



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 3375-3380

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

Analisis Penerimaan Pengguna Layanan Aplikasi Byond BSI Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)

¹Ika Baiti Chaerunnisa, ²Mhd. Theo Ari Bangsa

^{1,2}Sistem Informasi, Sains Dan Teknologi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

ikabaitichaerunnisa123@gmail.com, theoaribangsa@uinjambi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* sebagai variabel independen, serta *Behavioral Intention* sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan layanan digital perbankan pada aplikasi BYOND by BSI. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden pengguna aplikasi BYOND by BSI. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, sedangkan *Social Influence* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,925 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan variasi niat penggunaan sebesar 92,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan dukungan fasilitas menjadi faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Kata kunci: UTAUT, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*

1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam industri perbankan mendorong bank untuk terus mengembangkan layanan berbasis teknologi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan transaksi yang cepat, mudah, dan aman. Perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya penggunaan *smartphone* menyebabkan layanan *mobile banking* menjadi bagian penting dalam strategi digital perbankan di Indonesia. Menurut Perbanas (2024), digitalisasi perbankan didukung oleh penguatan infrastruktur teknologi, regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan digital setelah pandemi COVID-19.

Sebagai bagian dari transformasi digital tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi BYOND by BSI pada 9 November 2024. Aplikasi ini berhasil memperoleh lebih dari 3 juta pengguna aktif dalam dua bulan sejak peluncurannya. BYOND by BSI dikembangkan dengan arsitektur *microservices* dan dukungan *open API* yang memberikan fleksibilitas, kemudahan akses, serta peningkatan keamanan transaksi dibandingkan aplikasi sebelumnya (Septianingrum et al., 2025). Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur antarmuka yang lebih intuitif, autentikasi biometrik, dan layanan QRIS untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Meskipun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi digital perbankan, seperti stabilitas sistem, kecepatan layanan, dan respons layanan pelanggan yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan (Hidayah et al., 2025). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh terhadap penerimaan teknologi pada layanan *mobile*

banking (Amelia et al., 2024; Anjani & Mukhlis, 2022). Namun, penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI masih terbatas karena aplikasi ini tergolong baru, khususnya pada pengguna di Kota Jambi.

Dalam menganalisis penerimaan teknologi, salah satu model yang banyak digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model ini menjelaskan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dapat memengaruhi *behavioral intention* pengguna terhadap suatu teknologi. *Behavioral intention* menunjukkan tingkat keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem atau teknologi di masa mendatang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi menggunakan model UTAUT. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi perbankan digital, khususnya pada layanan BYOND by BSI.

1. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BYOND by BSI yang berdomisili di Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI dan berdomisili di Kota Jambi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan diperoleh minimal 96 responden, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 responden.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung (*offline*) dan daring (*online*) menggunakan kuesioner berbasis *Google Form*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang terdiri dari *variabel performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *behavioral intention*. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 4 poin.

2.4. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan kriteria nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 0,05. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan nilai $\alpha \geq 0,60$.

2.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 29. Analisis meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t , uji F , dan koefisien determinasi (R^2).

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 105 responden yang merupakan pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan frekuensi penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil pengumpulan data, mayoritas responden berada pada usia produktif dan aktif menggunakan layanan mobile banking dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perbankan digital telah menjadi bagian penting dalam kebutuhan transaksi masyarakat.

3.2. Hasil Uji Instrumen

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan IBM SPSS Statistics 29. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel

sebesar 0,1918 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam proses analisis data.

3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov terhadap data residual. Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 > 0,05 sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik scatterplot antara nilai residual dan nilai prediksi. Berdasarkan hasil pengujian, titik-titik pada grafik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Sementara itu, variabel *social influence* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI.

3.5 Pengujian Hipotesis

3.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dengan nilai signifikansi < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI dapat meningkatkan niat penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Pengguna cenderung menggunakan aplikasi apabila aplikasi mampu mempermudah dan meningkatkan efektivitas transaksi perbankan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Amelia et al. (2024) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap penerimaan layanan *mobile banking*.

Variabel *effort expectancy* juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Kemudahan penggunaan aplikasi membuat pengguna lebih nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Anjani dan Mukhlis (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat penggunaan *mobile banking*.

Variabel *social influence* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI tidak terlalu dipengaruhi oleh lingkungan sosial, melainkan lebih dipengaruhi oleh pengalaman dan kebutuhan pribadi pengguna terhadap layanan digital perbankan.

