



Evaluasi Kualitas Aplikasi BYOND BSI Berdasarkan E-Servqual pada Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri

Ina Diana, Nining Ariati, Abdul Kholik

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa, Universitas Indo Global Mandiri

12022210060@students.uigm.ac.id, ninging@uigm.ac.id, abdulkholik@uigm.ac.id

Abstrak

Perkembangan layanan perbankan digital mendorong kebutuhan terhadap aplikasi yang tidak hanya mampu mendukung transaksi keuangan, tetapi juga memberikan kualitas layanan elektronik yang baik kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi perbankan digital BYOND BSI menggunakan metode E-Service Quality (E-Servqual) serta menganalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri (UIGM). Penelitian melibatkan 362 mahasiswa aktif UIGM yang menggunakan aplikasi BYOND BSI sebagai responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang mencakup tujuh dimensi E-Servqual, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* sebagai variabel independen, serta *application quality* dan *user satisfaction* sebagai variabel dependen. Data dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas aplikasi BYOND BSI secara umum berada pada kategori baik dan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Meskipun demikian, beberapa dimensi layanan masih memerlukan peningkatan agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik berperan penting dalam memperkuat kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dan pengembang BYOND BSI dalam meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan, preferensi, dan harapan mahasiswa.

Kata kunci: BYOND BSI; E-Servqual; Kualitas Aplikasi; Kepuasan Pengguna; Mahasiswa.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Layanan perbankan digital berbasis aplikasi mobile menjadi solusi yang banyak digunakan karena mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Bagi mahasiswa, aplikasi perbankan digital memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas sehari-hari, seperti pembayaran biaya pendidikan, transaksi non-tunai, pembelian kebutuhan digital, hingga pengelolaan keuangan secara mandiri [1]. Selain itu, peningkatan penggunaan internet dan perangkat seluler juga turut mempercepat adopsi layanan keuangan digital di masyarakat. Berdasarkan laporan *The State of Mobile Internet Connectivity 2024* oleh GSMA Intelligence, sekitar 57% populasi dunia telah menggunakan internet seluler pada perangkat pribadi mereka pada akhir tahun 2023 [2].

Dalam industri perbankan, pergeseran perilaku konsumen menuju ekosistem digital ini menuntut penyedia layanan untuk menyajikan kualitas layanan digital (*digital service quality*) yang andal guna menjaga keberlanjutan penggunaan serta reputasi lembaga [7].

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merespons dinamika ini dengan meluncurkan aplikasi BYOND BSI sebagai bentuk evolusi dan pembaruan dari layanan perbankan digital syariah sebelumnya. Aplikasi BYOND BSI dirancang untuk memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih komprehensif, mencakup layanan finansial, transaksi transaksi gaya hidup (*lifestyle*), hingga fasilitas sosial dan keagamaan dalam satu platform terpadu [3], [9]. Di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri (UIGM), mahasiswa menjadi salah satu segmen pengguna aktif aplikasi BYOND BSI untuk memenuhi kebutuhan transaksi harian dan pembayaran biaya pendidikan. Namun, dalam praktik penggunaannya, masih ditemukan sejumlah kendala teknis dan operasional, seperti proses autentikasi yang lambat, gangguan saat *login*, kegagalan pemrosesan transaksi, hingga responsifitas antarmuka

aplikasi (*user interface*) yang belum optimal [4]. Hambatan-hambatan ini berpotensi menurunkan persepsi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta memicu keraguan terhadap kualitas aplikasi yang disajikan.

Penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan digital di institusi pendidikan dan perbankan telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Ariati et al. mengemukakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memegang peranan penting terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di UIGM [1]. Pada ranah perbankan syariah, Al-Faruq dan Nurhayati serta Purnawati menegaskan bahwa tingginya kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna layanan perbankan digital BSI [4], [14]. Lebih lanjut, penelitian oleh Putra et al. menunjukkan bahwa pengujian *E-Service Quality* pada segmen mahasiswa memberikan gambaran yang objektif terkait titik-titik layanan yang memerlukan perbaikan [15]. Keberhasilan aplikasi finansial dan *fintech* secara umum sangat ditentukan oleh sejauh mana persepsi kualitas layanan mampu memenuhi ekspektasi penggunaanya secara konsisten [16]. Selain itu, evaluasi berbasis pengalaman pengguna (*user experience*) juga terbukti efektif dalam memetakan tingkat kepuasan pada berbagai platform digital lainnya [5], [10].

