

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI
SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI
DI DKI JAKARTA**

RENANDIA CHANDRA PUTRI

1710622065



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

***FACTOR ANALYSIS AFFECTING SATISFACTION AMONG
USERS OF THE BYOND BY BSI APPLICATION IN DKI
JAKARTA***

RENANDIA CHANDRA PUTRI

1710622065



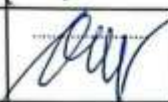
Intelligentia - Dignitas

***This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
Obtaining a Bachelor's Degree in Digital Business at the Faculty of Economics
and Business, State University Of Jakarta.***

***DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.Pd., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua Sidang)		20/01/2026
2	Dr. M. Edo S. Siregar, SE., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Penguji 1)		20/01/2026
3	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 2)		20/01/2026
4	Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys. NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		20/01/2026
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		20/01/2026
Nama : Renandia Chandra Putri No. Registrasi : 1710622065 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 20 Januari 2026			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkai lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Renandia Chandra Putri

NIM. 1710622065

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Renandia Chandra Putri.....
NIM : 1710622065.....
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital.....
Alamat email : chandradia15@gmail.com.....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Satisfaction pada Pengguna Aplikasi
BYOND by BSI di DKI Jakarta**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Januari 2026

Penulis

(Renandia Chandra Putri)

ABSTRAK

Renandia Chandra Putri: “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Satisfaction pada Pengguna Aplikasi BYOND by BSI: Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys dan Adnan Kasofi, S.Pd., MBA.

Perkembangan layanan digital banking mendorong perbankan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna, karena kepuasan berperan penting terhadap penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived security*, dan *perceived enjoyment* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 210 responden pengguna BYOND by BSI di DKI Jakarta, dengan teknik analisis data Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti semakin tinggi persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan, dan kesenangan dalam penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi digital banking.

Kata kunci: *Digital Banking*, BYOND by BSI, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, *Perceived Enjoyment*, Kepuasan Pengguna, PLS-SEM.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Renandia Chandra Putri: "Analysis of Factors Affecting Satisfaction among Users of the BYOND by BSI Application: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University. Supervisory Team: Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys and Adnan Kasofi, S.Pd., MBA.

The development of digital banking services has encouraged banks to continuously improve the quality of their applications to meet user needs and satisfaction, as satisfaction plays an important role in continued use. This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, and perceived enjoyment on user satisfaction with the BYOND by BSI application. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 210 BYOND by BSI users in DKI Jakarta, with Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) data analysis technique using SmartPLS. The results show that all variables have a positive and significant effect on user satisfaction, meaning that the higher the perception of usefulness, ease of use, security, and enjoyment in using the application, the higher the level of satisfaction felt. These findings are expected to be taken into consideration by developers in improving the quality of digital banking application services.

Keyword: Digital Banking, BYOND by BSI, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Perceived Enjoyment, Satisfaction, PLS-SEM.

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat **Allah SWT**, atas segala rahmat, ridho, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys selaku Dosen Pembimbing I, yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., MBA selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan saran, motivasi, serta pandangan yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Sidang sekaligus Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital, yang telah memberikan arahan serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. M. Edo S. Siregar, S.E., MBA dan Ibu Meta Bara Berutu, S.E., M.M selaku Dosen Penguji, atas kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas doa-doa yang tidak pernah putus, atas perjuangan yang sering kali dilakukan dalam senyap, serta atas keyakinan yang tetap dijaga meski penulis pernah diragukan. Pencapaian ini adalah salah satu bentuk pembuktian bahwa setiap ikhtiar, doa, dan pengorbanan Papap dan Mamah memiliki makna yang besar. Menjadi anak pertama yang menyelesaikan pendidikan S1 dalam keluarga merupakan amanah yang penulis jalani dengan penuh rasa syukur.
6. Keempat adik tercinta, Rizka, Raisha, Rafadlan, Raima, yang selalu menjadi penyemangat, pengingat untuk terus berjuang, dan alasan penulis untuk tidak menyerah. Terima kasih telah menjadi sumber tawa, doa, dan kekuatan bagi penulis.
7. Keluarga besar penulis, yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan meskipun terpisah oleh jarak. Doa-doa tersebut menjadi kekuatan yang tak terlihat namun selalu terasa.
8. Kekasih penulis, Miftah Nasrudin, S.H. Terima kasih telah hadir dan kebersamai dalam setiap proses, sejak masa mencari perkuliahan hingga di titik ini. Kebersamaan ini membuat perjalanan penyusunan skripsi tidak hanya tentang menyelesaikan tugas akhir, tetapi juga tentang belajar berjalan seiring.
9. Sahabat-sahabat di rumah, Tiara, Shakira, Nabila, dan Viaeni, terima kasih atas kebersamaan, tawa, cerita, serta dukungan tanpa henti yang selalu diberikan kepada penulis.

10. Keluarga Taekwondo Universitas Negeri Jakarta angkatan 2022, yang selalu merangkul penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini, menjadi ruang bertumbuh, belajar, dan berproses bersama.

11. Maharani, teman seperjuangan yang penulis temui sejak awal bimbingan, yang hingga hari ini masih berjalan dengan energi dan semangat yang sama. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang tulus.

12. Rawamangun, Jakarta, yang telah menjadi tempat singgah, tempat tinggal, tempat lelah sekaligus tempat tumbuh. Di sanalah banyak cerita, perjuangan, dan proses pendewasaan penulis terukir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 16 Januari 2026

Penulis,

Renandia Chandra Putri

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Teoritis	19
1.4.2 Manfaat Praktis	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	22
2.1.2 <i>Satisfaction</i>	25
2.1.3 <i>Perceived Usefulness</i>	29
2.1.4 <i>Perceived Ease of Use</i>	33
2.1.5 <i>Perceived Security</i>	38
2.1.6 <i>Perceived Enjoyment</i>	42
2.2 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual	46
2.2.1 <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Satisfaction</i>	47
2.2.2 <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Satisfaction</i>	49
2.2.3 <i>Perceived Security</i> dan <i>Satisfaction</i>	51

2.2.4 <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Satisfaction</i>	52
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis.....	55
2.4 Penelitian Terdahulu.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	62
3.1.1 Waktu Penelitian.....	62
3.1.2 Tempat Penelitian.....	62
3.2 Desain Penelitian.....	63
3.2.1 Metode Penelitian.....	63
3.2.2 Sumber Data.....	64
3.3 Populasi dan Sampel.....	65
3.3.1 Populasi.....	65
3.3.2 Sampel.....	66
3.4 Pengembangan Instrumen.....	67
3.4.1 <i>Satisfaction</i>	68
3.4.2 <i>Perceived Usefulness</i>	69
3.4.3 <i>Perceived Ease of Use</i>	70
3.4.4 <i>Perceived Security</i>	72
3.4.5 <i>Perceived Enjoyment</i>	74
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.5.1 Teknik Penyebaran Kuesioner.....	76
3.5.2 Teknik Pengukuran Data dengan Kuesioner.....	77
3.6 Teknik Analisis Data.....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Deskripsi Data.....	82
4.2 Hasil.....	98
4.2.1 <i>Outer Model</i>	98
4.2.2 <i>Inner Model</i>	105
4.2.3 Uji Hipotesis.....	108
4.3 Pembahasan.....	112
4.3.1 <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	112
4.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	115

4.3.3 <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	117
4.3.4 <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	120
4.4 Perancangan Fitur	123
BAB V PENUTUP.....	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Implikasi.....	126
5.2.1 Implikasi Teoritis	126
5.2.2 Implikasi Praktis.....	129
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	131
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	131
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN	139



Intelligentia - Dignitas