



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 14780-14786

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Faktor Kemudahan dan Keamanan Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPI YPTK Padang Menggunakan Aplikasi BYOND By BSI

¹Pingkhan Betriachos, Harfandi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

¹pingkhanbetriachos19@gmail.com, ²harfandiazuhdi@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan aplikasi BYOND by BSI di kalangan mahasiswa UPI YPTK Padang yang belum sepenuhnya diiringi oleh kesamaan persepsi mengenai tingkat kemudahan dan keamanan layanan. Oleh karena itu, studi ini diarahkan untuk mengevaluasi dampak dari kemudahan serta keamanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan populasi yang terdiri dari mahasiswa UPI YPTK Padang yang merupakan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Sampel penelitian berjumlah 98 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Informasi penelitian bersumber langsung dari responden melalui instrumen survei, dianalisis dengan pengujian kelayakan dan pemenuhan prasyarat statistik, serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F), disertai dengan analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,685 lebih besar dari t tabel 1,984 serta nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel keamanan (X_2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai t hitung sebesar 7,818 lebih besar dari t tabel 1,984 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Pengujian gabungan membuktikan bahwa faktor aksesibilitas dan proteksi sistem secara kolektif memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa secara nyata 0,000 < 0,05.

Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Mahasiswa, BYOND by BSI

1. Pendahuluan

Kemajuan dalam teknologi informasi yang sangat cepat telah menghasilkan transformasi signifikan dalam sektor perbankan, terutama dengan munculnya fasilitas keuangan berbasis teknologi digital yang memberikan akses kepada pengguna untuk menjalankan aktivitas moneter melalui jaringan internet tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Kehadiran e-banking menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka.

Dalam konteks perbankan syariah, layanan ini dikembangkan tanpa menggunakan sistem bunga, melainkan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis, dengan fokus pada penyediaan pembiayaan serta jasa keuangan dalam lalu lintas pembayaran yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone, khususnya di kalangan generasi muda dan mahasiswa, layanan mobile banking berkembang dengan sangat cepat dan terus disempurnakan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, serta keamanan bagi penggunanya. Dalam menilai kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking, faktor kemudahan penggunaan dan keamanan menjadi aspek yang sangat penting, karena masih terdapat kekhawatiran nasabah terkait risiko kebocoran data, peretasan akun, dan kejahatan siber lainnya.

Kemudahan penggunaan sendiri diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan tidak memerlukan usaha yang rumit dan tidak menyulitkan pengguna dalam pengoperasiannya. Oleh karena itu, mobile banking dirancang untuk membantu nasabah menyelesaikan kebutuhan transaksi

secara praktis dan efisien, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga dalam mempelajari serta menggunakan fitur-fitur yang tersedia, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Keamanan dalam layanan mobile banking dapat dimaknai sebagai upaya perlindungan terhadap berbagai ancaman serta pengendalian atas data dan informasi pribadi nasabah dalam lingkungan digital. Persepsi nasabah terhadap tingkat keamanan sistem, khususnya terkait perlindungan privasi dalam setiap transaksi, menjadi faktor penting karena semakin tinggi keamanan yang dirasakan, maka kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank juga akan semakin meningkat. Kepuasan Individu adalah keadaan emosional yang muncul sebagai perasaan bahagia atau tidak puas, setelah pelanggan mengevaluasi kinerja layanan yang mereka terima dibandingkan dengan ekspektasi yang telah mereka miliki sebelumnya. Kualitas pelayanan yang unggul perlu dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan terwujudnya kepuasan serta pandangan positif mengenai layanan yang disediakan. Dengan demikian, kepuasan nasabah tercapai ketika produk atau layanan perbankan mampu memberikan kinerja yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi.