Salah satu kerangka kerja teoretis yang paling relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis web dan seluler adalah metode *E-Service Quality* (E-Servqual) yang pertama kali dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra [13]. Konsep E-Servqual mengukur efektivitas layanan digital melalui tujuh dimensi utama, yaitu *efficiency* (efisiensi), *system availability* (ketersediaan sistem), *fulfillment* (pemenuhan janji layanan), *privacy* (kerahasiaan data), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (dukungan kontak) [6], [8], [11]. Untuk menganalisis hubungan kuantitatif yang kompleks antara dimensi-dimensi E-Servqual, kualitas aplikasi (*application quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS merupakan metode statistik multivariat yang sangat tepat dan kredibel untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hipotesis penelitian [12].

Berdasarkan latar belakang permasalahan, fenomena lapangan, dan urgensi akademis yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi secara mendalam kualitas aplikasi BYOND BSI berdasarkan kerangka *E-Service Quality* (E-Servqual) terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri (UIGM). Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis serta masukan praktis bagi pengembang dan pengelola aplikasi BYOND BSI dalam mengoptimalkan performa sistem dan meningkatkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *E-Service Quality* (E-Servqual) untuk mengevaluasi kualitas aplikasi BYOND BSI terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri (UIGM). Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri yang menggunakan aplikasi BYOND BSI sebagai layanan transaksi digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti mahasiswa aktif yang pernah menggunakan aplikasi BYOND BSI. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 362 mahasiswa.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel penelitian terdiri dari tujuh dimensi E-Servqual sebagai variabel independen, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *application quality* dan *user satisfaction*.

Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrumen penelitian, penyebaran kuesioner, pengolahan data, hingga analisis hasil penelitian. Pengujian data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas konstruk, evaluasi *outer model*, evaluasi *inner model*, serta uji hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping*.

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,70 dan AVE > 0,50. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimal 0,70. Evaluasi *inner model* dilakukan melalui pengujian nilai *R-Square* dan *path coefficient* untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam model penelitian.

Hasil analisis digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi BYOND BSI berdasarkan dimensi E-Servqual serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Karakteristik Responden

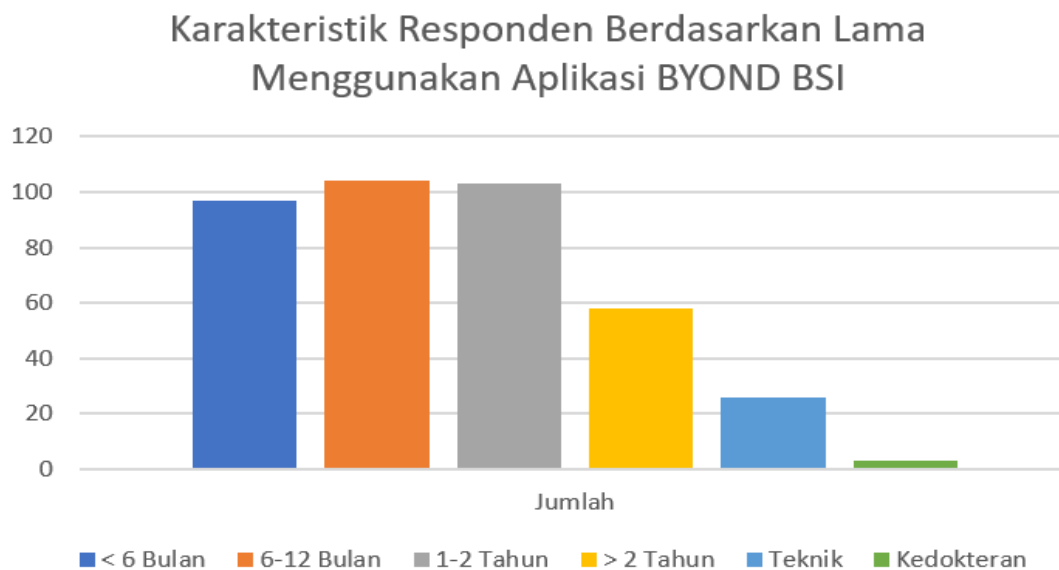
Penelitian ini melibatkan 362 responden mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri yang menggunakan aplikasi BYOND BSI. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 1

Tabel 1. Data Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	116 Orang	32%
2.	Perempuan	246 Orang	68%

Berdasarkan data yang diperoleh, responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa perempuan sebanyak 246 orang sedangkan responden laki-laki berjumlah 116 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi BYOND BSI di lingkungan mahasiswa UIGM lebih banyak berasal dari kelompok perempuan.

