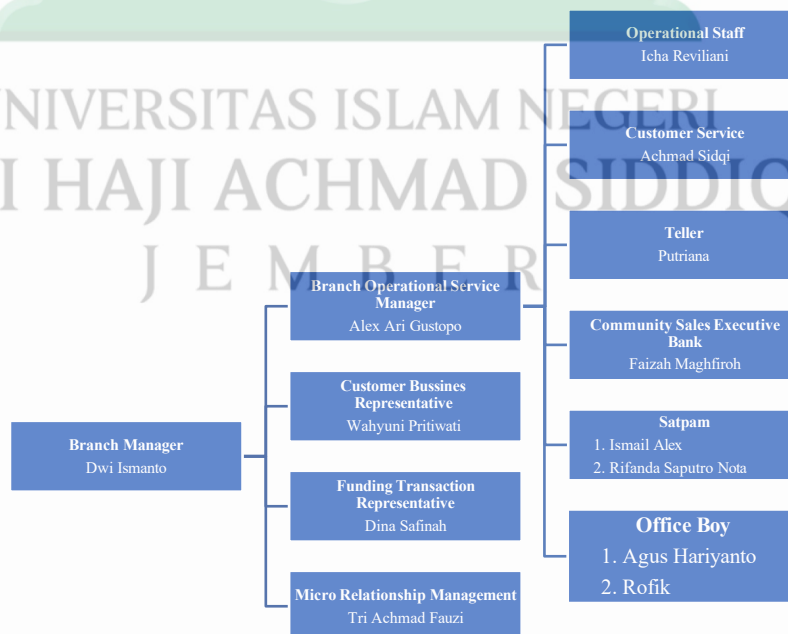
- 2) Menduduki posisi sebagai bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham
- 3) Menjadi pilihan utama dan kebanggaan bagi talenta terbaik di Indonesia.

Sebuah organisasi yang memiliki prinsip yang kokoh dan mendukung komunitas sambil berfokus pada pertumbuhan pekerjaan melalui budaya yang mengedepankan hasil.¹⁰⁵

d. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong

Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong.

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi



¹⁰⁵ *Laporan Tahunan BSI 2021*, diakses 24 April 2025, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/78/>.

B. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Identitas Responden

a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam studi ini terdiri dari 96 nasabah atau partisipasi dari BSI KCP Kencong Jember. Berikut adalah informasi berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	34.4	34.4	34.4
	Perempuan	63	65.6	65.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa dari total 96 responden, terdapat 33 responden laki-laki yang mewakili 34,4% dan sisanya merupakan 63 responden perempuan yang mengisi 65,6%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna Byond by BSI berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pengguna yang berjenis kelamin laki-laki.

b. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Responden yang terlibat dalam studi ini terdiri dari 96 nasabah atau partisipasi dari BSI KCP Kencong Jember. Berikut adalah data-dasar yang disusun dalam tabel usia dalam penelitian ini:

Tabel 4. 2
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-26 Tahun	73	76.0	76.0	76.0
	27-35 Tahun	18	18.8	18.8	94.8
	36-44 Tahun	1	1.0	1.0	95.8
	45-53 Tahun	3	3.1	3.1	99.0
	54 Tahun Keatas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa dari total 96 responden, ada 73 responden dalam rentang usia 18-26 tahun, yaitu 76%, selanjutnya, terdapat 18 responden berusia 27-35 tahun yang setara dengan 18,8%, satu responden berusia 36-44 tahun yang merupakan 1%, tiga responden berusia 45-53 tahun mencakup 3,1%, dan satu responden berusia diatas 54 tahun yang juga 1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna Byond by BSI berasal dari kelompok usia 18-26 tahun yang merupakan fase produktif dalam kehidupan.

c. Identitas responden berdasarkan pekerjaan

Responden yang terlibat dalam studi ini terdiri dari 96 nasabah atau partisipasi dari BSI KCP Kencong Jember. Berikut adalah data-dasar yang disusun dalam tabel pekerjaan dalam penelitian ini:

Tabel 4. 3
Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	34	35.4	35.4	35.4
	BUMN/BUMD	7	7.3	7.3	42.7
	Guru Swasta	10	10.4	10.4	53.1
	Wiraswasta	8	8.3	8.3	61.5
	Lain-lain	37	38.5	38.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa dari 96 responden, jumlah pemakai aplikasi Byond by BSI yang memiliki jabatan sebagai pelajar atau mahasiswa adalah 34 responden dengan persentase 35,4%, sementara itu, pengguna yang bekerja di BUMN atau BUMD berjumlah 7 responden atau 7,3%. Terdapat pula 10 responden yang merupakan guru swasta yang setara dengan 10,4%, dan 8 responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, yang berarti 8,3%. Adapun kategori pekerjaan lainnya, terdapat 37 responden yang mewakili 38,5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Byond by BSI berasal dari kategori pekerjaan lainnya.

2. Analisis dan Pengujian Hipotesis

a. Uji Statistik Deskriptif

Untuk memperoleh ringkasan dari data ini, diperlukan pengukuran statistik deskriptif terhadap variabel-variabel tersebut, yakni *Performance* (X1), *Information and Data* (X2), *Economics* (X3), *Control* (X4), *Efficiency* (X5), *Service* (X5), dan Kepuasan (Y). Pengukuran ini

mencakup nilai rata-rata (Mean), maksimal, minimal, dan deviasi standar

untuk setiap variabel (Y). di bawa ini terdapat tabel yang menampilkan hasil dari uji statistik deskriptif dalam penelitian ini:

Tabel 4. 4
Deskriptive Statistic

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Performance	96	9.00	30.00	22.4688	4.28450
Information and Data	96	14.00	30.00	23.4583	3.71602
Economics	96	8.00	20.00	15.4583	2.91608
Control	96	4.00	20.00	15.7813	3.07863
Efficiency	96	4.00	20.00	15.6667	2.83833
Service	96	6.00	30.00	22.6563	4.36211
Kepuasan	96	4.00	20.00	15.7917	3.25388
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Berdasarkan hasil Uji Deskriptif telah dilakukan, kita dapat memvisualisasikan distribusi data yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut:

- Untuk variabel *Performance* (X1), data menunjukkan bahwa nilai terendah adalah 9,00 sementara nilai tinggi mencapai 30,00 dengan rata-rata *performance* sebesar 22,4688 dan deviasi standar *performance* adalah 4,28450
- Dalam hal variabel *Information and Data* (X2), data mencatat nilai minimum 14,00 sedangkan nilai maksimum di 30,00 dengan rata-rata *information and data* sebesar 23,4583 serta deviasi standar data ini sebesar 3,71602
- Menyangkut variabel *Economics* (X3), data mengindikasikan bahwa nilai minimum adalah 8,00 dan nilai maksimum 20,00 di mana rata-rata *economics* adalah 15,4583 dan deviasi standar untuk data *economics* ditetapkan pada 2,91608

- d. Mengenai variabel *Control* (X4), data mengungkapkan bahwa nilai paling rendah tercatat pada 4,00 sedangkan nilai tertinggi adalah 20,00 rata-rata *control* mencapai 15,7813 dengan deviasi standar di angka 3,07863
- e. Untuk variabel *Efficiency* (X5), data ini mendeskripsikan bahwa nilai minimum adalah 4,00 dan nilai maksimum sebesar 20,00, dengan rata-rata *efficiency* yang tercatat pada 15,6667 dan deviasi standar di angka 2,83833
- f. Dalam hal variabel *Service* (X6), data menunjukkan bahwa nilai terendah 6,00 dan nilai tertinggi adalah 30,00, dengan rata-rata *service* di angka 22,6563 dan deviasi standar untuk data *service* sebesar 4,36211
- g. Akhirnya, untuk variabel Kepuasan (Y), data menunjukkan nilai minimum sebesar 4,00 sedangkan nilai maksimum adalah 3,00 dengan rata-rata kepuasan di angka 15,7917 dan deviasi standar kepuasan tertera pada 3,25388

b. Uji Instrumen Pengumpulan Data

Sebelum melanjutkan dengan analisis data dari hasil jawaban angket (kuisisioner), Langkah awal yang harus dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas setiap pernyataan pada setiap variabel. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menentukan kelayakan pernyataan yang ada dalam variabel tersebut. Proses pengujian instrument ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SPSS Version 22*.

1) Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menilai keabsahan kuesioner dalam suatu penelitian. Apabila suatu pernyataan dapat merefleksikan apa yang ingin dievaluasi, pernyataan tersebut dianggap valid. Pada tahap pengujian ini, Tingkat validitas perlu diukur dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . rumus untuk menghitung *Degree of freedom* (df) adalah $= N-2$, di mana N merujuk pada jumlah sampel. Dengan demikian, df dapat diperoleh sebesar $96-2$ yaitu $df = 94$, menggunakan *alpha* 0,05 (tingkat signifikansi untuk uji dua arah). Dari perhitungan tersebut, didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,2006 yang diperoleh dengan melihat melihat tabel *r product moment* yang terlampir. seperti yang sudah terlampir pada lampiran. Jika r_{hitung} (*Pearson Correlation*) lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Berikut adalah hasil dari uji validitas instrume.

a) Uji validitas *Performance* (X1)

Tabel 4. 5
Hasil Pengujian Validitas *Performance*

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	P1	0,724	0,2006	Valid
2.	P2	0,792	0,2006	Valid
3.	P3	0,620	0,2006	Valid
4.	P4	0,799	0,2006	Valid
5.	P5	0,429	0,2006	Valid
6.	P6	0,660	0,2006	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan indikator untuk variabel *performance* mencakup *throughput*, kecepatan transaksi, dan keandalan layanan. Setiap indikator dilengkapi dengan sejumlah pertanyaan, yang dianggap valid untuk setiap indikator variabel *performance*, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel} (0,2006)$. Dari semua pertanyaan yang terdapat pada setiap indikator, indikator kecepatan transaksi menunjukkan Tingkat validitas yang lebih tinggi dengan nilai r_{hitung} tertinggi yaitu 0,799.

b) Uji validitas *Information and Data* (X2)

Tabel 4. 6
Hasil pengujian validitas *information and data*

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	D1	0,730	0,2006	Valid
2.	D2	0,741	0,2006	Valid
3.	D3	0,653	0,2006	Valid
4.	D4	0,574	0,2006	Valid
5.	D5	0,768	0,2006	Valid
6.	D6	0,672	0,2006	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan pada setiap indikator dalam variabel *information and data* yaitu akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi. Dapat diinterpretasikan bahwa nilai r_{hitung} untuk indikator D1 dan D2 (akurasi) adalah 0,730 dan 0,741, untuk D3 dan D4 (ketepatan waktu) sebesar 0,653 dan 0,574, dan indikator D5 dan D6 (relevan) sebesar 0,768 dan 0,672. Setiap pertanyaan tersebut

dianggap valid pada setiap indikator variabel *information and data* jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006). Di antara semua pertanyaan pada setiap indikator, indikator relevansi menunjukkan nilai r_{hitung} yang paling tinggi, yakni 0,768.

c) Uji validitas *economics* (X3)

Tabel 4. 7
Hasil pengujian validitas *economics*

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	E1	0,725	0,2006	Valid
2.	E2	0,610	0,2006	Valid
3.	E3	0,786	0,2006	Valid
4.	E4	0,849	0,2006	Valid

Sumber: hasil pengolahan data SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 kita bisa menyimpulkan bahwa setiap pertanyaan dalam setiap indikator pada variabel *economics* berhubungan dengan volume transaksi dan efisiensi biaya transaksi. Dapat diinterpretasikan bahwa nilai r_{hitung} dari indikator volume transaksi (E1 dan E2) sebesar 0,725 dan 0,610 dan indikator efisiensi biaya transaksi (E3 dan E4) sebesar 0,786 dan 0,849. Setiap butir pertanyaan tersebut dianggap valid untuk setiap indikator variabel *economics* jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006). Selain itu, dari semua pertanyaan pada masing-masing indikator, indikator efisiensi biaya transaksi menunjukkan Tingkat validitas yang lebih tinggi dengan nilai r_{hitung} mencapai yaitu 0,849.

d) Uji validitas *control* (X4)

Tabel 4. 8
Hasil pengujian validitas *control*

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	C1	0,710	0,2006	Valid
2.	C2	0,806	0,2006	Valid
3.	C3	0,759	0,2006	Valid
4.	C4	0,804	0,2006	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.8 kita dapat menyimpulkan bahwa setiap pertanyaan yang ada pada setiap indikator untuk indikator variabel *control* yaitu keamanan transaksi dan pengendalian akses. Dapat diinterpretasikan bahwa nilai r_{hitung} dari indikator keaamanan transaksi (C1 dan C2) sebesar 0,710 dan 0,806 dan indikator pengendalian akses (C3 dan C4) sebesar 0,759 dan 0,804. Setiap pertanyaan tersebut dianggap sah pada setiap indikator variabel pada control apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006). Dan semua pertanyaan pada setiap indikator, indikator keamanan transaksi menunjukkan validitas yang tinggi, dengan r_{hitung} yang lebih besar yaitu 0,806.

e) Uji validitas *efficiency* (X4)

Tabel 4. 9
Hasil pengujian validitas *efficiency*

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	F1	0,705	0,2006	Valid
2.	F2	0,663	0,2006	Valid
3.	F3	0,776	0,2006	Valid
4.	F4	0,802	0,2006	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 4.9 kita dapat menyimpulkan bahwa setiap pertanyaan yang ada pada setiap indikator untuk variabel *efficiency* yaitu waktu penyelesaian transaksi dan tingkat keberhasilan transaksi. Dapat diinterpretasikan bahwa nilai r_{hitung} dari indikator waktu penyelesaian transaksi (F1 dan F2) sebesar 0,705 dan 0,663 dan tingkat keberhasilan transaksi (F3 dan F4) sebesar 0,776 dan 0,802. Setiap butir pertanyaan tersebut dianggap valid pada setiap indikator variabel *efficiency* jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006). Dari semua pertanyaan pada setiap indikator, indikator Tingkat keberhasilan transaksi menunjukkan validitas yang lebih tinggi, dengan r_{hitung} mencapai 0,802.