Selanjutnya, *facilitating conditions* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Ketersediaan perangkat, jaringan internet, serta dukungan layanan aplikasi membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara lebih optimal. Semakin baik fasilitas pendukung yang tersedia, maka semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

3.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna

aplikasi BYOND by BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,05$. Dengan demikian, model UTAUT mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Kota Jambi.

3.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,925. Hal ini berarti bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* mampu menjelaskan *behavioral intention* sebesar 92,5%, sedangkan sisanya sebesar 7,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan niat penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat aplikasi, kemudahan penggunaan, serta dukungan fasilitas dan infrastruktur menjadi faktor utama yang mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Sementara itu, *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, yang menunjukkan bahwa keputusan penggunaan aplikasi lebih dipengaruhi oleh kebutuhan dan pengalaman pribadi pengguna dibandingkan pengaruh lingkungan sosial. Secara simultan, seluruh variabel dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,925 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan *behavioral intention* pengguna aplikasi BYOND by BSI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta dukungan fasilitas digital perlu terus diperhatikan untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap layanan mobile banking. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model UTAUT agar dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Referensi

1. Agustina, D., & Safitri, S. (2025). Pengaruh E-Service Quality Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet Dana. RIGGS: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business, 4(3), 6075–6082. <https://doi.org/10.31004/Riggs.V4i3.2912>
2. Amelia, R., Nuryadin, M. B., & Komariah, K. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bsi Mobile Di Samarinda: Pendekatan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut).
3. Angelina, Y. P. (2024). Penerapan Model Utaut Terhadap Minat Dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking. 7.
4. Angraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas. Jurnal Basicedu, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.V6i4.3206>
5. Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/Jeam.V21i1.30570>
6. Atqiya, N. F., & Sutisna, M. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Human Capital Management Information System (HCMIS). INFORMASI (Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi), 17.
7. BSI, (Bank Syariah Indonesia). (2024, August 11). Byond By BSI Launching - Berita | Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/byond-by-bsi-launching>
8. BSI, (Bank Syariah Indonesia). (2025, January 16). Dua Bulan Diluncurkan, BYOND By BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif—Berita | Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>
9. BSI. (2021). Tentang Kami—Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
10. Christiana, I., Febriaty, H., & Putri, L. P. (2024). Penerimaan E-Money: Penerapan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Model. Motivasi, 9(1), 28. <https://doi.org/10.32502/mti.V9i1.7989>
11. Dai, R. H., Raupu, R., & Padiku, I. R. (2024). Penerapan Metode UTAUT Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi). Digital Transformation Technology, 4(1), 87–96. <https://doi.org/10.47709/digitech.V4i1.3476>
12. Dewi, G. H. T., & Fitriani. (2021). Pengaruh Advertising, Brand Awareness Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Make Over (Studi Pada Mahasiswa Mahasiswa FEB UM Metro). <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/view/1032/471>
13. Erinsyah, Moh. F., Sasmito, G. W., Wibowo, D. S., & Bakti, V. K. (2024). Sistem Evaluasi Pada Aplikasi Akademik Menggunakan Metode Skala Likert Dan Algoritma Naïve Bayes. Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika, 13(1), 74–82. <https://doi.org/10.34010/komputa.V13i1.10940>

15. Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/E-Jep.V3i2.46>
16. Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction): Analisis Kepuasan Pengguna. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/10.35969/Inotek.V3i1.302>
17. Hadiarsi, M. M. B., & Krismiyati. (2025). Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Platform Merdeka Mengajar. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 10(1), 739–748. <https://doi.org/10.29100/Jupi.V10i1.5942>
18. Handayani, M., Yadi Jayadilaga, A. Ulfiana Fitri, Dian Anggraeni Rachman, Nurul Fajriah Istiqamah, Tenri Diah T.A, Adhinda Putri Pratiwi, & Sri Rezkiani Kas. (2023). Sosialisasi Dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS Pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan Dan Kesehatan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 24–32. <https://doi.org/10.47861/Jipm-Nalanda.V1i2.170>
19. Hidayah, F., Kunaifi, A., Amin, W., Abrar, H., & Nur, M. A. (2025). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Byond By Bsi Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi.
20. Imam, M. A., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Khisbullah, W. (2025). Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke Byond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. 01(03).
21. Lee, A. T., Ramasamy, R. K., & Subbarao, A. (2025). Understanding Psychosocial Barriers To Healthcare Technology Adoption: A Review Of TAM Technology Acceptance Model And Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology And UTAUT Frameworks. *Healthcare*, 13(3), 250. <https://doi.org/10.3390/Healthcare13030250>
22. Liandry, D. A. (2023). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi My Pertamina Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Technology (Utaut).
23. Mahesa, P. (2023). Skripsi Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EuCs).
24. Mahrani, D., & Harahap, R. S. P. (2025). Analysis Of Perceptions And Aspects Of Ease Of Transaction Using Byond Mobile Banking By BSI. 6(1).
25. Marciano, L. L., Chandra, M. J., & Iskandar, V. (2023). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 80–91. <https://doi.org/10.9744/Jmp.8.2.80-91>
26. Mayrisha, D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko Di Dki Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*.
27. Memahami Perbedaan Analisis Kualitatif Dan Analisis Kuantitatif Dalam Penelitian Ilmiah. (2021, December 8). <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-perbedaan-analisis-kualitatif-dan-analisis-kuantitatif-dalam-penelitian-ilmiah/>
28. Ningsih, K. S., Aruan, N. J., & Siahaan, A. T. A. A. (2022). Aplikasi Buku Tamu Menggunakan Fitur Kamera Dan Ajax Berbasis Website Pada Kantor Dispora Kota Medan. 3.
29. Nuari, E. S., Nurkhin, A., & Kardoyo, K. (2019). Analisis Determinan Pemanfaatan Edmodo Dengan Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 17(1), 57–73. <https://doi.org/10.21831/Jpai.V17i1.26337>
30. Paramita, E. D., & Cahyadi, E. R. (2024). The Determinants of Behavioral Intention and Use Behavior of QRIS as Digital Payment Method Using Extended UTAUT Model. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.132>
31. Perbanas, P. B. N. (2024, December 30). Bagaimana Tren Perkembangan Perbankan Indonesia Di Tahun 2025? Perhimpunan Bank Nasional. <https://perbanas.org/publikasi/artikel-perbanas/bagaimana-tren-perkembangan-perbankan-indonesia-di-tahun-2025>
32. Permassari, K., & Salamah, U. (2024). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Website Digitalent.Kominfo.Go.Id Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. 28(1).
33. Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas And Reliabilitas. *Journal On Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/Joe.V6i2.4885>
34. Reskianto, R., Nirsal, N., & Syafridi, S. (2021). Rancang Bangun Sistem Aplikasi Pengarsipan Persuratan Unit Kegiatan Mahasiswa Sanggar Seni Universitas Cokroaminoto Palopo. *D'computare: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(2), 12–17. <https://doi.org/10.30605/Dcomputare.V11i2.14>
35. Salim, A., & Fadilla. (2021). Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSS Sebagai Instrumen Pengolahan Dan Pengujian Data Penelitian Kuantitatif.
36. Santika, A. A., Saragih, T. H., & Muliadi, M. (2023). Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Menggunakan Random Forest. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 11(3), 405. <https://doi.org/10.26418/Justin.V11i3.62086>
37. Seindang, S., & Muslich, A. R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Transportasi Online Dengan Metode TAM. *J-INTECH*, 12(02), 248–259. <https://doi.org/10.32664/J-Intech.V12i02.1304>
38. Septianingrum, D., Ansory Ramadhan, Ratna Hasibuan, & Nurbaiti Nurbaiti. (2025). Analisis Perbandingan Integrasi Data Antara BSI Mobile Dengan Byond By BSI Dalam Meningkatkan Kemudahan Transaksi Perbankan. *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(3). <https://doi.org/10.59059/Maslahah.V3i3.2454>
39. Sintia, I., Pasarella, M. D., & Nohe, D. A. (2022). Perbandingan Tingkat Konsistensi Uji Distribusi Normalitas Pada Kasus Tingkat Pengangguran Di Jawa.
40. Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah.
41. Susanto, P. C., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/Jim.V3i1.504>
42. Susianti, O. M., & Srifariyati. (2024). Perumusan Variabel Dan Indikator Dalam Penelitian Kuantitatif Kependidikan. 9(1).
43. Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.
44. Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making Sense Of Cronbach's Alpha. *International Journal Of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/Ijme.4dfb.8dfd>

45. Tyas, A. T. N., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Wedhasmara, A. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Baca Pada Aplikasi Komik Digital Dengan Metode UTAUT (Studi Kasus: Webtoon). *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4.