

**PENGARUH GAYA HIDUP, PENGETAHUAN, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (STUDI KASUS TENAGA PENDIDIK
UIN IMAM BONJOL PADANG)**

Skripsi

*Diajukan Guna Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh :

M. Reza Hidayat

2116050114

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG

1447H/2025M

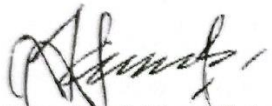
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Gaya Hidup, Pengetahuan dan Kemudahan Penggunaan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang)”** yang disusun oleh **M. Reza Hidayat, NIM.2116050114** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan sidang munaqasyah.

Dengan persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Agustus 2025

Pembimbing I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP.197709052007012021

Pembimbing II



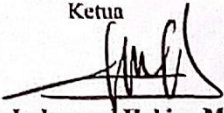
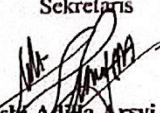
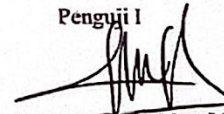
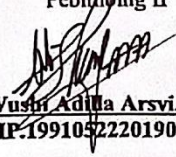
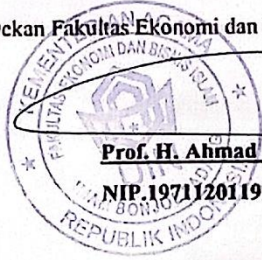
Wushu Adilla Arsyi, M.Si
NIP.199105222019032019

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Pengaruh Gaya Hidup, Pengetahuan, dan Kemudahan Penggunaan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang)” yang disusun oleh **M.Reza Hidayat, NIM.2116050114**, telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada Rabu, 20 Agustus 2025 dan dinyatakan diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana Program Studi Strata (S1) pada Prodi Perbankan Syariah.

Padang, Agustus 2025

Tim Penguji Munaqasyah

Ketua  Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag NIP.197608282005011006	Sekretaris  Wusni Adilla Arsvi, M.Si NIP.199105222019032019
Penguji I  Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag NIP.197608282005011006	Penguji II  Sri Ramadhan, SHI., MSI NIP.198504242015032006
Pebimbing I  Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA NIP.197709052007012021	Pebimbing II  Wusni Adilla Arsvi, M.Si NIP.199105222019032019
Mengesahkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang  Prof. H. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D NIP.197112011996031002 	

PERYATAAN KOERISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Hidup, Pengetahuan dan Kemudahan Penggunaan BYOND by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang)”** adalah benar hasil karya saya, sudah diuji tes plagiasi dan bukan merupakan tiruan atau dipublikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasi dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, Agustus 2025

Menyatakan



M. Reza Hidayat

NIM.2116050114

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling sempurna serta segala nikmat dan limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada pemimpin revolusioner umat Islam sedunia, yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang selalu berpegang teguh hingga akhir zaman. Akhirnya penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Hidup, Pengetahuan, dan Kemudahan Penggunaan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang)”** ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, Ayah tercinta **Hidayat** dan Ibu tersayang **Sri Aflah** yang telah menjaga, mendidik, merawat dan membesarkan penulis dari kecil hingga sekarang, serta do'a Ayah dan Ibu yang menyertakan setiap langkah penulis dalam hidup ini. Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak memenuhi rintangan, halangan dan kesulitan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materi, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang beserta jajaran.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Testru Hendra, M.Ag beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA dan Sekretaris Prodi Bapak Rahmat Kurnia, S.E, M.E., CRP
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibu Misnelli, M.Si yang telah memberikan ilmu, arahan, dan dukungan selama masa perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA selaku pembimbing I dan Ibu Wushi Adilla Arsyi, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan dan sumbangan pemikiran serta kritik dan saran, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag selaku penguji I dan Ibu Sri Ramadhan, SHI, M.Si selaku penguji II yang menjadi peran penting dalam kelulusan penulis dan telah meluangkan waktunya serta memberikan saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Semua Staf perpustakaan dan staf tata usaha yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Tenaga Pendidik (Dosen) di UIN Imam Bonjol Padang menjadi responden dan telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya.
10. Terima kasih untuk keluarga terutama Adik (Habiburrahman Hidayat, Ayumi

Nafeesah Yasri, dan Naisha Farania Yasri) yang selama ini memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan proposal penelitian.

11. Kepada sahabat dan teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu karena terlalu banyak. Terimakasih atas support dari sahabat dan teman-teman berikan, yang sudah rela meluangkan waktu tenaga dan materi untuk menemani dan membantu penulis saat penelitian.

Akhir kata dan ribuan ucapan terima kasih yang penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari perkuliahan sampai mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Semoga amal kebaikan dinilai oleh Allah SWT, Amiin.