Berdasarkan konteks yang ada, studi ini ditujukan guna mengkaji tingkat kontribusi aspek kepraktisan terhadap suatu variabel tertentu dan keamanan dalam layanan e-banking terhadap kepuasan nasabah. Subjek penelitian dipilih dari kalangan mahasiswa Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK Padang, mengingat mayoritas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Padang UPI YPTK berasal dari mahasiswa dengan jumlah mencapai 3.548 orang. Data menunjukkan tingkat migrasi user registrasi sebesar 33,54% dan user aktif mencapai 83,28%, yang mengindikasikan tingginya intensitas penggunaan layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa. Kondisi ini menjadikan mahasiswa UPI YPTK Padang sebagai populasi yang representatif untuk menilai tingkat penggunaan serta kepuasan terhadap layanan e-banking, khususnya aplikasi Byond by BSI. Selain itu, mahasiswa pada umumnya merupakan pengguna aktif teknologi digital dan layanan keuangan berbasis mobile, sehingga relevan dijadikan objek penelitian dalam menganalisis dampak aksesibilitas serta perlindungan sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna nasabah.

Untuk menelaah permasalahan secara lebih mendalam serta memudahkan penyusunan penelitian yang berjudul "*Pengaruh Faktor Kemudahan dan Keamanan Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Mahasiswa UPI YPTK Padang Menggunakan Aplikasi Byond by BSI*", penelitian ini difokuskan pada beberapa permasalahan utama. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masih terdapat keraguan di kalangan mahasiswa UPI YPTK Padang terkait tingkat keamanan layanan e-banking Byond by BSI. Selain itu, tampilan serta antarmuka aplikasi dinilai belum sepenuhnya mudah dipahami dan digunakan, sehingga faktor kemudahan penggunaan belum dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna.

Untuk memfokuskan kajian dan mempermudah analisis, penelitian ini dibatasi pada pengaruh faktor kemudahan serta aspek perlindungan pada sistem digital perbankan terhadap kenyamanan pengguna mahasiswa UPI YPTK Padang. Sejalan dengan batasan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh keamanan layanan terhadap kepuasan mahasiswa, serta pengaruh kemudahan dan keamanan layanan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Tujuan dari studi kajian ini difokuskan pada pengujian berbasis data nyata terkait dampak kemudahan dan keamanan dalam layanan e-banking, baik secara parsial maupun simultan, terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel kemudahan dan keamanan layanan e-banking terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif menguji hipotesis penelitian dan secara objektif menjelaskan keterkaitan antar unsur dianalisis melalui angka serta teknik pengolahan statistik. Metode ini dipilih sebab mampu memberikan wawasan nyata mengenai seberapa puas mahasiswa sebagai pengguna layanan e-banking BYOND by BSI. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Padang UPI YPTK. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 14 Januari 2026 hingga seluruh proses pengumpulan dan pengolahan data selesai.

Studi ini menggunakan dua faktor bebas serta satu faktor terikat. Variabel independen terdiri atas kemudahan (X1) dan keamanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Kemudahan diukur melalui indikator kemudahan akses layanan, kemudahan navigasi aplikasi, serta kemudahan dalam memahami fitur. Keamanan diukur melalui indikator keamanan data pribadi, keamanan

transaksi, sistem otentikasi, dan perlindungan dari risiko. Kepuasan nasabah diukur melalui kepuasan terhadap kecepatan layanan, kemudahan dan keamanan, sistem aplikasi, serta kepuasan secara keseluruhan.

Populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPI YPTK Padang sebanyak 3.548 orang dan terdaftar sebagai pengguna layanan e-banking Byond by BSI. Pemilihan sampel pemilihan responden dilakukan melalui metode seleksi khusus sesuai kebutuhan riset penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10 persen, sehingga dihasilkan jumlah partisipan penelitian berjumlah sembilan puluh delapan orang yang merepresentasikan populasi, dengan sumber data berasal dari survei langsung dan referensi pendukung mahasiswa UPI YPTK Padang sebagai responden penelitian.

Data sekunder dikumpulkan dari buku referensi, jurnal ilmiah, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan variabel kemudahan, keamanan, dan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan e-banking. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner instrumen pengukuran dirancang memakai lima kategori penilaian untuk merekam pandangan responden. Selain itu, observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai penggunaan aplikasi Byond by BSI, khususnya dalam aktivitas pembayaran UKT dan keamanan sistem aplikasi. Observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian kuantitatif alat pengumpulan informasi berbentuk angket yang dirancang berdasarkan indikator variabel serta mudah dianalisis secara kuantitatif.