Berdasarkan lama penggunaan aplikasi, responden yang telah menggunakan aplikasi BYOND BSI selama **6–12 bulan** berjumlah **104 responden**, diikuti oleh responden yang menggunakan aplikasi selama **1–2 tahun** sebanyak **103 responden**. Selanjutnya, responden yang menggunakan aplikasi selama **kurang dari 6 bulan** berjumlah **97 responden**, dan responden yang telah menggunakan aplikasi selama **lebih dari 2 tahun** sebanyak **58 responden**. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi BYOND BSI. Dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Karakteristik responden BYOND BSI

3.2 Evaluasi Outer Model

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator pada setiap variabel penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat dan konsisten.

3.2.1 Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen bertujuan untuk mengukur sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Pada metode PLS-SEM, validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,70$, sedangkan konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE $\geq 0,50$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk dengan baik dan konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Uji validitas Konvergen

Variabel	Kode	Outer Loading	Keterangan	AVE
<i>Efficiency</i>	EF1	0.757	Valid	0.604
	EF2	0.711	Valid	
	EF3	0.794	Valid	
	EF4	0.841	Valid	
<i>System Availability</i>	SA1	0.712	Valid	0.515
	SA2	0.73	Valid	
	SA3	0.717	Valid	
	SA4	0.71	Valid	
<i>Fulfillment</i>	FL1	0.914	Valid	0.651
	FL2	0.768	Valid	
	FL3	0.726	Valid	
<i>Privacy</i>	PR1	0.835	Valid	0.65
	PR2	0.825	Valid	
	PR3	0.786	Valid	
	PR4	0.777	Valid	
<i>Responsiveness</i>	RS1	0.856	Valid	0.689
	RS2	0.805	Valid	
	RS3	0.845	Valid	
	RS4	0.813	Valid	
<i>Compensation</i>	CP1	0.786	Valid	0.641
	CP2	0.786	Valid	
	CP3	0.786	Valid	
	CP4	0.842	Valid	
<i>Contact</i>	CT1	0.720	Valid	0.529
	CT2	0.762	Valid	
	CT3	0.718	Valid	
	CT4	0.708	Valid	
<i>Application Quality</i>	AQ1	0.803	Valid	0.665
	AQ2	0.806	Valid	
	AQ3	0.831	Valid	
	AQ4	0.822	Valid	
<i>User Satisfaction</i>	US1	0.781	Valid	0.662
	US2	0.837	Valid	
	US3	0.789	Valid	
	US4	0.844	Valid	

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, seluruh indikator pada masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Variabel Efficiency memiliki nilai AVE sebesar 0,604, System Availability sebesar 0,515, Fulfillment sebesar 0,651, Privacy sebesar 0,650, Responsiveness sebesar 0,689, Compensation sebesar 0,641, Contact sebesar 0,529, Application Quality sebesar 0,665, dan User Satisfaction sebesar 0,662. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu merepresentasikan konstruk penelitian dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil pengujian outer loading dan Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas konstruk bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator dalam mengukur suatu konstruk laten. Dalam metode PLS-SEM, reliabilitas diukur menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai $\geq 0,70$, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian bersifat konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel penelitian. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0.785	0.807	Reliabel
<i>System Availability</i>	0.704	0.705	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	0.725	0.728	Reliabel
<i>Privacy</i>	0.821	0.829	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.850	0.853	Reliabel
<i>Compensation</i>	0.813	0.819	Reliabel
<i>Contact</i>	0.704	0.704	Reliabel
<i>Application Quality</i>	0.833	0.834	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0.832	0.848	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $\geq 0,70$ sehingga memenuhi kriteria reliabilitas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator pada setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu mengukur variabel penelitian secara stabil dan konsisten. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

4 Evaluasi Inner Model

Evaluasi inner model dilakukan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel laten dalam model penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen serta menguji arah, kekuatan, dan signifikansi pengaruh antar variabel sesuai hipotesis penelitian. Analisis dilakukan menggunakan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4 melalui pengujian R-Square, path coefficient, dan bootstrapping. Pengujian model struktural dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi E-Service Quality yang terdiri dari Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact terhadap Application Quality, serta pengaruh Application Quality terhadap User Satisfaction mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri sebagai pengguna aplikasi BYOND BSI. Melalui pengujian ini dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan elektronik aplikasi BYOND BSI mampu membentuk persepsi kualitas aplikasi dan meningkatkan kepuasan pengguna.