f) Uji validitas *Service* (X6)

Tabel 4. 10
Hasil pengujian validitas *service*

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	S1	0,687	0,2006	Valid
2.	S2	0,779	0,2006	Valid
3.	S3	0,740	0,2006	Valid
4.	S4	0,769	0,2006	Valid
5.	S5	0,649	0,2006	Valid
6.	S6	0,696	0,2006	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 kita dapat menyimpulkan bahwa setiap pertanyaan yang ada pada setiap indikator variabel *service* yaitu kemudahan penggunaan, responsif, dan ketersediaan layanan. Dapat diinterpretasikan bahwa nilai r_{hitung} dari indikator kemudahan penggunaan (S1 dan S2) sebesar 0,687 dan 0,779

indikator responsif (S3 dan S4) sebesar 0,740 dan 0,769 dan indikator ketersediaan layanan (S5 dan S6) sebesar 0,649 dan 0,696. Setiap butir pertanyaan tersebut dianggap sah pada setiap indikator variabel pada *service* jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006). Dari semua pertanyaan setiap indikator, indikator kemudahan penggunaan menunjukkan validitas yang lebih tinggi, dengan r_{hitung} mencapai 0,779.

g) Uji validitas Kepuasan

Tabel 4. 11
Hasil pengujian validitas kepuasan

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	Y1	0,823	0,2006	Valid
2.	Y2	0,672	0,2006	Valid
3.	Y3	0,869	0,2006	Valid
4.	Y4	0,859	0,2006	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa setiap pertanyaan dalam setiap indikator variabel kepuasan mencakup aspek kualitas produk dan emosional. Dapat diinterpretasikan bahwa nilai r_{hitung} dari indikator kualitas produk (Y1 dan Y2) sebesar 0,823 dan 0,672 dan indikator emosional (Y3 dan Y4) sebesar 0,869 dan 0,869. Setiap butir pertanyaan itu di katakan valid pada masing-masing indikator variabel pada kepuasan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006). Dari setiap pertanyaan dalam setiap indikator, indikator emosional menunjukkan kevalidan yang

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah evaluasi dalam studi yang bertujuan untuk mengukur seberapa efektif alat penelitian (seperti kuesioner) dapat menghasilkan data yang konsisten atau stabil ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Uji reliabilitas ini dilaksanakan dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's alpha* (α) dengan tingkat signifikansi yang diterapkan. Dalam proses pengujian reliabilitas ini Tingkat signifikansi yang dipakai adalah 0,6. Jika koefisien *cronbach's alpha* melebihi 0,6, maka instrument tersebut dianggap dapat diandalkan. Di bawah ini adalah hasil pengujian keandalan untuk setiap variabel dengan total responden sebanyak 96.

Tabel 4. 12
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Nilai α	α Ketetapan	Keterangan
1	<i>Performance</i> (X1)	0,746	0,6	Reliabel
2	<i>Information and Data</i> (X2)	0,779	0,6	Reliabel
3	<i>Economics</i> (X3)	0,736	0,6	Reliabel
4	<i>Control</i> (X4)	0,772	0,6	Reliabel
5	<i>Efficiency</i> (X5)	0,715	0,6	Reliabel
6	<i>Service</i> (X6)	0,815	0,6	Reliabel
7	Kepuasan (Y)	0,823	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2025

Dari tabel 4.12 tampak bahwa nilai α dari setiap variabel > dari setiap variabel lebih tinggi daripada nilai reliabilitas. Variabel *performance* (X1) $0,746 > 0,6$ variabel *information and data* (X2) $0,779 > 0,6$ variabel *economics* (X3) $0,736 > 0,6$ variabel *control*

(X4) $0,772 > 0,6$ variabel *efficiency* (X5) $0,715 > 0,6$ variabel *service* (X6) $0,815 > 0,6$ dan variabel kepuasan (Y) $0,823 > 0,6$. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa semua variabel memiliki sifat yang reliabel, yang berarti bahwa jawaban dari para responden konsisten atau tidak berubah seiring berjalannya waktu.

c. Uji Asumsi Klasik

Satu prasyarat untuk bisa melanjutkan ke model regresi linier berganda adalah penmenuhan asumsi dasar, yang bertujuan untuk menentukan apakah variabel dependen (Y) atau variabel independent (X) memiliki distribusi normal. Di dalam penelitian ini terdapat tiga jenis pengujian:

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah dalam suatu model regresi, suatu variabel independent (X) dan variabel dependen (Y) atau keduanya, mengikuti distribusi normal atau tidak normal. Jika suatu variabel tidak mengikuti distribusi normal, maka hasil dari uji statistic akan berkurang. Pengujian normalitas pada data dapat dilakukan melalui *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Sebuah data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikan diatas 5% atau 0,05, sedangkan jika hasil *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikan di bawah 5% atau 0,05, maka data tersebut dinyatakan tidak terdistribusi normal. Berikut adalah hasil dari pengujian normalitas dalam studi ini.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		26
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07737729
Most Extreme Differences	Absolute	.129
	Positive	.129
	Negative	-.113
Test Statistic		.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Dalam tabel yang tersedia, nilai *Asymp. Sig* tercatat sebesar 0,200. Apabila nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari 0,05 pada uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*, ini menunjukkan bahwa datanya mengikuti distribusi normal. Sebaliknya, jika *Asymp. Sig* $< 0,05$ pada uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*, maka disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Namun, merujuk pada tabel di atas, *Asymp. Sig* $0,200 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

a. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah dalam model regresi terdapat hubungan antar variabel independent. Untuk mengetahui adanya atau tidaknya multikolinearitas dalam suatu regresi dapat dilihat dari

1) Jika nilai *Tolerance* $> 0,100$ dan *VIF* $< 10,00$ maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas

- 2) Jika nilai Tolerance $< 0,100$ dan VIF $> 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.148	1.301		.113	.910		
Performance	.140	.080	.185	1.747	.084	.321	3.118
Information and Data	-.060	.097	-.068	-.619	.537	.296	3.382
Economics	.018	.135	.016	.132	.895	.245	4.089
Control	.307	.116	.291	2.640	.010	.296	3.376
Efficiency	.514	.116	.448	4.425	.000	.350	2.853
Service	.031	.075	.042	.417	.678	.351	2.846

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- Variabel *Performance* memiliki nilai Tolerance sebesar 0,321 $> 0,100$ dan nilai VIF sebesar 3,118 $< 10,00$ bahwa variabel tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara variabel independent atau bebas.
- Variabel *Information and Data* memiliki nilai Tolerance sebesar 0,296 $> 0,100$ dan nilai VIF sebesar 3,382 $< 10,00$ bahwa variabel tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara variabel independent atau bebas.
- Variabel *Economics* memiliki nilai Tolerance sebesar 0,245 $> 0,100$ dan nilai VIF sebesar 4,089 $< 10,00$ bahwa variabel

tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara variabel independent atau bebas.

- d. Variabel *Control* memiliki nilai Tolerance sebesar $0,296 > 0,100$ dan nilai VIF sebesar $3,376 < 10,00$ bahwa variabel tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara variabel independent atau bebas.
- e. Variabel *Efficiency* memiliki nilai Tolerance sebesar $0,350 > 0,100$ dan nilai VIF sebesar $2,853 < 10,00$ bahwa variabel tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara variabel independent atau bebas.
- f. Variabel *Service* memiliki nilai Tolerance sebesar $0,351 > 0,100$ dan nilai VIF sebesar $2,846 < 10,00$ bahwa variabel tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara variabel independent atau bebas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk menentukan apakah dalam model residual terdapat perbedaan varians dari residual antara satu pengamat dan pengamat lainnya. Penentuan Keputusan dalam uji heteroskedastisitas didasarkan pada :

- 1) Jika nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4. 15
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.940	.829		4.755	.000
X1	-.097	.051	-.318	-1.899	.061
X2	-.003	.061	-.007	-.042	.966
X3	-.146	.086	-.326	-1.700	.093
X4	.062	.074	.146	.836	.406
X5	.085	.074	.184	1.148	.254
X6	-.020	.048	-.066	-.414	.680

a. Dependent Variable: Abs_rest

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

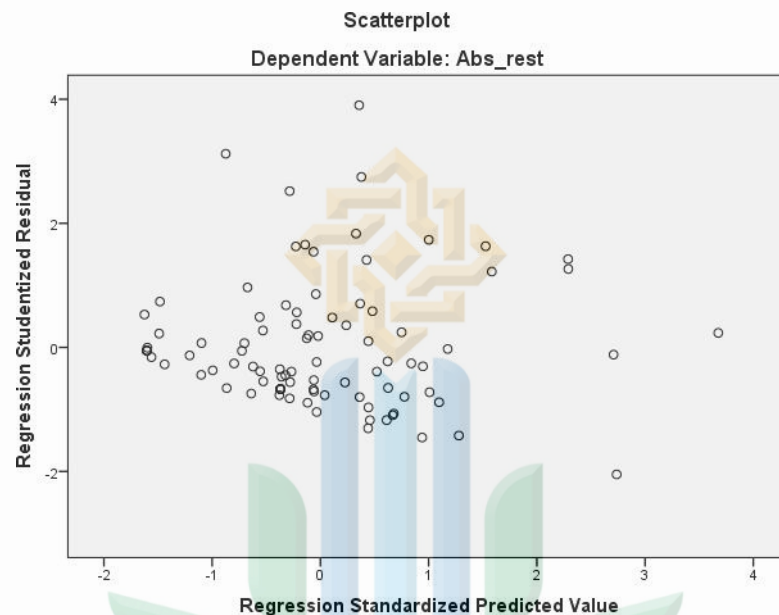
Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa:

- 1) Variabel X1 yang merujuk pada *performance* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,061 > 0,05$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam variabel *performance* atau dengan kata lain, varians antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya adalah konsisten.
- 2) Variabel X2 yang merujuk pada *information and data* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,966 > 0,05$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam variabel *information and data* atau dengan kata lain, varians antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya adalah konsisten.
- 3) Variabel X3 yang merujuk pada *economics* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,093 > 0,05$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas

dalam variabel *economics* atau dengan kata lain, varians antara satu pengamatan dan pengamatang lainnya adalah konsisten.

- 4) Variabel X4 yang merujuk pada *control* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,406 > 0,05$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam variabel *control* atau dengan kata lain, varians antara satu pengamatan dan pengamatang lainnya adalah konsisten.
- 5) Variabel X5 yang merujuk pada *efficiency* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,254 > 0,05$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam variabel *efficiency* atau dengan kata lain, varians antara satu pengamatan dan pengamatang lainnya adalah konsisten.
- 6) Variabel X6 yang merujuk pada *service* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,680 > 0,05$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam variabel *service* atau dengan kata lain, varians antara satu pengamatan dan pengamatang lainnya adalah konsisten.

Gambar 3. 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter-Plot)



Sumber: Data diolah dengan *SPSS 22*, 2025

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas di atas dengan menggunakan Scatter-Plot, terlihat bahwa gambar tersebut tidak menunjukkan pola yang nyata. Sebaran titik-titik yang terdistribusi di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y mengindikasikan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas yang terjadi dalam model regresi ini.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan Teknik statistik yang digunakan untuk menyelidiki ketertarikan antara variabel-variabel independen dengan dependen.

Tabel 4. 16
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.148	.833		.177	.860
X1	.140	.051	.205	2.729	.008
X2	-.060	.062	-.076	-.967	.336
X3	.018	.087	.018	.207	.837
X4	.307	.075	.323	4.125	.000
X5	.514	.074	.498	6.914	.000
X6	.031	.048	.047	.651	.516

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas dapat disimpulkan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

$$Y = 0,148 + 0,140X_1 + (-060)X_2 + 0,18X_3 + 0,307X_4 + 0,514X_5 + 0,31X_6$$

Hasil dari analisis uji regresi linier berganda dapat diartikan sebagai berikut:

a. Angka koefisien pada variabel *performance* (X1) adalah positif yaitu sebesar 0,140. Hal ini dapat diartikan apabila variabel *performance* mengalami kenaikan sebanyak 1 skor, maka kepuasan pengguna layanan Byond by BSI akan naik sebanyak 0,140. Variabel dianggap konstan dengan asumsi mereka tidak bergantung pada model regresi.

b. Nilai koefisien pada variabel *information and Data* (X2) adalah negatif yaitu sebesar -060. Hal ini dapat diartikan apabila variabel

information and data mengalami kenaikan sebanyak 1 skor, maka kepuasan pengguna layanan Byond by BSI akan naik sebanyak 0,060. Variabel dianggap konstan dengan asumsi mereka tidak bergantung pada model regresi.

- c. Nilai koefisien pada variabel *economics* (X3) adalah positif yaitu sebesar 0,018. Hal ini dapat diartikan apabila variabel *economics* mengalami kenaikan sebanyak 1 skor, maka kepuasan pengguna layanan Byond by BSI akan naik sebanyak 0,018. Variabel dianggap konstan dengan asumsi mereka tidak bergantung pada model regresi.
- d. Nilai koefisien pada variabel *control* (X4) adalah positif yaitu sebesar 0,307. Hal ini dapat diartikan apabila variabel *control* mengalami kenaikan sebanyak 1 skor, maka kepuasan pengguna layanan Byond by BSI akan naik sebanyak 0,307. Variabel dianggap konstan dengan asumsi mereka tidak bergantung pada model regresi.
- e. Nilai koefisien pada variabel *efficiency* (X5) adalah positif yaitu sebesar 0,514. Hal ini dapat diartikan apabila variabel *efficiency* mengalami kenaikan sebanyak 1 skor, maka kepuasan pengguna layanan Byond by BSI akan naik sebanyak 0,514. Variabel dianggap konstan dengan asumsi mereka tidak bergantung pada model regresi.