Padang, Agustus 2025
Penulis



M.Reza Hidayat
2116050114

ABSTRAC

This study aims to analyze the influence of lifestyle, knowledge, and ease of use of the Byond by BSI application on customer satisfaction, focusing on the teaching staff of the State Islamic University (UIN) Imam Bonjol Padang. The research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of 396 teaching staff, with a sample of 80 respondents selected using the stratified random sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with SPSS through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results showed that, partially, lifestyle and ease of use variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, while the knowledge variable has a negative effect on customer satisfaction. Simultaneously, the three variables significantly influence the satisfaction of Byond by BSI users among UIN Imam Bonjol Padang's teaching staff. The coefficient of determination indicated that the independent variables strongly explain the variation in customer satisfaction, while the remaining variation is influenced by factors outside the research model. These findings indicate that improving the quality of Byond by BSI services can be achieved by aligning services with users' lifestyles, ensuring ease of use, and providing customer education so that their knowledge can enhance comfort and satisfaction in transactions.

Keywords: Lifestyle, Knowledge, Ease of Use, Customer Satisfaction, Byond by BSI.

ABSTRAK

Skripsi Ini Berjudul ''Pengaruh Gaya Hidup, Pengetahuan, dan Kemudahan Penggunaan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang)'' disusun oleh M. Reza Hidayat, NIM 2116050114, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya hidup, pengetahuan, dan kemudahan penggunaan aplikasi Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah, dengan fokus pada tenaga pendidik Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian berjumlah 396 tenaga pendidik, dengan sampel sebanyak 80 responden yang dipilih menggunakan teknik stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan program SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, serta uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel gaya hidup dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel pengetahuan berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah dengan proporsi yang kuat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan Byond by BSI dapat dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian layanan dengan gaya hidup pengguna, memastikan kemudahan penggunaan aplikasi, serta mengedukasi nasabah agar pengetahuan yang dimiliki dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka dalam bertransaksi.

Kata Kunci :Gaya Hidup, Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, Byond by BSI

DAFTAR ISI

PERYATAAN KOERISINILAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAC	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Kepuasan Nasabah.....	13
1.Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2.Indikator-indikator mengukur kepuasan nasabah.....	15
B. Gaya Hidup.....	16
1.Pengertian Gaya Hidup	16
2.Faktor-Faktor Mempengaruhi Gaya Hidup.....	18
3.Indikator Gaya Hidup	20
C. Pengetahuan Tentang Mobile Banking.....	21
1.Pengertian Pengetahuan.....	21
2.Indikator Pengetahuan	22
D. Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	22
1.Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	22
2.Faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan penggunaan.....	24
3.Indikator kemudahan penggunaan	25
E. <i>Mobile Banking</i> (<i>BYOND</i> by BSI)	25
F. Penelitian Terdahulu	28
G. Hubungan Antar Variabel	35
1.Gaya hidup terhadap kepuasan nasabah.....	35
2.Pengetahuan terhadap kepuasan nasabah.....	36
3.kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.....	37

H. Kerangka Berfikir	38
I. Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian	41
B. Lokasi penelitian dan Waktu penelitian	41
C. Populasi dan Sampel	42
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Operasional Variabel Penelitian	46
F. Instrumen Penelitian	48
G. Metode Pengumpulan Data	49
H. Teknik Analisis Data	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Responden	57
1. Jenis Kelamin Responden	57
2. Usia Responden	58
3. Pendidikan Terakhir	59
4. Fakultas	60
B. Deskriptif Variabel Penelitian	61
1. Variabel Gaya Hidup (X1)	61
2. Variabel Pengetahuan (X2)	62
3. Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)	62
4. Variabel Kepuasan Nasabah	63
C. Analisis Data	64
1. Uji Validitas dan Reabilitas	64
2. Uji Asumsi Klasik	66
3. Uji Analisis Linear Berganda	70
4. Uji Hipotesis	71
D. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	85
C. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	93

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CV).....	115
---------------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Peneelitan Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Distribusi Populasi Tenaga Pendidik Per Fakultas.....	42
Tabel 3.2 Jumlah Tenaga Pendidik Per Fakultas	45
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Fakultas	60
Tabel 4.5 Variabel Gaya Hidup (X1)	61
Tabel 4.6 Variabel Pengetahuan (X2)	62
Tabel 4.7 Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)	62
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
Tabel 4.9 Uji Validitas	65
Tabel 4.10 Uji Realibilitas	66
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.13 Uji Analisis Linear Berganda.....	70
Tabel 4.14 Uji T.....	72
Tabel 4.15 Uji F	74
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Uji Heterokedestisitas	69