2.1 Tabel Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Jumlah Item
1	Kemudahan (X1)	Kemudahan akses layanan, kemudahan navigasi aplikasi, kemudahan memahami fitur	10
2	Keamanan (X2)	Keamanan data pribadi, keamanan transaksi, sistem otentikasi, perlindungan Risiko	10
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan kecepatan layanan, kemudahan dan keamanan, sistem, kepuasan keseluruhan	10

Penilaian validitas memastikan instrumen penelitian menilai konstruk dengan tepat. Validitas item pernyataan dinilai hubungan antar variabel diuji melalui metode korelasi statistik Pearson dengan tingkat signifikansi tertentu di bawah 0,05. Konsistensi instrumen penelitian diuji menggunakan Cronbach Alpha. Instrumen dianggap reliabel untuk pengumpulan data jika $\alpha > 0,60$.

Regresi linier berganda meneliti bagaimana kenyamanan dan keamanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Model regresi digunakan untuk menjelaskan kontribusi beberapa faktor terhadap satu hasil dependen. Semua pemrosesan dan analisis data penelitian dilakukan di SPSS.

Uji asumsi biasa dilakukan sebelum analisis regresi untuk memverifikasi kelayakan model regresi. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menilai distribusi data. Untuk menghindari hubungan signifikan antar variabel independen, kami mengevaluasi multikolinearitas menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai toleransi. Untuk menilai ketidakseimbangan varians residual, heteroskedastisitas diuji menggunakan pola distribusi scatterplot dan autokorelasi menggunakan nilai Durbin-Watson.

Studi ini menggunakan uji parsial (uji-t) bertujuan mengidentifikasi pengaruh masing-masing faktor bebas serta pengujian secara bersamaan (uji-F) untuk menentukan bagaimana kenyamanan dan keamanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Kriteria signifikansi untuk pengujian hipotesis adalah 5% ($\alpha = 0,05$) untuk memenuhi standar penelitian kuantitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Presepsi kemudahan mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan pemakai. Kemudahan adalah tentang membuat proses akses dan pengguna layanan menjadi lebih mudah dan nyaman bagi nasabah.

Keamanan menurut Merhi et al merupakan seberapa jauh besar tingkat pemahaman mengenai pengguna dalam merasakan rasa aman atas pengungkapan data pribadi dan segala bentuk informasi selama menggunakan mobile banking atau saling bertukar informasi dan keamanan juga menjadi faktor utama nasabah menerima *mobile banking*. Kepuasan adalah perasaan nasabah terhadap Lembaga Prekreditasi Desa atas pelayanan yang diterimanya sudah atau belum memenuhi harapan. Kepuasan konsumen dalam konteks ekonomi islam di dasarkan pada tuntunan syariah islam, berdasarkan analisa sebagaimana dikemukakan sebelumnya, dapat di tarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan, dan kehalalan.

Pengolahan dan analisis data dari 98 responden mengungkapkan bahwa faktor kemudahan, keamanan, dan kepuasan mahasiswa diklasifikasikan sebagai sangat baik. Ini berarti sebagian besar mahasiswa memiliki opini yang baik tentang aplikasi Byond by BSI. Variabel kemudahan mendapatkan skor rata-rata 3,78, yang berarti orang-orang berpikir aplikasi Byond by BSI mudah digunakan dan memiliki antarmuka serta fitur yang mudah dipahami. Ini membantu mahasiswa melakukan banyak tugas keuangan yang berbeda dengan cepat dan mudah. Variabel keamanan juga memiliki skor rata-rata 3,79, yang berarti mahasiswa sangat percaya pada mekanisme keamanan yang digunakan aplikasi Byond by BSI.

Kepercayaan ini mencakup hal-hal seperti melindungi informasi pribadi pengguna, memastikan transaksi aman, dan mencoba mencegah orang lain menggunakan akun mereka untuk hal-hal yang tidak baik. Sebagian besar yang membuat mahasiswa merasa lebih nyaman menggunakan layanan e-banking adalah karena mereka berpikir layanan ini sangat aman. Sementara itu, skor rata-rata untuk variabel kepuasan mahasiswa adalah 3,84, yang merupakan skor tertinggi. Skor ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa UPI YPTK Padang merasa puas dengan layanan aplikasi Byond by BSI.