- f. Nilai koefisien pada variabel *service* (X6) adalah positif yaitu sebesar 0,031. Hal ini dapat diartikan apabila variabel *service* mengalami kenaikan sebanyak 1 skor, maka kepuasan pengguna layanan Byond by BSI akan naik sebanyak 0,031. Variabel dianggap konstan dengan asumsi mereka tidak bergantung pada model regresi.

e. Koefisien Determenasi (R^2)

Tabel 4. 17
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.838	.828	1.21705

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Uji koefisien determinasi pada intinya menilai sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dari variabel yang terikat. Koefisiens determinasi memiliki rentang antara 0 dan 1. Jika nilai R^2 rendah, itu menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki keterbatasan dalam menjelaskan variasi variabel yang terikat. Koefisien ini berfungsi untuk mengidentifikasi persentase dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketika *koefisien determinasi* hamper mencapai 1 atau 100%, ini menunjukkan bahwa variabel bebeas memberikan pengaruh yang signifikan.

Mengacu pada tabel 3.17 di atas, *koefisien R Square* (R^2) yang

bernilai 0,838 mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi

oleh faktor seperti *performance, information and data, economics, control, efficiency* dan *service* persentase 83,8% untuk pengguna layanan Byond by BSI di KCP Kencong Jember. Sebanyak 16,2% kepuasan pengguna masih dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

f. Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t bertujuan untuk melihat apakah terdapat dampak dari variabel independent seperti (*Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency dan Service*) terhadap variabel dependen yaitu (Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI) secara parsial. Pengaruh secara parsial dapat dianalisis melalui dilihat dari perbandingan antara nilai probabilitas t hitung pada tingkat signifikan yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Berikut adalah metode untuk cara menentukan t tabel:

$$\begin{aligned}
 T_{\text{tabel}} &= t(a/2 : n-k) \\
 &= t(0,05/2 : 96-7) \\
 &= t(0,025 : 89) \\
 &= 1,98698
 \end{aligned}$$

Untuk menentukan keputusannya yaitu:

- 1) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ dan $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ maka berpengaruh secara signifikan (H_a diterima sedangkan H_0 ditolak)

- 2) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ dan $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$ maka tidak berpengaruh secara signifikan (H_a ditolak sedangkan H_0 diterima)

Tabel 4. 18
Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.148	.833		.177	.860
X1	.140	.051	.205	2.729	.008
X2	-.060	.062	-.076	-.967	.336
X3	.018	.087	.018	.207	.837
X4	.307	.075	.323	4.125	.000
X5	.514	.074	.498	6.914	.000
X6	.031	.048	.047	.651	.516

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Variabel *performance* terhadap kepuasan pengguna layanan

Byond by BSI

Nilai signifikan pengaruh variabel X1 (*performance*) terhadap variabel Y (kepuasan) sebesar $0,008 < 0,05$ dan $T_{\text{hitung}} 2,729 > 1,98698 (T_{\text{tabel}})$ dari sini dapat disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak. Ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel *performance* terhadap variabel kepuasan, sehingga H_1 dianggap diterima

- b) Variabel *information and data* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI

Nilai signifikan dari pengaruh variabel X2 (*information and data*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) sebesar 0,336 > 0,05 dan $T_{hitung} 0,961 < 1,98698$ (T_{tabel}) selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak dan H0 diterima. Ini menandakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *information and data* terhadap kepuasan pengguna, yang berarti H2 dianggap ditolak.

- c) Variabel *economics* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI

Nilai signifikan dari pengaruh variabel X3 (*economics*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) sebesar 0,837 > 0,05 dan $T_{hitung} 0,207 < 1,98698$ (T_{tabel}) selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak dan H0 diterima. Ini menandakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *economics* terhadap kepuasan pengguna, yang berarti H2 dianggap ditolak.

- d) Variabel *control* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI

Nilai signifikan dari pengaruh variabel X4 (*control*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna layanan Byond by BSI) sebesar 0,000 < 0,05 dan $T_{hitung} 4,125 > 1,98698$ (T_{tabel}) dari sini dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 ditolak. Ini menunjukkan

adanya pengaruh yang signifikan dari variabel *control* terhadap variabel kepuasan, sehingga H1 dianggap diterima.

- e) Variabel *efficiency* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI

Nilai signifikan dari pengaruh variabel X5 (*efficiency*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna layanan Byond by BSI) sebesar $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} 6,914 > 1,98698 (T_{tabel})$ dari sini dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 ditolak. Ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel *efficiency* terhadap variabel kepuasan, sehingga H1 dianggap diterima.

- f) Variabel *service* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI

Nilai signifikan dari pengaruh variabel X6 (*service*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna layanan Byond by BSI) sebesar $0,516 > 0,05$ dan $T_{hitung} 0,615 < 1,98698 (T_{tabel})$ selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak dan H0 diterima. Ini menandakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *service* terhadap kepuasan pengguna, yang berarti H2 dianggap ditolak.

b. Uji F (Simultan)

Uji f adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis asumsi tentang pengaruh secara keseluruhan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam pelaksanaan

uji f, kita mengamati apakah variabel independent memberikan dampak yang signifikan pada variabel dependen, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. sementara itu, untuk menentukan F_{tabel} adalah:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= f(k : n-k) \\ &= f(6 : 96-7) \\ &= f(6 : 89) \\ &= 2,20 \end{aligned}$$

Untuk menentukan keputusannya yaitu:

- 1) Jika $\text{sig} < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka berpengaruh secara signifikan (H_a diterima, H_0 ditolak)
- 2) Jika $\text{sig} > 0,05$ dan $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak berpengaruh secara signifikan (H_a ditolak, H_0 diterima)

Tabel 4. 19

Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	683.990	6	113.998	76.963	.000 ^b
	Residual	131.827	89	1.481		
	Total	815.817	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4

Sumber: Data diolah dengan SPSS 22, 2025

Berdasarkan analisis data yang terdapat dalam tabel 3.19 dapat ditafsirkan bahwa memiliki nilai F_{tabel} adalah 2,20 dengan tingkat signifikan $< 0,05$ dan F_{hitung} sebesar 76,963. Maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} 76,963 > 2,20 (F_{tabel})$. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis yang muncul

didapat adalah H_a diterima dan H_0 ditolak. Ini berarti terdapat dampak signifikan antara variabel independent (*Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency dan Service*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI) secara simultan, maka H_a terima.

C. Pembahasan

1. Analisis Pengaruh Variabel PIECES (*Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, Service*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI secara Parsial

a. Kinerja (*Performance*) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI

Hasil uji T pada variabel *performance* terhadap variabel kepuasan pengguna layanan Byond by BSI, dapat dilihat pada tabel 4.18, bahwasannya *performance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini sudah terbukti dari hasil pengujian menggunakan aplikasi *SPSS Version 22*. Adapun nilai signifikan dari variabel *performance* yaitu sebesar 0,008 ini lebih kecil dari tingkat penentuan nilai signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05, jadi $0,008 < 0,05$. Kemudian nilai T_{hitung} dari variabel *performance* yaitu sebesar 2,729 ini lebih besar dari T_{tabel} yang telah ditentukan yaitu sebesar 1,98698 jadi $2,729 > 1,98698$. Dapat disimpulkan bahwa H_a disetujui sementara H_0 ditolak. Dengan demikian, bisa dinyatakan bahwa *performance* memiliki dampak yang

signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI secara parsial.

Oleh karena itu, hasil evaluasi di atas menunjukkan bahwa variabel *performance* memberikan dampak pada kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini dikarenakan kinerja aplikasi yang baik ditandai dengan kecepatan akses, respon yang cepat saat melakukan transaksi, dan hematnya waktu. Sistem yang jarang mengalami gangguan penting untuk menjaga kepercayaan dan rasa puas yang dirasakan pengguna, serta efisiensi dalam melakukan transaksi seperti transfer yang cepat, pengecekan saldo yang akurat. Kemudahan ini meningkatkan kepuasan pengguna karena tidak mengalami hambatan teknis saat menggunakan aplikasi.

Kinerja atau *performance* adalah kemampuan aplikasi untuk beroperasi secara optimal dalam memberikan layanan kepada pengguna mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, stabilitas, responsivitas, ketersediaan, dan keandalan system. Kinerja aplikasi yang baik ditandai oleh waktu respons yang cepat, rendahnya angka *error* atau *crash*, serta kemudahan dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi. Semakin baik kinerja aplikasi, semakin tinggi rasa puas yang pengguna rasakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susanti, Dila Seltika, dan Elvin di tahun 2022

dengan judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan aplikasi Livin by Mandiri menunjukkan sikap positif yang signifikan, yang membuat mereka merasa sangat senang dengan penggunaannya.¹⁰⁶ Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Fatimah Azzahrah, M. Rudi Sanjaya et al, di tahun 2025 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital Livin by Mandiri.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance* mendapatkan nilai tertinggi kedua setelah efisiensi dan terbukti berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Kinerja aplikasi yang optimal memudahkan transaksi dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *digital banking*.¹⁰⁷ Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Auria Alvina Mayclara di tahun 2022 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI *Mobile*.” Hasil penelitian menunjukan bahwa *performance* menunjukkan pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan. Performa aplikasi yang baik dalam hal kecepatan dan

¹⁰⁶ Susanti, Dila Seltika Canta, Elvin Leander Hadisaputro, “Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* Vol. 9 No. 2 (29 April 2022): 404–410.

¹⁰⁷ Fatimah Azzahrah dkk., “Penerapan Metode *PIECES* Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Aplikasi Digital Livin by Mandiri,” *The Indonesian Journal of Computer Science* 14, no. 1 (7 Februari 2025), <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4577>.

Kinerja terbaik juga berkontribusi pada peningkatan persepsi kemudahan penggunaan, karena aplikasi menjadi lebih reaktif dan tidak membingungkan, membuat pengguna merasa nyaman serta menemukan cara untuk menggunakannya dengan mudah. Ketika dua persepsi ini bersifat positif, maka menurut teori TAM, sikap pengguna terhadap aplikasi dapat menjadi baik, niat untuk terus menggunakan aplikasi (niat perilaku) meningkat, dan pada akhirnya pengguna yang nyata juga akan bertambah.¹⁰⁹

b. Informasi dan data (*information and data*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI.

Hasil uji T pada variabel *information and data* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dapat dilihat ditabel 4.18 bahwasannya *information and data* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini sudah terbukti dari hasil pengujian menggunakan *SPSS Version 22*. Adapun nilai signifikan dari variabel informasi dan data yaitu sebesar 0,336 ini lebih besar dari tingkat penentuan nilai signifikan yang

¹⁰⁸ Auria Alvina Mayclara P, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Jember” (Skripsi, Jember, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024).

¹⁰⁹ Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, dan Khairiyani, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol 17, no. No. 1 (2024): Hal 126-138.

ditentukan yaitu sebesar 0,05 jadi $0,336 > 0,05$. Kemudian T_{hitung} dari variabel informasi dan data yaitu sebesar 0,967 ini lebih kecil dari T_{tabel} yang sudah ditentukan yaitu sebesar 1,98698 jadi $0,967 < 1,98698$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Ini berarti bahwa informasi dan data tidak memiliki dampak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

Hal ini dikarenakan banyak pengguna di daerah tersebut masih memiliki literasi digital yang rendah, mereka kurang memahami atau tidak terlalu memanfaatkan informasi dan data yang disediakan aplikasi. Informasi yang ada sering kali dianggap tidak terlalu penting atau tidak relevan dengan kebutuhan sehari-hari, pengguna umumnya hanya memerlukan fitur-fitur dasar seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Sementara informasi tambahan seperti laporan keuangan atau fitur syariah tidak terlalu dianggap sebagai kebutuhan utama dan tidak diakses secara rutin. Serta minimnya edukasi dan pendampingan dari pihak bank yang menyebabkan pengguna tidak menyadari nilai dari informasi dan data yang disajikan oleh aplikasi, mereka lebih sering mengabaikan fitur-fitur aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anjani Zalfa Herviana Putri dan Suparni di tahun 2023 dengan judul “Analisis Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna

¹¹⁰ Anjani Zalfa Herviana Putri, dan Suparni, “Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode Pieces Framework.”

¹¹¹ Noviana Krisyani Kusumaningtyas dan Deni Wardani, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Penelitian pada Nasabah Bank BUMN),” *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 5, no. 2 (21 Januari 2022): 64, <https://doi.org/10.35384/jemp.v5i2.245>.

variabel informasi dan data secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI.¹¹²

Data merupakan Kumpulan fakta mentah yang belum diolah. Dari pendapat diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa data itu sendiri adalah informasi awal yang berasal dari pengamatan, biasanya terkait dengan fenomena fisik atau transaksi bisnis. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai makna bagi penerimaan dan bermanfaat dalam proses Keputusan, baik untuk saat ini maupun di masa mendatang. Data yang diolah menjadi informasi yang relevan memudahkan pengguna dalam mengambil sebuah Keputusan keuangan seperti melakukan transfer, investasi, atau pengelolaan keuangan.