3.3.1 Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi *R-Square* (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model penelitian. Nilai R^2 berada pada rentang 0–1, di mana semakin tinggi nilainya maka semakin baik kemampuan prediksi model. Dalam PLS-SEM, nilai $R^2 \geq 0,75$ dikategorikan kuat, $\geq 0,50$ sedang, dan $\geq 0,25$ lemah. Pada penelitian sistem informasi dan perilaku pengguna, nilai R^2 kategori sedang masih dapat diterima karena perilaku pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar model penelitian. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Variabel Dependen	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>Application Quality</i> (AQ)	0.382	0.370
<i>User Satisfaction</i> (US)	0.146	0.144

Berdasarkan hasil analisis, nilai *R-Square* pada variabel *Application Quality* sebesar 0,382 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis E-Service Quality mampu menjelaskan variasi kualitas aplikasi BYOND BSI sebesar 38,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Nilai tersebut menunjukkan kemampuan prediktif model berada pada kategori sedang. Sementara itu, nilai *R-Square* pada variabel *User Satisfaction* sebesar 0,146 yang berarti kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *Application Quality* sebesar 14,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti pengalaman pengguna, kepercayaan, dan kebutuhan individu. Berdasarkan kriteria penilaian *R-Square*, kemampuan prediktif model terhadap kepuasan pengguna tergolong lemah, namun masih dapat diterima dalam penelitian sosial dan perilaku pengguna.

3.3.2. Uji Path Coefficient

Analisis *path coefficient* dilakukan untuk mengetahui arah dan kekuatan pengaruh antar variabel laten dalam model struktural. Nilai koefisien jalur menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien positif menunjukkan hubungan searah, sedangkan koefisien negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Nilai *path coefficient* $\geq 0,75$ dikategorikan kuat, $\geq 0,50$ sedang, dan $\geq 0,25$ lemah.

Tabel 5. Uji Path Coefficient

Hubungan Antar Variabel	<i>Path Coefficient</i>
AQ → US	0.383
CP → AQ	0.056
CT → AQ	0.017
EF → AQ	0.214
FL → AQ	0.165
PR → AQ	-0.039
RS → AQ	0.083
SA → AQ	0.338

Berdasarkan hasil analisis, variabel *System Availability* memiliki pengaruh terbesar terhadap *Application Quality* dengan nilai koefisien sebesar 0,338 yang termasuk kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem dan ketersediaan layanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas aplikasi BYOND BSI. Variabel *Efficiency* juga memberikan pengaruh terhadap kualitas aplikasi dengan koefisien sebesar 0,214, diikuti *Fulfillment* sebesar 0,165. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan proses, navigasi aplikasi, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi turut mempengaruhi kualitas aplikasi yang dirasakan pengguna.

Sementara itu, variabel *Contact*, *Responsiveness*, dan *Compensation* memiliki pengaruh yang relatif lemah terhadap *Application Quality* karena nilai koefisien yang kecil. Variabel *Privacy* menunjukkan nilai koefisien negatif sebesar -0,039, namun pengaruhnya sangat kecil dan tidak dominan. Selain itu, hubungan antara *Application Quality* dan *User Satisfaction* memiliki nilai koefisien sebesar 0,383 yang termasuk kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi BYOND BSI, maka tingkat kepuasan pengguna mahasiswa UIGM juga akan meningkat.

5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi BYOND BSI berdasarkan dimensi E-Service Quality serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil evaluasi inner model menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,382 pada variabel Application Quality. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact mampu menjelaskan 38,2% variasi kualitas aplikasi BYOND BSI. Sementara itu, nilai R-Square pada variabel User Satisfaction sebesar 0,146 menunjukkan bahwa kualitas aplikasi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 14,6%.

Berdasarkan hasil analisis path coefficient, variabel System Availability memiliki pengaruh terbesar terhadap Application Quality dengan nilai koefisien sebesar 0,338. Hasil ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem, minimnya gangguan, dan ketersediaan layanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas aplikasi BYOND BSI.

Variabel Efficiency juga memberikan pengaruh cukup besar terhadap Application Quality dengan nilai koefisien sebesar 0,214. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan kemudahan navigasi aplikasi menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas aplikasi.

Selanjutnya, variabel Fulfillment memiliki pengaruh sebesar 0,165 terhadap Application Quality, yang menunjukkan bahwa kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi pengguna turut mempengaruhi persepsi kualitas aplikasi.