Data yang digunakan dalam uji validitas adalah 98 responden, maka r_{tabel} digunakan adalah 0,198. Dapat dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ selain itu dapat dilihat dari nilai α yaitu 0,05. Jika $sig < \alpha$ dapat dikatakan valid.

3.1 Hasil Uji Validitas X1 (Kemudahan)

No	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,737	0,198	Valid
2	X1.2	0,739	0,198	Valid
3	X1.3	0,641	0,198	Valid
4	X1.4	0,585	0,198	Valid
5	X1.5	0,692	0,198	Valid
6	X1.6	0,656	0,198	Valid
7	X1.7	0,768	0,198	Valid
8	X1.8	0,733	0,198	Valid
9	X1.9	0,733	0,198	Valid
10	X1.10	0,671	0,198	Valid

3.2 Hasil Uji Validitas X2 (Keamanan)

No	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,784	0,198	Valid
2	X2.2	0,766	0,198	Valid
3	X2.3	0,677	0,198	Valid
4	X2.4	0,650	0,198	Valid
5	X2.5	0,640	0,198	Valid
6	X2.6	0,710	0,198	Valid
7	X2.7	0,593	0,198	Valid
8	X2.8	0,706	0,198	Valid
9	X2.9	0,801	0,198	Valid
10	X2.10	0,647	0,198	Valid

3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	Y1	0,738	0,198	Valid
2	Y.2	0,748	0,198	Valid
3	Y.3	0,679	0,198	Valid
4	Y.4	0,739	0,198	Valid
5	Y.5	0,552	0,198	Valid
6	Y.6	0,670	0,198	Valid
7	Y.7	0,751	0,198	Valid
8	Y.8	0,768	0,198	Valid
9	Y.9	0,716	0,198	Valid
10	Y.10	0,766	0,198	Valid

Tingkat kepuasan ini terkait dengan kemudahan penggunaan dan keamanannya, yang membuat mahasiswa ingin terus menggunakan aplikasi tersebut untuk kebutuhan keuangan mereka. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian memenuhi standar validitas dan reliabilitas serta lolos uji asumsi klasik. Ini berarti data siap untuk analisis lebih lanjut. Selain itu, temuan uji parsial (t-test) dan simultan (F-test) menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan keamanan secara substansial memengaruhi kepuasan mahasiswa, baik secara independen maupun bersama-sama. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan merupakan penentu signifikan tingkat kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang yang menggunakan layanan e-banking Byond by BSI.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi serta tingkat keamanan sistem yang baik menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan e-banking. Kemudahan penggunaan aplikasi membuat mahasiswa lebih mudah memahami fitur yang tersedia, melakukan transaksi dengan cepat, serta mengakses layanan kapan saja dan dimana saja tanpa mengalami kesulitan. Sementara itu, keamanan sistem memberikan rasa aman kepada pengguna karena data pribadi dan transaksi keuangan mereka terlindungi dengan baik. Kemudahan dan keamanan merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam layanan digital.

Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi akan mempengaruhi sikap dan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi. Ketika suatu sistem dianggap mudah digunakan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan cenderung merasa puas terhadap layanan tersebut. Selain itu, dalam layanan perbankan digital, aspek keamanan juga sangat penting karena berkaitan dengan perlindungan data dan transaksi keuangan pengguna. Sistem keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan e-banking sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Dalam perspektif Islam, konsep kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam kehidupan manusia, termasuk dalam aktivitas muamalah. Islam mengajarkan bahwa setiap aktivitas hendaknya memberikan kemudahan dan tidak menimbulkan kesulitan yang berlebihan bagi manusia.

Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an: "Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu."

(QS. Al-Baqarah: 185) Menurut tafsir para ulama seperti yang dijelaskan dalam Tafsir Ibnu Katsir, ayat tersebut menunjukkan bahwa Allah SWT memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan baik tanpa menimbulkan kesulitan yang berlebihan. Prinsip kemudahan ini juga dapat diterapkan dalam perkembangan teknologi di bidang perbankan, termasuk layanan e-banking yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara lebih praktis dan efisien.