Dalam kerangka TAM, ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan atau kemudahan penggunaan yang dirasakan yang berhubungan dengan informasi dan data tidak menjadi penyebab utama kepuasan dalam konteks Byond by BSI. Ada kemungkinan pula bahwa kualitas informasi dan data sudah berada pada level yang dianggap cukup baik oleh mayoritas pengguna, sehingga tidak lagi

¹¹² Nurhaeda, Sugiyono, dan Muhammad Hasbi, "Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)." digilib.uinkhas.ac.id

menjadi faktor kunci pembeda kepuasan unsur lain yang lebih dominan.¹¹³

c. Ekonomi (*Economics*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI

Hasil uji T pada variabel ekonomi terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dapat dilihat di tabel 4.18 bahwasannya *economics* (Ekonomi) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini sudah terbukti dari hasil pengujian menggunakan *SPSS Version 22*. Adapun nilai signifikan dari variabel ekonomi yaitu sebesar 0,837 ini lebih besar dari taraf penentuan nilai signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 jadi $0,837 > 0,05$. Kemudian T_{hitung} dari variabel ekonomi yaitu sebesar 0,207 ini lebih kecil dari T_{tabel} yang sudah ditentukan yaitu sebesar 1,98698 jadi $0,207 < 1,98698$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Ini berarti bahwa *Economics* tidak memiliki dampak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

Hal ini dikarenakan para pengguna mungkin lebih memprioritaskan aspek pelayanan, hubungan sosial, atau kepercayaan daripada mempertimbangkan faktor ekonomi atau biaya. Apabila budaya Masyarakat menempatkan hubungan pribadi dan kepercayaan

¹¹³ Shinta Permata Sari dan Septi Cristiana, “Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Pada Masa Pandemi Berbasis Data *Google Trends*,” *Seminar Nasional Hubisintek*, 2022.

sebagai prioritas, maka nilai ekonomis akan menjadi faktor yang lebih bersifat sekunder, pengguna dengan Tingkat literasi digital yang rendah mungkin belum sepenuhnya menyadari manfaat efisiensi ekonomi yang ditawarkan oleh aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anjani Zalfa Herviana Putri dan Suparni di tahun 2023 dengan judul “Analisis Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode *PIECES Framework*.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *economics* menunjukkan taraf T hitung yang minim ketimbang T tabel, yang berarti bahwa variabel tersebut tidak berkontribusi signifikan pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Rojuaniah, Suci Anugraheni, Tantri Yanuar Rahmat Syah, etc, di tahun 2024 dengan judul “Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*.” Hasil penelitian menunjukkan aspek ekonomi atau biaya layanan tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*, karena pengguna lebih mengutamakan kemudahan, keamanan, dan kecepatan layanan daripada biaya transaksi.¹¹⁴ Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Fatimah Azzahrah di tahun 2025 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam

¹¹⁴ Rojuaniah Rojuaniah dkk., “Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 8, no. 1 (12 Maret 2024): 321, <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1385>.

Aplikasi *Mobile Banking* Mandiri.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekonomi dalam aspek biaya dan nilai ekonomi tidak memberikan pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Livein by Mandiri*. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor ekonomi tidak menjadi penentu utama kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi *mobile banking* tersebut.¹¹⁵

Biaya transaksi menjadi salah satu alat analisis ekonomi kelembagaan yang mana alat analisis ini sering digunakan untuk mengukur efisiensi sebuah lembaga, dikarenakan semakin tingginya biaya transaksi ekonomi suatu lembaga. Dengan demikian Biaya transaksi merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang mengharuskan mengeluarkan biaya demi terciptanya sebuah transaksi.

Dalam model TAM, aspek ekonomi dapat dianggap sebagai bagian dari kegunaan yang dirasakan jika pengguna percaya bahwa aplikasi membantu mengurangi pengeluaran atau memberi nilai tambah secara finansial. Namun, jika penelitian menunjukkan bahwa faktor ekonomi tidak berdampak terhadap Tingkat kepuasan, artinya pengguna lebih mengutamakan kemudahan dan keuntungan dari

¹¹⁵ Fatimah Azzahrah, “Penerapan Metode PIECES untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi *Mobile Banking* Mandiri” (Skripsi, Palembang: Universitas Sriwijaya, 2025).

aplikasi dalam kegiatan perbankan sehari-hari dibandingkan dengan biaya.¹¹⁶

d. Kontrol (*control*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI

Hasil uji T pada variabel kontrol terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dapat dilihat pada tabel 4.18 bahwasannya kontrol berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini sudah terbukti dari hasil pengujian menggunakan *SPSS Version 22*. Adapun nilai signifikan dari variabel kontrol yaitu sebesar 0,000 ini lebih kecil dari taraf penentuan nilai signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 jadi $0,000 < 0,05$. Kemudian T_{hitung} dari variabel kontrol yaitu sebesar 4,125 ini lebih besar dari T_{tabel} yang telah ditentukan yaitu sebesar 1,98698 jadi $4,125 > 1,98698$. Dapat disimpulkan bahwa H_a disetujui sementara H_0 ditolak. Dengan demikian, bisa dinyatakan bahwa *control* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI secara parsial.

Hal ini dikarenakan pengguna merasa mereka memiliki kemampuan untuk mengendalikan dan mengelola transaksi mereka secara mandiri seperti melakukan transfer, membayar tagihan, memeriksa saldo dan hal-hal lainnya tanpa perlu datang pergi ke

¹¹⁶ Malik Abdul Aziz dkk., "Pengaruh Beban Biaya Transaksi dan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," 2020, Hal. 3.

kantor cabang. Ini tidak hanya memberikan rasa kemandirian tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam melakukan setiap transaksi. Tak hanya memiliki kemandirian, mereka juga merasa aman dan percaya diri dalam menggunakan layanan karena terdapat fitur keamanan data yang jelas seperti otentikasi dua faktor, PIN, atau *biometric*. Jadi, nasabah tidak perlu khawatir lagi dengan keamanan datanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herayati, Elly dan Ilham di tahun 2024 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukalapak berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat, sehingga mereka sangatlah puas saat memakainya. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Ayudha Dikho Prihasto, Bambang Gunawan, dan Dina Anggraini di tahun 2023 dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *PIECES Terhadap Layanan BI-FAST.*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terlihat dari nilai kontrol pada *PIECES Framework*. Nilai ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan kontrol dan keamanan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran BI-Fast.¹¹⁷ Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Icel Firmansyah dan Suparni di tahun dengan judul “Penerapan

¹¹⁷ Ayudha Dikho Prihasto, Bambang Gunawan, dan Dina Anggraini, “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *PIECES Terhadap Layanan BI-FAST.*” *Jurnal Ilmiah Komputasi* vol 22, no. no 3 (September 2023): 429–40.

Metode PIECES Framework untuk Menganalisa Penggunaan Aplikasi M.TIX.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kontrol mendapatkan nilai yang memadai dan termasuk dalam kategori puas. Pengguna merasa aman dan puas dengan kontrol keamanan aplikasi, yang berkontribusi pada kepuasan mereka secara keseluruhan.¹¹⁸

Kontrol merupakan sejauh mana pengguna merasakan kebebasan, kemampuan dan kendali dalam mengelola transaksinya serta aktivitas keuangan mereka melalui aplikasi secara mandiri. Pengendalian ini meliputi berbagai aspek seperti kemampuan untuk mengakses layanan kapan saja dan dimana saja, mengatur transaksi secara mandiri, serta merasakan keamanan dan kepercayaan diri saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi.

Aspek kontrol yang terkait dengan perlindungan dan manajemen akses dalam aplikasi. Elemen ini berperan dalam menentukan sejauh mana pengguna merasa sistem mudah untuk di Kelola dan aman untuk digunakan, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sebagai contoh, jika pengawasan dan keamanan aplikasi berada pada Tingkat yang baik, pengguna akan merasa lebih tenang dan yakin bahwa aplikasi tersebut dapat diandalkan, sehingga meningkatkan pendapat tentang nilai guna dan kemudahan penggunaan. Ini secara tidak langsung memengaruhi

¹¹⁸ Icel Firmansyah, Suparni, “Penerapan Metode PIECES Framework untuk Menganalisa Penggunaan Aplikasi M.TIX,” *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* vol 8, no 6 (Desember 2024).

sikap serta niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi yang merupakan pusat dari TAM. Semakin handal dan dapat dipercaya sistem perlindungan yang ditetapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Untuk itu, bank dan penyedia layanan *mobile banking* perlu secara konsisten meningkatkan aspek keamanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta kesetiaan para nasabah.¹¹⁹

e. Efisiensi (*efficiency*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI

Hasil uji T pada variabel efisiensi terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dapat dilihat pada tabel 4.18 bahwasannya variabel efisiensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini sudah dibuktikan dari hasil pengujian menggunakan *SPSS Version 22*. Adapun nilai signifikan dari variabel efisiensi yaitu sebesar 0,000 ini lebih kecil dari taraf penentuan nilai signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05 jadi $0,000 < 0,05$. Kemudian T_{hitung} dari variabel efisiensi yaitu sebesar 6,914 dengan T_{tabel} sebesar 1,98698 jadi $6,914 > 1,98698$. Dapat disimpulkan bahwa H_a disetujui sementara H_0 ditolak. Dengan demikian, bisa dinyatakan bahwa *efficiency* memiliki dampak yang

¹¹⁹ Putri Nadila Ramadhan, Bustami, dan Aya Sofia Ardelia, “Analisis Pengaruh Mobile Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Tanjungpura),” *Prosiding Program Studi Ekonomi Islam* Vol. 2 (2024): 198–208.

signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI secara parsial.

Pengguna memiliki kemampuan untuk melakukan sejumlah transaksi, seperti mengirim uang, membayar tagihan, dan memeriksa saldo dengan cara yang cepat dan praktis tanpa perlu pergi ke bank atau mesin ATM. Layanan *mobile banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitas di rumah tanpa perlu mengantre di bank sehingga menghemat waktu, tenaga dan biaya transaksi. Selain itu, fitur-fitur seperti notifikasi transaksi, riwayat transaksi, dan pembayaran juga membantu pengguna dalam mengelola keuangannya dengan lebih efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilham, Suparni, et al di tahun 2023 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES Framework* Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pengguna perangkat lunak Tokopedia amat puas, termasuk dalam kategori kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan aplikasi kepuasan yang tinggi bagi penggunanya.¹²⁰ Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Fatimah Azzahrah di tahun 2025 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi *Mobile Banking* Mandiri.” Hasil

¹²⁰ Ilham, Suparni, dan Ahmad Al Kaafi, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia,” *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* Vol. 9 No. 2 (Desember 2023): 119–28.

penelitian menunjukkan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Efisiensi layanan yang cepat dan hemat waktu sangat penting bagi pengguna *mobile banking* sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Hasil penelitian ini juga serupa dengan yang dilakukan oleh Fatimah Azzahrah, M. Rudi Sanjaya et al, di tahun 2025 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital Livin by Mandiri.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi menunjukkan nilai tertinggi dalam pengukuran kepuasan pengguna dan berpengaruh positif secara parsial. Pengguna mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam melakukan transaksi sehingga efisiensi aplikasi menjadi faktor utama kepuasan.¹²¹

Efisiensi merupakan penetapan cara atau metode dalam melaksanakan suatu tugas dengan cara yang ini tidak menghabiskan waktu, tenaga, dan uang. Secara sederhana, efisiensi bisa diartikan sebagai perbandingan antara *input* dan *output* dalam hal antara biaya dan keuntungan. Dengan kata lain, efisiensi adalah sebuah ukuran yang untuk mengevaluasi rencana pemanfaatan sumber daya ada. Jika suatu proses dapat dilakukan dengan lebih simple tanpa mengorbankan biaya, waktu atau tenaga, maka dapat dikatakan bahwa proses tersebut menjadi lebih efisien.

¹²¹ Fatimah Azzahrah dkk., “Penerapan Metode *PIECES* Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Aplikasi Digital Livin by Mandiri,” *The Indonesian Journal of Computer Science* 14, no. 1 (7 Februari 2025), <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4577>.

Efisiensi juga berhubungan dengan seberapa mudah aplikasi dapat digunakan, yaitu sejauh mana pengguna merasa bahwa untuk mengoperasikan aplikasi tersebut tidak diperlukan usaha yang berlebihan. Aplikasi yang efektif umumnya mudah diakses, sehingga pengguna merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Pandangan tentang kemudahan penggunaan ini memengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi dan niat mereka untuk terus memanfaatkan aplikasi tersebut. Studi yang menjalankan TAM menunjukkan bahwa penerapan prinsip TAM, termasuk efisiensi aplikasi, memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan ini timbul karena aplikasi yang efisien mempermudah pekerjaan pengguna dan memperbaiki kualitas pengalaman mereka saat menggunakan layanan.

Efisiensi yang tinggi pada aplikasi, termasuk kemudahan dalam penggunaan dan kelancaran transaksi, secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan dari pengguna. Pengguna merasa lebih nyaman dan yakin bahwa aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan tanpa kesulitan.¹²²

¹²² Annisa Septri Ananda dan Muhammad Iqbal Fasa, "Kemudahan dan Efisiensi M-Banking Sebagai Solusi Praktis di Era Digital."
digilib.uinkhas.ac.id

f. Layanan (*Service*) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI.

Hasil uji T pada variabel layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dapat dilihat pada tabel 4.18 bahwasannya layanan (*service*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini sudah terbukti dari hasil pengujian menggunakan *SPSS Version 22*. Adapun nilai signifikan variabel layanan yaitu sebesar 0,516 ini lebih besar dari taraf penentuan nilai signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 jadi $0,516 > 0,05$. Kemudian T_{hitung} dari variabel layanan yaitu sebesar 0,615 ini lebih kecil dari T_{tabel} yang telah ditentukan yaitu sebesar 1,98698 jadi $0,615 < 1,98698$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Ini berarti bahwa *service* tidak memiliki dampak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

Hal ini dikarenakan gangguan yang sering terjadi pada aplikasi seperti eror yang berlangsung sehari-hari atau tampilan layer yang blank saat diakses, mengakibatkan layanan tidak berfungsi dengan baik dan optimal. Masalah seperti ini biasanya terjadi ketika proses *upgrade system* atau ketidakstabilan infrastruktur digital. Kurangnya komunikasi terkait pemeliharaan atau *upgrade system* pada nasabah menimbulkan perasaan khawatir dan kekecewaan. Selain itu,

dengan cepat dan jelas sehingga nasabah tidak tahu kapan layanan Kembali normal atau tidak mengetahui Langkah apa yang harus dilakukan jika menghadapi masalah tersebut. Masalah seperti ini yang memperluas dampak negative dan menjadikannya sulit untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatimah Azzahrah di tahun 2025 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi *Mobile Banking* Mandiri.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service* tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan oleh focus pengguna yang lebih pada efisiensi dan kinerja aplikasi dibandingkan layanan tambahan, sehingga aspek layanan belum menjadi prioritas utama dalam menentukan kepuasan pengguna *mobile banking* Livin by Mandiri. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Prayogi et al di tahun 2020 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi m-BCA.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service* tidak memberikan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-BCA, pengguna lebih menitikberatkan pada aspek keamanan dan kontrol, sedangkan layanan tambahan atau fitur servis belum memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan

Layanan adalah serangkaian aktivitas yang diberikan sebuah organisasi atau individu pada konsumen, layanan ini bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki secara fisik melainkan terjalin dalam interaksi langsung antara penyedia layanan, baik manusia ataupun mesin yang pada akhirnya bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan bisa dilakukan secara langsung di mana karyawan berkesempatan berinteraksi secara langsung dengan konsumen atau melalui media lain seperti telepon kepada pelanggan yang sudah mengetahui lokasi atau cara untuk mendapatkan layanan. Setiap langkah yang diambil untuk memenuhi

¹²⁴ Auria Alvina Mayclara P, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Jember” (Skripsi, Jember, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024).

permintaan pelanggan yang berkaitan dengan produk atau layanan diharapkan bisa memuaskan nasabah.

