

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Efektivitas Teknologi, Kemudahan Penggunaan, dan Integritas terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi BYOND BY BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2022-2023” ini ditulis oleh Revalinda Clauzhy Anggraini, NIM. 1860401223127, dengan pembimbing Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.

Kata Kunci: Efektivitas Teknologi, Kemudahan Penggunaan, Integritas, Loyalitas Pengguna, BYOND by BSI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya transformasi digital di sektor perbankan syariah yang didorong oleh tingginya penetrasi internet di Indonesia yang mencapai 80,66% pada tahun 2025. Fenomena ini menuntut perbankan syariah untuk berinovasi melalui layanan *e-banking*, salah satunya aplikasi BYOND by BSI. Mahasiswa sebagai generasi digital menjadi segmen penting yang loyalitasnya dipengaruhi oleh berbagai faktor teknis dan sistemik, namun masih terdapat kesenjangan antara fitur yang disediakan dengan loyalitas pengguna di lingkungan akademis.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Pengaruh efektivitas teknologi terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI; (2) Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI; (3) Pengaruh integritas terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI; serta (4) Pengaruh efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas secara simultan terhadap loyalitas pengguna pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023.

Metode Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, regresi linear berganda, serta uji hipotesis (Uji t dan Uji F).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Variabel efektivitas teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. (2) Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna. (3) Variabel integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. (4) Secara simultan, efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,626 atau 62,6%. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI lebih dipengaruhi oleh efektivitas teknologi dan integritas, sedangkan kemudahan penggunaan bukan menjadi faktor utama. Penguatan pada aspek fungsionalitas dan kepercayaan sistem menjadi kunci dalam mempertahankan loyalitas pengguna di lingkungan kampus.

ABSTRACT

The thesis entitled “The Influence of Technological Effectiveness, Ease of Use, and Integrity on User Loyalty of the BYOND by BSI Application among Islamic Banking Students at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Cohort 2022–2023” was written by Revalinda Clauzhy Anggraini, Student ID 1860401223127, under the supervision of Dr. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.

Keywords: Technological Effectiveness, Ease of Use, Integrity, User Loyalty, BYOND by BSI.

This research is motivated by the rapid digital transformation in the Islamic banking sector, driven by the high internet penetration rate in Indonesia, which reached 80.66% in 2025. This phenomenon requires Islamic banks to innovate through e-banking services, one of which is the BYOND by BSI application. Students, as a digital generation, represent an important segment whose loyalty is influenced by various technical and systemic factors; however, there remains a gap between the features provided and user loyalty in the academic environment.

The purpose of this study is to find out: (1) the effect of technological effectiveness on user loyalty of the BYOND by BSI application; (2) the effect of ease of use on user loyalty; (3) the effect of integrity on user loyalty; and (4) the simultaneous effect of technological effectiveness, ease of use, and integrity on user loyalty among Islamic Banking students at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, cohort 2022–2023.

This study employs a quantitative approach with an associative research type. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents using purposive sampling. The data analysis techniques include instrument testing (validity and reliability), classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing (t-test and F-test).

The results show that: (1) technological effectiveness has a positive and significant effect on user loyalty; (2) ease of use has a negative and insignificant effect on user loyalty; (3) integrity has a positive and significant effect on user loyalty; and (4) simultaneously, technological effectiveness, ease of use, and integrity have a significant effect on user loyalty of the BYOND by BSI application, with a coefficient of determination (R^2) of 0.626 or 62.6%. The findings indicate that student loyalty in using the BYOND by BSI application is more influenced by technological effectiveness and integrity, while ease of use is not a primary factor. Strengthening functionality and system trust is key to maintaining user loyalty in the campus environment.