Dengan demikian, kemudahan yang diberikan oleh aplikasi BYOND by BSI dalam berbagai fitur layanan seperti transfer, pembayaran, dan pengelolaan keuangan merupakan bentuk implementasi dari prinsip kemudahan dalam Islam. Kemudahan tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi tetapi juga memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan digital perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan sistem pada aplikasi BYOND by BSI memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang dalam menggunakan layanan e-banking.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa UPI YPTK Padang maka dapat dikemukakan kesimpulan bahwa faktor kemudahan dan keamanan layanan e-banking berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebagai berikut. Kemudahan layanan e-banking (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,685 > t$ tabel $1,984$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin mudah aplikasi BYOND by BSI digunakan baik dari sisi akses, navigasi, maupun pemahaman fitur maka tingkat kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang sebagai pengguna akan semakin meningkat. Keamanan layanan e-banking (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar $7,818 > t$ tabel $1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta sistem otentikasi yang digunakan pada aplikasi BYOND by BSI mampu meningkatkan rasa aman dan kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang. Kemudahan dan keamanan layanan e-banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar $323,971 > F$ tabel $3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kemudahan dan keamanan secara bersama-sama memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa UPI YPTK Padang terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Referensi

1. Ahmad dan Pambudi, Bambang. (2014). "Pengaruh persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking, "Jurnal Studi manajemen"
2. Ahmad dan Pambudi, Bambang. (2014). "Pengaruh persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking, "Jurnal Studi manajemen", 1-11
3. Bca, N. B. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan*. 3(3), 710-722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
4. Eva, A., Indah, R., & Annisa, A. A. (2021). *Pengaruh NPF, FDR, dan BOPO terhadap tingkat bagi Hasil deposito mudharabah: ROA sebagai variabel moderating*. 1(1), 36-48.
5. Febrianta, Andika dan Indrawati., Ph.D.(2016). "Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BCA dikota Bandung Influence off mobile banking service Quality tou Custoumer Satisfaction bank BCA in Bandung, e-Proceeding of mangement".
6. Gunarso, S., Nataly, F., Rosalina, I. F., Ashfahani, S., & Maduratna, E. S. (n.d.). *BUKU AJAR*.
7. <https://www.bankbsi.co.id/jaringan?networkType=ATM&page=106>
8. Irwan Handi, (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*.(Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo).
9. Jeffy dan Nyoman Ni, (2021). *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank Bukopin* (Bandung: Media Sains Indonesia).
10. Jogiyanto, (2007), *Sistem Informasi Keperluan*, (Yogyakarta: Andi Offset)
11. Kasmir, (2012). *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pres).
12. Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*.
13. Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*.
14. Maylinda, Riza. 24 April 2025
15. Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in society*, 59 June, 101151. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101151>.
16. Mulyana Deddy, (2007). "Ilmu Komunikasi: suatu Pengantar", (Bandung: Remaja Rosdakarya).
17. Mona, M. G., Kekenusa, J. S., & Prang, J. D. (n.d.). *Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud The Use of Multivariate Linear Regression to Analyse Income of Coconut Farmer Case Study: Coconut Farm*.
18. Pembiayaan, A. P., Bopo, F. D. R. D. A. N., Profitabilitas, T., & Npf, D. (2023). *Analisis pengaruh pembiayaan, fdr dan bopo terhadap profitabilitas dengan npf sebagai variabel intervening pada bank umum syariah tahun 2017 - 2022* (Issue 210504220024).
19. Santoso Singgih, (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Jakarta: Badan Penerbit Kompas Granmedia).
20. Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R& D* (Bandung: Alfaberta).

21. Sofyanty, D. (n.d.). *Manajemen perbankan*.
22. Tjiptono Fandy, (2000). *Presepektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi).
23. Utami, Khoirunnisa. (2019), *Pengaruh kemudahan penggunaan persepsi manfaat dan keamanan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah*, (Surakarta: UIN Surakarta).
24. Wardhana, Aditya. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *Darema Jurnal Manajemen*.
25. Wijaya Tony, (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya).
26. Zahra, Nely. *Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking pada bank syariah di Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).