Jika layanan tidak menunjukkan dampak yang berarti pada kepuasan, ini bisa menandakan bahwa pengguna lebih memfokuskan penilaian mereka pada aspek fungsionalitas dan kemudahan akses dibandingkan dengan layanan tambahan yang ditawarkan. Dalam kerangka TAM, kepuasan pengguna tercipta ketika aplikasi memenuhi ekspektasi terkait dengan kemudahan dan manfaat yang dirasakan. Apabila layanan tidak berpengaruh pada Tingkat kepuasan, maka layanan tersebut mungkin bukan faktor kunci dalam penilaian kegunaan atau kemudahan penggunaan aplikasi. Hal ini bisa terjadi jika layanan dianggap biasa saja atau tidak menawarkan nilai lebih yang cukup berarti untuk pengguna.

Layanan aplikasi *mobile banking* yang unggul, yang mencakup akses yang mudah, Tingkat keamanan, kecepatan, dan ketepatan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan ini tidak hanya menciptakan rasa nyaman dan percaya bagi pengguna, tetapi juga dapat berkontribusi pada meningkatnya loyalitas mereka terhadap pemberi layanan perbankan. Karena itu, peningkatan kualitas layanan *mobile banking* harus menjadi fokus utama bagi bank untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan para nasabah.¹²⁵

¹²⁵ Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta."
digilib.uinkhas.ac.id

2. Analisis Pengaruh Variabel *Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI secara simultan

Hasil uji F pada variabel *performance, information and data, economics, control, efficiency*, dan *service* terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI dapat dilihat pada tabel 4.19 bahwasannya H_a telah diterima H_0 ditolak, yang artinya variabel *performance, information and data, economics, control, efficiency*, dan *service* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI secara simultan. Adapun nilai F_{tabel} yang telah ditentukan yaitu sebesar 2,20 dengan nilai signifikan sebesar 0,05 dan F_{hitung} sebesar 76,963. Maka dapat dinyatakan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $76,963 > 2,20$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti peningkatan variabel independent akan diikuti secara serentak jika terjadi peningkatan pada variabel terikat.

Hasil dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa variabel *performance, information and data, economics, control, efficiency* dan *service* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini disebabkan oleh kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap kemudahan dalam menjalankan berbagai jenis transaksi seperti pengiriman uang, pembayaran tagihan, pemeriksaan saldo dan lain sebagainya, sehingga membuat mereka tidak perlu repot-repot ke kantor cabang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatimah Azzahrah di tahun 2025 dengan judul “Penerapan Metode *PIECES* untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi *Mobile Banking Mandiri*.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel *PIECES* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini karena semua aspek kualitas layanan digital tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan, seperti kinerja aplikasi yang cepat, informasi yang akurat, biaya yang wajar, kontrol keamanan, efisiensi proses dan layanan pendukung. Dengan demikian, penerapan *PIECES* efektif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking* secara keseluruhan.¹²⁶

Byond by BSI memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi hal ini mempercepat proses transaksi dan mengurangi waktu antrian di bank. Byond by BSI juga menawarkan berbagai fitur berbasis syariah seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf serta konsultasi keuangan syariah yang lebih banyak lagi yang membedakan dari aplikasi perbankan yang lain. Keberadaan fitur ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam menjalankan aktivitas keuangan tetapi juga memperkuat identitas bank dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Secara umum Byond by BSI di nilai efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah

¹²⁶ Fatimah Azzahrah, “Penerapan Metode *PIECES* untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Aplikasi *Mobile Banking Mandiri*” (Skripsi, Palembang: Universitas Sriwijaya, 2025).

walaupun masih ada permasalahan seperti literasi digital dan keamanan transaksi yang masih perlu di tingkatkan. Semakin meningkat mutu dan kinerja dari elemen-elemen itu, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI yang mereka manfaatkan.¹²⁷



¹²⁷ Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo."

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil studi dan evaluasi data mengenai dampak variabel pieces terhadap Kepuasan pengguna layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember, ringkasannya sebagai berikut:

1. *Performance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aplikasi Byond by BSI dalam menjalankan fungsi utamanya sangat menentukan Tingkat kepuasan pengguna, karena pengguna mengharapkan aplikasi yang responsif dan handal dalam transaksi.
2. *Information and data* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember. Hal ini karena informasi yang disediakan oleh aplikasi tidak secara langsung memengaruhi kepuasan, kemungkinan karena pengguna lebih fokus pada fungsi utama dan kemudahan transaksi daripada informasi tambahan.
3. *Economics* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember. Hal ini dikarenakan aspek biaya atau nilai ekonomi dari layanan tidak menjadi faktor utama dalam kepuasan pengguna Byond by BSI, mungkin karena biaya layanan sudah dianggap wajar atau tidak terlalu membebani pengguna.
4. *Control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember. Hal ini dikarenakan pengguna merasa puas

ketika mereka memiliki kontrol yang baik atas layanan, seperti kemudahan dalam mengelola transaksi dan pengaturan akun, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi.

5. *Efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember. Hal ini dikarenakan efisiensi aplikasi memproses transaksi dan menghemat waktu pengguna menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan, karena pengguna menginginkan layanan yang cepat dan tidak membuang waktu..
6. *Service* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember. Hal ini dikarenakan aspek layanan tambahan atau konsultasi dalam aplikasi belum memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan, mungkin karena pengguna lebih mengutamakan fitur transaksi dasar.
7. *Performance, Information and data, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI di BSI KCP Kencong Jember secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang mencakup kinerja sistem, informasi yang disediakan, aspek ekonomi, kontrol keamanan, efisiensi proses, dan layanan pendukung secara kolektif menentukan tingkat kepuasan pengguna. Karena kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek saja, melainkan kombinasi dari berbagai dimensi kualitas layanan yang saling melengkapi. Misalnya, kinerja yang baik harus didukung oleh informasi yang akurat, biaya yang wajar,

keamanan dan kontrol, efisiensi dalam penggunaan, serta layanan yang responsif agar pengguna merasa puas secara menyeluruh.

B. Saran

Berdasarkan hasil studi ini, penulis akan memberi beberapa saran kepada pihak bank serta penulis selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi pihak BSI untuk meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi Byond by BSI serta memperkuat keamanan pada sistem untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi. Pihak bank dapat membuat sebuah materi edukasi seperti video tutorial atau panduan singkat yang mudah di akses serta di pahami melalui platform digital seperti whatsapp atau media cetak yang mudah didapatkan di kantor cabang.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami pengaruh dari masing-masing variabel *PIECES* secara parsial maupun simultan karena di beberapa studi ini tidak semuanya menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Selain itu, peneliti berikutnya juga dapat memasukkan faktor tambahan di luar kerangka kerja *PIECES* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan misalnya seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, atau faktor budaya lokal untuk mendapatkan Gambaran yang lebih *komprehensif*.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, E. F., & Ulfah, M. (2025) Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo, *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 3, no. 1 Hal 302.
- Afriliana, K. (2022) Dampak Pengguna Mobile Banking Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Skripsi. Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Amruddin., Priyanda. R., & Agustina, T. S. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1 ed. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Ananda, A. S., & Fasa, M. I. (2024). Kemudahan dan Efisiensi M-Banking Sebagai Solusi Praktis di Era Digital. *Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara* 01, no. 05 Hal 7725–29.
- Angelo, D., & Ridho, M. R. (2022) Rancangan Bangun Penjualan Lisence Key Berbasis Web Pada PT. GFSOFT Indonesia,” *Jurnal Comasie* Vol. 6 No. 2 Hal 36–39.
- Apriliansah, I., & Saputri, D. N. (2024). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi SeaBank Menggunakan Metode PIECES. *JURTI* Vol. 8 No. 1 Hal 59–66.
- Arbaen, M. F. N., dkk. (2025). Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI: Ekstensi Teori Technology Acceptance Model. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 8, no. 2 Hal 90–103, <https://doi.org/10.32627/maps.v8i2.1190>.
- Ariyanto, Aris., & dkk., (2024). *Manajemen Layanan Pelanggan*, 1 ed. Badung, Widina Media Utama.
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *Jurnal TECHNOBIZ* vol 3, no. 1 Hal 26–27.
- Aziz, M. A., dkk. (2020). Pengaruh Beban Biaya Transaksi dan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal 3
- Azkia, A., & Jatnika, D. (2025). Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI. *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (25 Februari 2025): 61–66, <https://doi.org/10.32493/drj.v8i1.47421>.

- Azzahra, A. B. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kcp Payakumbuh Pasca Hacker, Skripsi. Minangkabau, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.
- Azzahra, F., dkk. (2025). Penerapan Metode PIECES Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Aplikasi Digital Livin by Mandiri. *The Indonesian Journal of Computer Science* 14, no. 1 <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4577>.
- Badaruddin., & Risma. (2021) Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Jurnal Margin* Vol. 1 No. 1 Hal 1–13.
- Chaidir, T., Rois. I., & Jufri, I. (2021) Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 3 No. 1 Hal 61–77.
- Chandra, Teddy., Chandra, Stefani., & Hafni, Layla. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 1 ed. Malang: CV IRDH.
- Chang, Iskandar. Syofya, Heppi. & Febryanti, Annisa. (2024) *Sistem Ekonomi*.
- Diva, I., Ashal, F. F., & Tarigan, I. R. R. (2025) Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics* vol 3, no. 2 (t.t.): 199–203, <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2080>.
- Faizal, A., Santi, R., & Gunawan, C. E. (2020) Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode TRADE Pada Universitas Tridianti Palembang. *Journal of Software Engineering Ampera* Vol. 1 No. 1
- Ferdiansyah, M.R., & Nur, D. I., (2023) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN „Veteran“ Jawa Timur, *Management Studies and Entrepreneurship Journal*
- Firmansyah, I., & Suparni. (2024). Penerapan Metode PIECES Framework untuk Menganalisa Penggunaan Aplikasi M.TIX. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* vol 8, no. 6
- Ganendra, F. B. (2024) Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi BRI Mobile Menggunakan System Usability Scale Performance

and User Satisfaction Analysis of BRI Mobile Application Using the System Usability Scale. Sendiko.

- Gani, A., Ningsih, P. A., & Syahrizal, A. (2023) Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* vol 1, no. 6 Hal 118–26.
- Harefa, Z. S. K. (2024). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Blibli. *Jurnal Komisi (Komputer dan Sistem Informasi)* 1, no. 2 Hal 49–58.AA
- Herayati., Verawati, E., & Aji, I. B. (2024). Penerapan Metode Pieces Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* Vol. 8 No. 2
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, 1 ed.
- Huwaida, H., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal Intekna* 24, no. 1 Hal 21–29.
- Ilham., Suparni., & Kaafi, A. A. (2023). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* Vol. 9 No. 2 Hal 119–28.
- Indartini, Mintarti., & Mutmainah. (2024). Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda, 1 ed. Pucangmiliran, Tulung, Klaten, Jawa Tengah: Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 1 ed. Surabaya, Jawa Timur.
- Iqbal, J., Heriyani., & Urrahmah, I. (2021) Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal* 05, no. 02 Hal 25–36.
- Irfan, Agus S. (2020). *Manajemen Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jolin, S., & Manggu, B. (2023) Pengaruh Pemanfaatan Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Bengkayang Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis* 1, no. 4 Hal 11–25, <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.163>.

- Kaltsuma, S. A. D., & Muslichah, I. (2022) Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan Mobile Banking. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* Vol. 01 No. 02 Hal 31–46.
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2022) Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi* 11, no. 02 Hal 416–26
- Kusnendi, Konsep Dasar Sistem Informasi, t.t.
- Laporan Tahunan BSI. (2021). <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/78/>.
- Lestari, A. P., dkk. (2023) Analisis PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service) pada Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventory. *Seminar Nasional Maritim Sains Teknologi Terapan (MASTER)*.
- Lutfiana, U., dkk. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus Bsi Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9, no. 2 460–68.
- Mayclara, A. A. (2024). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Jember, Skripsi. Jember, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Munifah. (2023). Pengendalian Sistem Informasi. Semarang, Yayasan Prima Agus Teknik Redaksi.
- Nardin, R., & Larum, K. (2024) Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Cabang Ruteng,” *Jurnal Karya; Akuntansi dan Manajemen* vol 01, no. 02 Hal 3.
- Nardin, R., & Larum, K. (2024). Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Cabang Ruteng. *Jurnal STIE Karya; Akuntansi dan Manajemen* vol 01, no. 02 Hal 3.
- Nugraha, F., Agushinta, D., & Bastian, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MYTELKOMSEL Menggunakan Evaluasi Heursitik dan Metode Pieces (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* Vol. 9 No. 3 Hal 463–68.
- Nurhaeda., Sugiyono., & Hasbi, M. (2022) Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing

Satisfaction (EUCS). *Digital Journal of Information Technology and Communication* 2, no. 2 Hal 29–36.