Sementara itu, variabel Privacy menunjukkan pengaruh negatif yang sangat kecil sebesar -0,039. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan dianggap sebagai kebutuhan dasar oleh responden sehingga tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas aplikasi. Variabel Compensation, Responsiveness, dan Contact juga menunjukkan pengaruh yang relatif kecil dibandingkan dimensi lainnya.

Hubungan antara Application Quality dan User Satisfaction menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,383, yang berarti bahwa peningkatan kualitas aplikasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi teknis seperti System Availability dan Efficiency menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kualitas aplikasi BYOND BSI. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan stabilitas sistem, kecepatan layanan, dan optimalisasi pengalaman pengguna guna meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas aplikasi BYOND BSI berdasarkan metode *E-Service Quality* (E-Servqual) secara umum berada pada kategori baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri. Dimensi *Efficiency*, *System Availability*, dan *Fulfillment* terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap *Application Quality*, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kestabilan sistem, dan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas aplikasi. Selain itu, *Application Quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, sehingga semakin baik kualitas aplikasi yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BYOND BSI. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti respons layanan, kontak bantuan, dan kompensasi masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan dan kepuasan pengguna dapat lebih optimal.

Referensi

- [1] N. Ariati, S. Suryati, and M. Kurniawan Sobri, "Penerapan Model HOT-FIT dalam Menilai Efektivitas Website Penerimaan Mahasiswa Baru di Universitas Indo Global Mandiri," *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 100–107, 2025, doi: 10.32524/jusitik.v8i2.1446.
- [2] N. Hayani and S. Alsukri, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 7, no. 2, 2022, doi: 10.29040/jiei.v7i2.2275.
- [3] O. De and P. Simanjuntak, "Pengaruh Flash Sale Promotion dan Discount terhadap Online Impulsive Buying," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 9, no. 2, 2022.
- [4] E. Purnawati, "Pengaruh E-Service Quality Pada BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah," *Manag. Stud. Bus. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 1975–1987, 2025.
- [5] R. U. Fahmi, A. Ghani Zahran, and S. P. Suwandi, "Analisis User Experience terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Spotify dengan Metode UTAUT," *J. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, 2023.
- [6] N. Wulandari, A. Pradesa, and P. Zulvia, "Analisis Faktor Tentang E-Service Quality Pada Aplikasi JakOne Mobile," *J. Perbank. dan Keuang.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–19, 2025, doi: 10.37058/banku.v6i1.14344.
- [7] I. P. Rahardjo and E. S. Darma, "Digital Service Quality and Mobile Banking Continuity as Drivers of Loyalty and Bank Reputation," *J. Account. Invest.*, vol. 26, no. 2, pp. 436–459, 2025, doi: 10.18196/jai.v26i2.26102.

- [8] U. F. Tanamal, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Pendidik. dan Teknol. Indones.*, vol. 5, no. 2, 2025, doi: 10.52436/1.jpti.664.
- [9] H. Febrian, A. Asyari, D. Anggraini, N. F. Hasanah, and A. Sholihin, "Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 9, no. 2, p. 2135, 2023, doi: 10.29040/jiei.v9i2.9485.
- [10] Z. A. Fadzilah and D. F. Suyatno, "Evaluation of Service Quality and User Experience on Livin' By Mandiri Using E-Servqual and Usability Testing Methods," *J. Educ. Technol. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, 2025.
- [11] V. E. Chintiander and K. Fitriani, "Evaluating Service Quality of Securities Trading Applications: A Case Study of Application X Using E-Servqual and IPA," *J. Adm. Bisnis*, vol. 19, no. 1, pp. 42–53, 2025, doi: 10.26593/jab.v19i1.9122.42-53.
- [12] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2021.
- [13] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and A. Malhotra, "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 30, no. 4, pp. 362–375, 2002, doi: 10.1177/009207002236911.
- [14] M. R. Al-Faruq and S. Nurhayati, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI)," *J. Ris. Ekon. dan Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 88–98, 2024.
- [15] D. A. Putra, F. S. Rahayu, and H. M. Az-Zahra, "Evaluasi Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual Berbasis SmartPLS," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 11, no. 3, pp. 512–521, 2024.
- [16] S. Rahmawati and T. M. A. Ariyanto, "Analisis Kualitas Layanan E-Servqual Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Financial Technology," *J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 9, no. 2, pp. 110–122, 20