Prayogi, R., dkk., (2021) Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA. *Jurnal Infotech* Vol. 3 No. 1

Prihasto, A. D., Gunawan, B., & Anggraini, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode PIECES Terhadap Layanan BI-FAST. *Jurnal Ilmiah Komputasi* vol 22, no. no 3 Hal 429–40.

Purba, R. S., & Tambunan, K. (2024) Penggunaan Aplikasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI Medan Pulo Brayon, Kampus Akademik Publising *Jurnal Sains Student Research* Vol. 2 No. 1 Hal 275-287.

Purba, R. S., & Tambunan, K. (2024). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI Medan Pulo Brayon. *Kampus Akademik Publising Jurnal Sains Student Research* Vol. 2 No. 1 Hal 275-287.

Putri, A. Z. H., & Suparni. (2023). Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode Pieces Framework. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* Vol. 7 No. 3

Putri, P. E. S. (2024) Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Brimo di Bank BRI Unit Sukawati Gianyar Skripsi. Badung, Politeknik Negeri Bali.

Raharja, A. K. (2023) Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile menggunakan model End User Computing Satisfaction Skripsi. Jakarta, Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.

Rahmadana, Muhammad Fitri. (2021). *Ekonomi Digital*, 1 ed. Bali: Nilacakra.

Rahman, B. dkk. (2023) Penerapan Metode Pieces Pada Sistem Informasi Manajemen WO MAX.ENTERTAINMENT. *Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi* Vol. 3 No. 4 Hal 125–33.

Rahmatullah., dkk. (2018). *Konsep Dasar Ekonomi Pendekatan Nilai-Nilai Eco-Culture*, 1 ed. CV. Nur Lina.

Ramadhan, P. N., Bustami., & Ardelia, A. S. (2024). Analisis Pengaruh Mobile Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Tanjungpura). *Prosiding Program Studi Ekonomi Islam* Vol. 2 Hal 198–208.

Ratnasari, S. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Perusahaan Perhotelan di Kota Semarang, Skripsi. Semarang, Universitas Semarang.

Rizieq, M. (2024) Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket, *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* 5, no. 2 76–89, <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>.

Rochaety, Eti. (2017) *Sistem Informasi Manajemen*, 3 ed. Jakarta, Mitra Wacana Med.

Rojuaniah., dkk. (2024). Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 8, no. 1 Hal 321, <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1385>.

Rusdiana., & Irfan, Moch. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*, 1 ed. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*.

Sakir, N., Jaya, J. N. U., & Wahyuni, N. (2022) Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan. *Jurnal Riset Komputer*, Vol. 9 No. 2 Hal 344–351.

Saputri, R., Baining, M. E., & Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol 17, no. No. 1 Hal 126-138.

Sari, S. P., & Cristiana. S. (2022). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. *Seminar Nasional Hubisintek*.

Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia
https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

Shahib, M. Quraish. (2020) *Al-Qur‘an dan Maknanya*. Lentera Hati

Sihotang, L., & Hudi, I. (2023) Penerapan M-banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman, *Jurnal Akuntansi Aktiva* 4, no. 2 (2023): 108.

Slamet, Rokhmad. (2023). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen IMMI.

Soufitri, Fithrie. (2023). *Konsep Sistem Informasi*, 1 ed. Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 19 ed. Bandung: Alfabet Bandung

- Sulfila. (2023) Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru, Skripsi. Sulawesi Selatan, Institut Agama Islam Negeri Parepar.
- Susanti., Canta, D. S., & Hadisaputro, E. L. (2022) Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri. *Jurnal Riset Komputer*, Vol. 9 No. 2 Hal 404–410.
- Syamsuddin, S. (2024) Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Model Kupang Skripsi. Yogyakarta, STMIK Amikom Yogyakarta, t.t.
- Tejokusuma, F. A., Angriani, H., & Afifah, (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework. *Kharisma Tech* Vol. 17 No. 2 Hal 157–71, <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v17i2.312>.
- Tim Penyusun. (2020) Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Jember, IAIN Jember.
- Vikaliana, Resista., dkk. (2022). *Ragam Penelitian Dengan SPSS*, 1 ed. Tahta Media Group.
- Wicaksono, Soetam Rizky. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 1 ed. Malang-Jawa Timur: CV. Seribu Bintang.
- Widyanti, W. F. dkk. (2024) Analisis Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Surabaya. *Teknologi, Bisnis Dan Pendidikan* vol 2, no. 3 Hal 574–81.
- Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2022) Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok). t.t., 3–4.
- Winda., & Erika. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode PIECES Framework (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi). *Jurnal Mahajana Informasi* Vol. 8 No. 1 Hal 1–7, <https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v8i1.3963>.
- Zufria, Ilka. (2022) Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi, 1 ed. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.
- Zulfikar, Rizka., dkk. (2024). *Metode Penelitian Kuantatif (Teori, Metode, dan Praktik)*, 1 ed. Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat: Widina Media Utama.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Putri Rahmawati
NIM : 212105010046
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku..

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

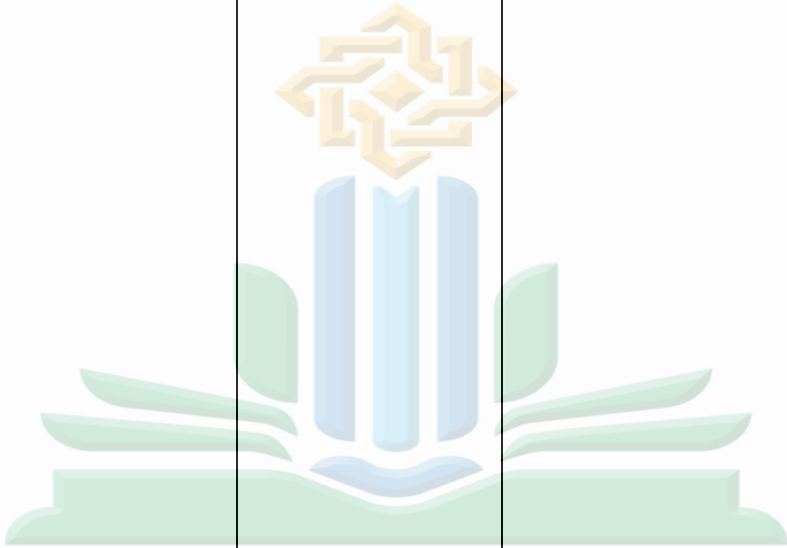
Jember, 10 Juni 2025


Nadia Putri Rahmawati
212105010046

LAMPIRAN – LAMPIRAN Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator Variabel	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
Pengaruh variabel <i>PIECES</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Byond by BSI KCP Kencong Jember	1. <i>Performance</i> (X1)	a. <i>Troughput</i> b. Kecepatan transaksi c. Keandalan layanan	1. Nasabah pengguna layanan Byond by BSI (Kencong Jember) 2. Observasi Lapangan 3. Dokumentasi Lapangan	1. Pendekatan Kuantitatif 2. Jenis penelitian: deskriptif 3. Desain penelitian: Filsafat <i>Positivisme</i> 4. Metode pengambilan sampel: <i>Purposive Sampling</i> 5. Teknik Pengambilan Data: Observasi dan Penyebaran Kuesioner 6. Lokasi Penelitian: Kencong Jember	1. Apakah <i>Performance</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI? 2. Apakah <i>Information and Data</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI? 3. Apakah <i>Economics</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI?	1. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>performance</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. H1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>performance</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
	2. <i>Information and Data</i> (X2)	a. Akurat b. Tepat waktunya c. <i>Relevan</i>		7. Metode Analisis Data: a. Uji Instrumen • Uji Validitas	4. Apakah <i>Control</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI? 5. Apakah <i>Efficiency</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI? 6. Apakah <i>Service</i> berpengaruh signifikan	2. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>information and data</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. H2 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>information and</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
	3. <i>Economics</i> (X3)	a. Volume Transaksi b. Efisiensi Biaya Transaksi				3. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>economics</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI H3 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>economics</i> terhadap

Judul	Variabel	Indikator Variabel	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
	4. <i>Control</i> (X4)	a. Keamanan Transaksi b. Pengendalian Akses		• Uji Reliabilitas • Uji Asumsi Klasik • Uji Normalitas • Uji Multikolinearitas • Uji Heteroskedastisitas	terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI? 7. Apakah <i>Performance, Information and Data, Economics, Control, Efficiency, Service</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI?	kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. 4. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>control</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. H4 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>control</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.
	5. <i>Efficiency</i> (X5)	a. Waktu Penyelesaian Transaksi b. Tingkat Keberhasilan Transaksi		• Uji Analisis Regresi Linier Berganda • Koefisien Determinasi • Uji Hipotesis • Uji Parsial (Uji T) • Uji Simultan (Uji F)		5. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>efficiency</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. H5 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>efficiency</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI
	6. <i>Service</i> (X6)	a. Kemudahan Penggunaan b. <i>Responsif</i> c. Ketersediaan Layanan				6. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>service</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. H6 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>service</i> terhadap

Judul	Variabel	Indikator Variabel	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
	7. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	a. Kualitas Produk b. Emosional				kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. 7. H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel <i>performance, information and data, economics, control, efficiency</i>, dan <i>service</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI. H7 : Diduga terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel <i>performance, information and data, economics, control, efficiency</i>, dan <i>service</i> terhadap kepuasan pengguna layanan Byond by BSI.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i

Ditempat

Assalamualaikum W. Wrb

Melalui surat ini, saya Nadia Putri Rahmawati Mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah sedang melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH VARIABEL *PIECES* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BYOND BY BSI KCP KENCONG JEMBER.”**

Sehubung dengan dilaksanakannya penelitian ini, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner penelitian ini secara menyeluruh guna membantu saya dalam proses penulisan penelitian dengan baik. Segala informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Hormat saya

Nadia Putri Rahmawati

KUESIONER PENELITIAN

Judul Skripsi : "PENGARUH VARIABEL *PIECES* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BYOND BY BSI KCP KENCONG JEMBER"

Daftar Pertanyaan

A. Identitas Responden

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sesungguhnya. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban anda yang dianggap paling benar. Hanya ada satu jawaban pada setiap nomor

1. Nama Responden :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
4. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ BUMN/BUMD
☐ Guru Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lain-lain

B. Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami saat ini dengan cara memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Performance (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	ya senang karena transaksi di Byond by BSI cepat di proses, tidak ada antrian					
2.	hkan saat banyak orang pakai, aplikasi tetap lancer digunakan					
3.	mbayaran tagihan bulanan jadi lebih praktis karena prosesnya cepat dan tidak ribet, tidak perlu lagi antri di loket pembayaran					
4.	cepatan transaksi di Byond by BSI sangat memuaskan, bahkan saat jam sibuk aplikasi tetap respontif dan lancer					
5.	ya merasa khawatir dengan aplikasi karena sering mengalami gangguan, terutama saat proses uprage sistem yang membuat saya kesulitan melakukan transaksi penting seperti transfer dan pembayaran					
6.	plikasi ini andal dalam memproses transaksi, tidak pernah ada masalah dana tidak sampai atau transaksi gagal					

2. Information and Data (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	ya percaya dengan informasi saldo dan Riwayat transaksi di Byond by BSI karena selalu sesuai dengan catatan keuangan saya, tidak pernah ada yang selisih yang meragukan					
2.	ta mutasi rekening yang ditampilkan di aplikasi ini					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	sangat detail dan akurat, memudahkan saya untuk melacak setiap transaksi yang terjadi					
3.	Informasi saldo di aplikasi selalu update setiap saat, saya bisa memantau keuangan saya dengan akurat					
4.	Laporan transaksi bulanan selalu tersedia tepat waktu, memudahkan saya untuk mengevaluasi pengeluaran					
5.	Informasi promo dan diskon yang ada di Byond by BSI sangat membantu saya dalam berbelanja, karena sesuai dengan kebutuhan saya sehari-hari					
6.	Saya senang karena data riwayat transaksi di aplikasi ini dikelompokkan dengan jelas, jadi saya mudah menganalisis pengeluaran dan pemasukan saya					

3. Economics (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh aplikasi Byond by BSI seperti QRIS, ziswaf, dan investasi					
2.	Saya merasa lebih mudah saat melakukan berbagai transaksi di aplikasi					
3.	Saya transaksi yang rendah membuat saya lebih sering menggunakan aplikasi ini untuk kebutuhan sehari-hari					
4.	Promo cashback dan bebas biaya BI Fast di Byond by BSI					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	sangat membantu mengurangi biaya transaksi saya					

4. Control (X4)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	ya merasa aman bertransaksi di Byond by BSI karena dilengkapi dengan verifikasi biometrik dan OTP yang menjamin keamanan transaksi					
2.	verifikasi real-time untuk setiap transaksi di Byond by BSI membantu saya memantau aktivitas rekening dan mencegah transaksi mencurigakan					
3.	ya merasa aman karena hanya saya yang bisa mengakses aplikasi Byond by BSI dengan sidik jari atau pengenalan wajah					
4.	dengan adanya OTP setiap kali login atau transaksi, saya yakin tidak ada orang lain yang bisa masuk ke akun saya					

5. Efficiency (X5)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	transfer uang lewat Byond by BSI langsung sampai, sangat efisien					
2.	jar tagihan pakai aplikasi ini lebih hemat waktu daripada harus ke bank					
3.	ya jarang gagal saat transaksi pakai Byond by BSI, jadi lebih hemat waktu dan tenaga					
4.	tingkat keberhasilan transaksi yang tinggi membuat saya nyaman dan percaya					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	menggunakan Byond by BSI					

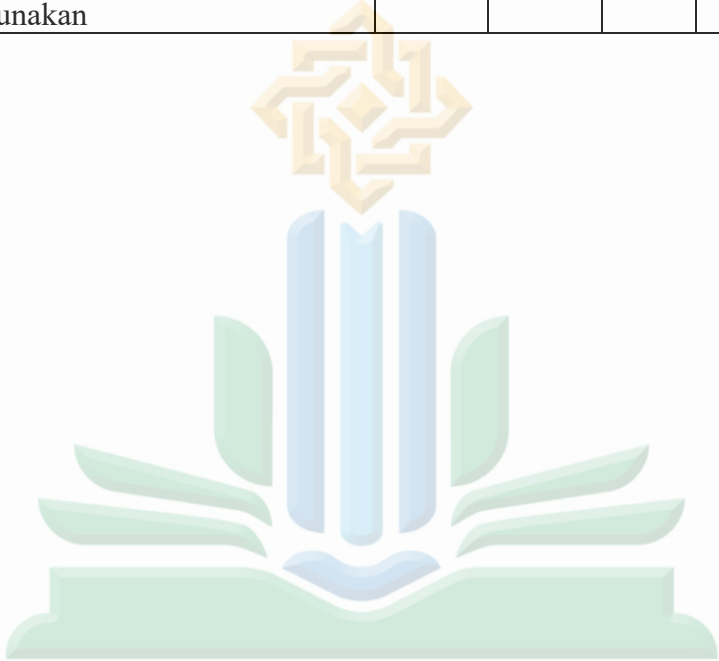
6. Service (X6)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi Byond by BSI mudah dimengerti, bahkan untuk yang baru pertama kali menggunakannya					
2.	Menu-menunya jelas, jadi saya gampang mencari fitur yang saya butuhkan					
3.	Bila saya ada pertanyaan atau masalah, tim Byond by BSI cepat membalas pesan saya					
4.	Saya senang karena keluhan saya di aplikasi langsung ditanggapi dengan baik					
5.	Fitur-fitur di aplikasi ini selalu lengkap dan bisa saya gunakan kapanpun saya butuh					
6.	Aplikasi Byond by BSI jarang sekali mengalami gangguan, jadi saya bisa transaksi dengan tenang					

7. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya sangat puas dengan fitur lengkap yang ditawarkan Byond by BSI mulai transfer dana, pembayaran tagihan, hingga investasi					
2.	Aplikasi Byond by BSI memiliki tampilan yang modern sehingga saya tidak kesulitan untuk menemukan fitur yang saya butuhkan					
3.	Saya merasa dihargai sebagai nasabah ketika menggunakan Byond by BSI, fitur-fiturnya					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	membantu saya mengelola keuangan dengan lebih baik dan merasa lebih terkontrol atas hidup saya					
4.	valnya saya khawatir menggunakan aplikasi perbankan, tapi Byond by BSI sangat mudah dipahami dan digunakan					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

REKAPITULASI KUESIONER

Performance (X1)						To tal	Information and Data (X2)						To tal	Economics (X3)				To tal	Control (X4)				To tal	Efficiency (X5)				To tal	Service (X6)						To tal	Kepuasan (Y)				To tal
P1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6		D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6		E 1	E 2	E 3	E 4		C 1	C 2	C 3	C 4		F 1	F 2	F 3	F 4		S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6		K 1	K 2	K 3	K 4	
5	3	4	3	4	2	21	4	4	4	3	4	3	22	5	5	4	4	18	5	4	5	3	17	4	5	3	4	16	3	4	3	3	4	3	20	4	5	3	4	16
4	3	4	5	5	4	25	4	5	4	3	3	5	24	5	3	3	4	15	5	5	4	5	19	5	5	2	3	15	5	5	3	2	4	3	22	5	5	4	5	19
5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18
4	4	4	4	2	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15
4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	2	3	3	4	12	4	4	3	4	15	2	3	4	3	3	3	18	3	3	3	2	11
5	4	5	4	2	4	24	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	5	4	4	26	4	5	5	4	18
4	4	5	4	2	4	23	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	14
4	5	4	4	3	4	24	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	21	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	4	3	4	26	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	2	27	4	5	4	2	15
4	4	5	5	3	4	25	5	5	5	4	5	4	28	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17
4	4	4	4	3	3	22	4	5	4	4	4	3	24	5	4	5	4	18	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	4	5	4	3	4	5	25	4	3	4	4	15
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	5	5	4	4	5	28	4	5	3	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	4	25	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	3	4	22	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	16
3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	5	5	5	5	3	27	5	5	5	5	20
2	1	1	3	2	3	12	3	3	2	5	3	4	20	3	3	3	3	12	2	2	4	2	10	5	1	4	5	15	1	1	2	2	3	3	12	2	3	1	2	8
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	16
5	4	2	3	4	5	23	3	4	2	4	3	5	21	4	3	3	3	13	1	5	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
5	4	3	4	4	4	24	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	5	3	3	4	15	5	4	5	3	5	3	25	3	4	5	4	16
5	5	2	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20

Performance (X1)						To tal	Information and Data (X2)						To tal	Economics (X3)				To tal	Control (X4)				To tal	Efficiency (X5)				To tal	Service (X6)						To tal	Kepuasan (Y)				To tal
P1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6		D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6		E 1	E 2	E 3	E 4		C 1	C 2	C 3	C 4		F 1	F 2	F 3	F 4		S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6		K 1	K 2	K 3	K 4	
5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	2	4	22	4	4	2	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	3	2	19	4	3	2	4	13
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	2	12	5	3	3	3	4	4	22	3	3	3	3	12
1	2	3	3	5	4	18	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	3	15	4	4	3	5	16	5	3	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	3	13
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	12
1	1	1	1	4	4	12	4	2	4	3	1	1	15	3	2	2	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	5	5	4	3	25	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	5	3	4	5	17	4	4	2	4	4	4	22	4	4	3	4	15
4	3	3	3	3	3	19	2	3	3	4	3	3	18	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	2	4	4	3	3	20	3	3	3	4	13
4	4	4	4	2	4	22	4	4	4	4	3	4	23	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	22	4	5	5	5	19
5	5	5	4	3	5	27	4	5	5	4	5	4	27	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	4	17
5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	4	3	4	2	2	20	4	4	5	4	4	3	24	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	3	4	2	4	4	4	21	4	4	3	3	14
4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16
4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	20
5	4	5	5	2	5	26	5	5	5	4	4	5	28	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	5	26	5	5	5	4	19
4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	4	17
5	5	5	5	3	5	28	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20
2	2	5	3	3	3	18	1	4	5	3	4	4	21	4	2	3	2	11	2	5	3	4	14	2	4	3	3	12	2	5	5	5	5	5	27	4	4	4	2	14
4	3	4	3	2	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	3	4	3	3	5	4	22	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15
3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	4	3	3	4	3	20	4	4	4	3	15
5	4	5	4	1	5	24	4	5	5	4	4	4	26	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16

Performance (X1)						To tal	Information and Data (X2)						To tal	Economics (X3)				To tal	Control (X4)				To tal	Efficiency (X5)				To tal	Service (X6)						To tal	Kepuasan (Y)				To tal
P1	P2	P3	P4	P5	P6		D1	D2	D3	D4	D5	D6		E1	E2	E3	E4		C1	C2	C3	C4		F1	F2	F3	F4		S1	S2	S3	S4	S5	S6		K1	K2	K3	K4	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
4	1	4	1	5	2	17	4	4	4	4	3	4	23	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	5	5	2	4	16	4	4	3	3	4	1	19	4	4	4	4	16
4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
4	4	4	5	3	3	23	3	3	4	5	2	4	21	2	4	3	2	11	4	3	4	5	16	3	1	3	4	11	3	5	2	4	4	3	21	3	3	4	4	14
5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	4	27	5	5	4	4	18
4	4	4	4	3	5	24	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
3	4	3	4	5	3	22	3	4	4	4	3	3	21	4	3	5	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	5	16	3	4	3	4	3	4	21	4	4	3	4	15
4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	3	3	22	5	5	3	4	17	4	3	4	3	14	5	4	4	5	18	3	4	4	4	3	3	21	4	5	5	4	18
4	4	4	4	2	3	21	4	4	3	2	3	4	20	5	4	3	4	16	3	4	4	2	13	3	4	5	3	15	2	4	3	4	2	3	18	4	4	3	2	13
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	3	21	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	3	5	4	4	24	4	4	4	5	17
5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	4	17
1	3	3	2	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	3	26	5	5	5	5	20
4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	5	3	4	24	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	3	20	3	4	4	4	15
3	5	4	5	2	3	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	3	3	5	5	26	5	5	5	5	20
3	3	4	3	4	4	21	5	3	3	5	5	4	25	4	5	5	2	16	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	5	5	5	4	4	4	27	3	2	3	4	12
5	5	5	5	2	4	26	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	19
4	3	3	4	2	4	20	3	4	3	3	4	4	21	5	4	3	5	17	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	2	3	3	4	19	4	3	5	4	16
4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	5	5	27	5	4	5	4	18
5	4	4	4	2	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	14
5	1	5	2	4	1	18	3	3	4	5	1	5	21	1	5	1	1	8	5	1	4	5	15	4	1	1	2	8	1	4	4	5	2	4	20	1	4	1	1	7
1	1	3	2	3	4	14	4	2	3	5	5	1	20	3	2	3	1	9	5	2	4	5	16	5	3	2	2	12	5	5	2	1	1	4	18	1	5	2	2	10
4	5	2	3	3	1	18	4	3	5	5	2	1	20	4	4	2	5	15	5	1	2	3	11	4	4	2	1	11	4	4	1	4	4	3	20	4	3	2	4	13
1	2	5	2	1	2	13	3	1	4	4	4	5	21	1	1	2	4	8	1	2	5	1	9	4	1	5	4	14	3	3	1	3	5	1	16	5	4	1	2	12
1	2	2	1	1	2	9	2	5	5	4	1	1	18	1	5	1	1	8	5	3	2	3	13	5	3	1	5	14	3	1	3	4	5	5	21	1	5	5	5	16
4	5	1	3	5	1	19	3	3	3	2	1	2	14	4	4	1	1	10	3	2	1	3	9	2	4	2	1	9	5	4	3	3	1	5	21	4	2	5	5	16
2	3	4	1	1	1	12	3	1	2	3	2	5	16	2	5	5	1	13	3	4	4	1	12	5	2	5	5	17	4	2	5	1	3	5	20	2	2	3	3	10

Performance (X1)						To tal	Information and Data (X2)						To tal	Economics (X3)				To tal	Control (X4)				To tal	Efficiency (X5)				To tal	Service (X6)						To tal	Kepuasan (Y)				To tal
P1	P2	P3	P4	P5	P6		D1	D2	D3	D4	D5	D6		E1	E2	E3	E4		C1	C2	C3	C4		F1	F2	F3	F4		S1	S2	S3	S4	S5	S6		K1	K2	K3	K4	
4	2	4	3	1	4	18	4	1	4	2	1	2	14	3	5	1	2	11	4	1	1	4	10	4	3	5	5	17	2	3	4	4	5	2	20	4	4	5	5	18
2	3	4	4	5	2	20	4	4	3	3	5	4	23	4	1	4	1	10	3	1	5	1	10	1	4	4	2	11	4	5	4	5	2	3	23	2	5	1	1	9
3	4	3	1	3	4	18	3	4	1	5	5	5	23	1	5	3	4	13	5	2	2	1	10	5	1	1	4	11	1	1	5	1	3	3	14	1	4	5	3	13
5	5	3	1	2	4	20	4	5	4	5	2	1	21	5	3	3	1	12	4	4	2	1	11	1	3	2	3	9	2	1	4	3	4	2	16	1	5	1	3	10
5	5	3	4	5	2	24	5	5	5	5	3	5	28	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	20
5	5	5	5	4	4	28	4	5	4	4	3	4	24	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	17
5	4	5	5	2	3	24	4	4	3	5	2	3	21	5	3	2	3	13	4	4	5	4	17	3	5	3	5	16	5	3	2	2	4	3	19	4	4	5	4	17
5	3	4	5	1	3	21	4	4	3	5	3	3	22	4	3	3	3	13	4	4	5	4	17	3	5	3	5	16	5	3	2	2	4	3	19	4	4	5	5	18
5	3	4	5	1	3	21	3	4	3	5	2	3	20	5	3	3	3	14	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	3	2	2	2	4	17	5	5	5	5	20
5	3	4	5	1	3	21	4	3	3	5	5	3	23	4	3	5	3	15	4	4	5	4	17	5	3	5	5	18	3	2	1	2	4	3	15	3	4	4	5	16
5	3	4	5	2	3	22	4	5	5	3	4	3	24	4	5	3	3	15	5	4	5	4	18	3	3	5	3	14	4	4	1	1	4	3	17	5	5	5	5	20
4	4	4	5	2	3	22	4	3	3	5	2	3	20	5	3	3	4	15	5	4	4	3	16	5	3	4	4	16	3	4	2	2	4	3	18	4	4	4	4	16

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

HASIL OUTPUT SPSS

A. Identitas Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	34.4	34.4	34.4
	Perempuan	63	65.6	65.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

1. Jenis Kelamin

2. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-26 Tahun	73	76.0	76.0	76.0
	27-35 Tahun	18	18.8	18.8	94.8
	36-44 Tahun	1	1.0	1.0	95.8
	45-53 Tahun	3	3.1	3.1	99.0
	54 Tahun Keatas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

3. Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	34	35.4	35.4	35.4
	BUMN/BUMD	7	7.3	7.3	42.7
	Guru Swasta	10	10.4	10.4	53.1
	Wiraswasta	8	8.3	8.3	61.5
	Lain-lain	37	38.5	38.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

B. Statistik Deskriptive

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Performance	96	9.00	30.00	22.4688	4.28450
Information and Data	96	14.00	30.00	23.4583	3.71602
Economics	96	8.00	20.00	15.4583	2.91608
Control	96	4.00	20.00	15.7813	3.07863
Efficiency	96	4.00	20.00	15.6667	2.83833
Service	96	6.00	30.00	22.6563	4.36211
Kepuasan	96	4.00	20.00	15.7917	3.25388
Valid N (listwise)	96				

C. Uji Validitas

1. Performance (X1)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.602**	.418**	.604**	.030	.286**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.770	.005	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	.602**	1	.339**	.611**	.220*	.418**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.031	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	.418**	.339**	1	.519**	-.014	.343**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.889	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	.604**	.611**	.519**	1	.113	.398**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.274	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	.030	.220*	-.014	.113	1	.226*	.429**
	Sig. (2-tailed)	.770	.031	.889	.274		.027	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P6	Pearson Correlation	.286**	.418**	.343**	.398**	.226*	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.000	.027		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.724**	.792**	.620**	.799**	.429**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	P1	0,724	0,2006	Valid
2.	P2	0,792	0,2006	Valid
3.	P3	0,620	0,2006	Valid
4.	P4	0,799	0,2006	Valid
5.	P5	0,429	0,2006	Valid
6.	P6	0,660	0,2006	Valid

2. Information and Data (X2)

		Correlations						
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL2
D1	Pearson Correlation	1	.437**	.473**	.377**	.465**	.344**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
D2	Pearson Correlation	.437**	1	.547**	.290**	.447**	.354**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
D3	Pearson Correlation	.473**	.547**	1	.244*	.307**	.208*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.017	.002	.042	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
D4	Pearson Correlation	.377**	.290**	.244*	1	.318**	.256*	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.017		.002	.012	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
D5	Pearson Correlation	.465**	.447**	.307**	.318**	1	.520**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.002		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
D6	Pearson Correlation	.344**	.354**	.208*	.256*	.520**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.042	.012	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL 2	Pearson Correlation	.730**	.741**	.653**	.574**	.768**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	D1	0,730	0,2006	Valid
2.	D2	0,741	0,2006	Valid
3.	D3	0,653	0,2006	Valid
4.	D4	0,574	0,2006	Valid
5.	D5	0,768	0,2006	Valid
6.	D6	0,672	0,2006	Valid

3. *Economics (X3)*

Correlations						
		E1	E2	E3	E4	TOTAL3
E1	Pearson Correlation	1	.175	.461**	.529**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.088	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
E2	Pearson Correlation	.175	1	.308**	.407**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.088		.002	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
E3	Pearson Correlation	.461**	.308**	1	.537**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
E4	Pearson Correlation	.529**	.407**	.537**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTAL3	Pearson Correlation	.725**	.610**	.786**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	E1	0,725	0,2006	Valid
2.	E2	0,610	0,2006	Valid
3.	E3	0,786	0,2006	Valid
4.	E4	0,849	0,2006	Valid

4. *Control (X4)*

Correlations						
		C1	C2	C3	C4	TOTAL4
C1	Pearson Correlation	1	.376**	.335**	.499**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
C2	Pearson Correlation	.376**	1	.576**	.522**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96

C3	Pearson Correlation	.335**	.576**	1	.432**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
C4	Pearson Correlation	.499**	.522**	.432**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTAL4	Pearson Correlation	.710**	.806**	.759**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	C1	0,710	0,2006	Valid
2.	C2	0,806	0,2006	Valid
3.	C3	0,759	0,2006	Valid
4.	C4	0,804	0,2006	Valid

5. Efficiency (X5)

Correlations						
		F1	F2	F3	F4	TOTAL5
F1	Pearson Correlation	1	.224*	.321**	.563**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.028	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
F2	Pearson Correlation	.224*	1	.400**	.277**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.028		.000	.006	.000
	N	96	96	96	96	96
F3	Pearson Correlation	.321**	.400**	1	.556**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
F4	Pearson Correlation	.563**	.277**	.556**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTAL5	Pearson Correlation	.705**	.663**	.776**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	F1	0,705	0,2006	Valid
2.	F2	0,663	0,2006	Valid
3.	F3	0,776	0,2006	Valid
4.	F4	0,802	0,2006	Valid

6. Service (X6)

Correlations								
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	TOTAL6
S1	Pearson Correlation	1	.575**	.315**	.275**	.363**	.437**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.007	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
S2	Pearson Correlation	.575**	1	.401**	.580**	.351**	.448**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
S3	Pearson Correlation	.315**	.401**	1	.600**	.386**	.457**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
S4	Pearson Correlation	.275**	.580**	.600**	1	.460**	.390**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
S5	Pearson Correlation	.363**	.351**	.386**	.460**	1	.298**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.003	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
S6	Pearson Correlation	.437**	.448**	.457**	.390**	.298**	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL6	Pearson Correlation	.687**	.779**	.740**	.769**	.649**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	S1	0,687	0,2006	Valid
2.	S2	0,779	0,2006	Valid
3.	S3	0,740	0,2006	Valid
4.	S4	0,769	0,2006	Valid
5.	S5	0,649	0,2006	Valid
6.	S6	0,696	0,2006	Valid

7. Kepuasan Pengguna Layanan (Y)

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.440**	.586**	.610**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.440**	1	.419**	.397**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000

	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.586**	.419**	1	.743**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.610**	.397**	.743**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
TOTALY	Pearson Correlation	.823**	.672**	.867**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

No	Keterangan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Validitas
1.	Y1	0,823	0,2006	Valid
2.	Y2	0,672	0,2006	Valid
3.	Y3	0,869	0,2006	Valid
4.	Y4	0,859	0,2006	Valid

D. Uji Realiabilitas

1. Performance (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on	
	Standardized Items	N of Items
	.746	6

2. Information and Data (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized	
	Items	N of Items
	.779	6

3. *Economics (X3)*

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.736	.730	4

4. *Control (X4)*

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.772	.771	4

5. *Efficiency (X5)*

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.715	.719	4

6. *Service (X6)*

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.815	.814	6

7. *Kepuasan Pengguna Layanan (Y)*

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.823	.820	4

E. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		26
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07737729
Most Extreme Differences	Absolute	.129
	Positive	.129
	Negative	-.113
Test Statistic		.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

F. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

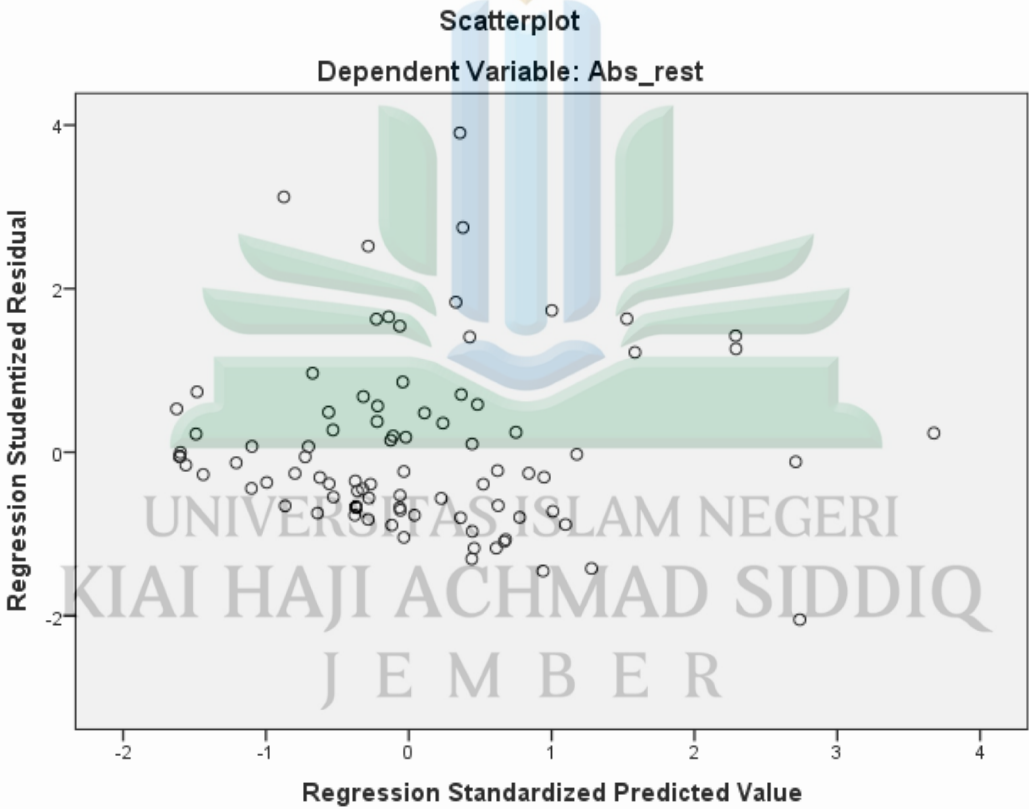
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.148	1.301	.113	.910			
	Performance	.140	.080	.185	1.747	.084	.321	3.118
	Information and Data	-.060	.097	-.068	-.619	.537	.296	3.382
	Economics	.018	.135	.016	.132	.895	.245	4.089
	Control	.307	.116	.291	2.640	.010	.296	3.376
	Efficiency	.514	.116	.448	4.425	.000	.350	2.853
	Service	.031	.075	.042	.417	.678	.351	2.846

a. Dependent Variable: Kepuasan

G. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
Model					
1	(Constant)	3.940	.829		4.755 .000
	X1	-.097	.051	-.318	-1.899 .061
	X2	-.003	.061	-.007	-.042 .966
	X3	-.146	.086	-.326	-1.700 .093
	X4	.062	.074	.146	.836 .406
	X5	.085	.074	.184	1.148 .254
	X6	-.020	.048	-.066	-.414 .680

a. Dependent Variable: Abs_rest



H. Analisis Regresi Linear Berganda Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.148	.833		.177	.860
	X1	.140	.051	.205	2.729	.008
	X2	-.060	.062	-.076	-.967	.336
	X3	.018	.087	.018	.207	.837
	X4	.307	.075	.323	4.125	.000
	X5	.514	.074	.498	6.914	.000
	X6	.031	.048	.047	.651	.516

a. Dependent Variable: Y

I. Uji Analisis Regresi Linear Berganda Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	683.990	6	113.998	76.963	.000 ^b
	Residual	131.827	89	1.481		
	Total	815.817	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4

J. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.838	.828	1.21705

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X5, X2, X1, X4

Sumber data: Diolah dengan SPSS 22, 2025

Tabel r untuk df = 1 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798

71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001

101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761

138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460

175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel F
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91

43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78

87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75

123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2025

24 Januari 2025

Lampiran : -

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Kencong

Jl. Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong, Kec. Kencong, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nadia Putri Rahmawati
NIM : 212105010046
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Variabel *PIECES* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Byond* by BSI KCP Kencong di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

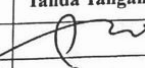
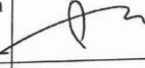
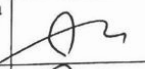
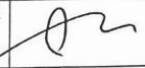
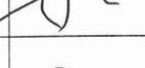


Nurul Widyawati Islami Rahayu



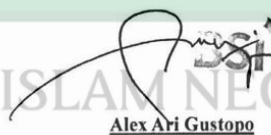
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi penelitian: Jl. Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong, Kec. Kencong, Kabupaten Jember.

No	Hari/Tanggal	Jadwal Kegiatan	Tanda Tangan
1.	Kamis, 30 Januari 2025	Menyerahkan surat izin penelitian	
2.	Senin, 10 Februari 2025	Menindak lanjuti surat izin penelitian (ACC surat izin penelitian)	
3.	Selasa, 11 Februari 2025	Mengamati masalah yang terjadi pada aplikasi Byond by BSI	
4.	Senin, 17 Februari 2025	Wawancara dengan nasabah terkait penggunaan aplikasi Byond by BSI	
5.	Selasa, 18 Februari 2025	Wawancara dengan nasabah terkait penggunaan aplikasi Byond by BSI	
6.	Kamis, 20 Februari 2025	Membantu nasabah migrasi dari aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI	
7.	Jumat, 21 Februari 2025	Membantu Nasabah migrasi dari aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI	
8.	Senin, 24 Februari 2025	Menyebarkan kuesioner kepada nasabah	
9.	Kamis, 27 Februari 2025	Wawancara terkait sejarah, visi dan misi, dan jumlah pegawai BSI KCP Kencong	
10.	Jumat, 28 Februari 2025	Wawancara terkait pengguna aplikasi Byond by BSI, respon Masyarakat terhadap Byond by BSI, serta kendala yang terjadi saat nasabah menggunakan Byond by BSI	

Jember, 28 Februari 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Alex Ari Gustopo
Branch Operations & Service
Manager

BSI
BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP. Kencong

SURAT KETERANGAN
No. 03/099-3/8169

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alex Ari Gustopo
NIP : 2178007852
Jabatan : Branch Operation & Service Manager (BOSM)

Dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : Nadia Putri Rahmawati
Alamat : Dusun Krajan, Desa Ampel, Kec Wuluhan, Kabupaten Jember
NIM : 212105010046
Judul Skripsi : Pengaruh Variabel PIECES Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan
BYOND BY BSI KCP Kencong

Yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Kencong pada bulan 10 Februari 2025 hingga 28 Februari 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Februari 2025



Alex Ari Gustopo
BOSM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nadia Putri Rahmawati
NIM : 212105010046
Program Studi/Fakultas : Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)	✓	
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 28 Mei 2025
Pembimbing

Luluk Musfiroh, M. Ak
NIP: 198304122019032007



DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Ahmad Sidqi, selaku Customer Service BSI KCP Kencong Jember



Nasabah BSI KCP Kencong Jember

BIODATA



Biodata Diri

Nama : Nadia Putri Rahmawati
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 15 Mei 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Krajan, Rt. 002 Rw. 004 Desa Ampel Kec.
Wuluhan Kab. Jember
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
E-mail : nadiaputrirahma15@gmail.com
Ayah Kandung : Alm. Maksar
Ibu Kandung : Siti Rosidatul Husna

Riwayat Pendidikan :

SD Himi Full Day : (2009-2015)
SMP 06 Diponegoro : (2015-2018)
SMA Nuris Jember : (2018-2021)
UIN KHAS Jember : (2021-2025)