

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP *CUSTOMER ENGAGEMENT* DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA BYOND BY BSI
MAHASISWA UIN IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang
Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Perbankan syariah*



Oleh:

JANUARI ENJELINA

NIM.2216050067

**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1448 H /2026 M**

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Kepercayaan Terhadap *Customer Engagement* dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna BYOND by BSI Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang**”. Disusun oleh Januari Enjelina dengan NIM 2216050067, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Transformasi digital di industri perbankan syariah mendorong integrasi layanan keuangan melalui aplikasi *mobile banking*, seperti BYOND by BSI. Meskipun adopsi teknologi terus meningkat, tantangan utama perbankan adalah membangun keterikatan nasabah secara berkelanjutan (*customer engagement*) yang tidak sekadar berfokus pada transaksi dasar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap *customer engagement*, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi BYOND by BSI di kalangan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan kerangka teoritis *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R). Sampel penelitian berjumlah 96 responden mahasiswa aktif pengguna BYOND by BSI yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan rumus Lemeshow. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer engagement*, serta pengalaman pengguna dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer engagement*. Sebaliknya, pengalaman pengguna tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *customer engagement*. Uji mediasi mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh pengalaman pengguna terhadap *customer engagement*, serta memediasi sebagian (*partial mediation*) pengaruh kepercayaan terhadap *customer engagement*. Temuan ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan keterikatan nasabah, peningkatan pengalaman pengguna dan kepercayaan harus diimbangi dengan pemenuhan kepuasan nasabah secara optimal.

Kata kunci: BYOND by BSI, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, *Customer Engagement*, Pengalaman Pengguna.

ABSTRACT

The title of this thesis is “The Influence of User Experience and Trust on Customer Engagement with Customer Satisfaction as a Mediating Variable among BYOND by BSI Users of Students at UIN Imam Bonjol Padang”. This research was conducted by Januari Enjelina with Student ID Number 2216050067, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University (UIN) Imam Bonjol Padang. Digital transformation in the Islamic banking industry encourages the integration of financial services through mobile banking applications, such as BYOND by BSI. Although technology adoption continues to increase, the main challenge for the banking industry is to build sustainable customer engagement that does not merely focus on basic transactions. This study aims to analyze the influence of user experience and trust on customer engagement, both directly and indirectly through customer satisfaction as a mediating variable among BYOND by BSI application users at UIN Imam Bonjol Padang. The approach used in this study is quantitative with the Stimulus-Organism-Response (S-O-R) theoretical framework. The research sample consisted of 96 active student respondents who use BYOND by BSI, selected using purposive sampling based on the Lemeshow formula. Primary data were obtained through questionnaire distribution and analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software. The results showed that, directly, trust has a positive and significant effect on customer engagement, while user experience and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction was also found to have a positive and significant effect on customer engagement. In contrast, user experience does not have a significant direct effect on customer engagement. The mediation test revealed that customer satisfaction fully mediates (full mediation) the effect of user experience on customer engagement and partially mediates (partial mediation) the effect of trust on customer engagement. These findings confirm that to increase customer engagement among, improvements in user experience and trust must be accompanied by optimal fulfillment of customer satisfaction.

Keywords: BYOND by BSI, Trust, Customer Satisfaction, Customer Engagement, User Experience

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING Skripsi berjudul : "Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Terhadap Customer Engagement Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Byond By BSI Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang" disusun Oleh Januari Enjelina, NIM. 2216050067 telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.

Demikianlah pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 01 September 2026

Pembimbing I



Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

Pembimbing II



Fazil Husna S. Rasyad, MBA., CRP., CTFA
NIP. 198711052019032011

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Kepercayaan Terhadap Customer Engagement Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Byond By BSI Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang”** adalah benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan *plagiarisme*, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena adanya hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Apabila di kemudian hari diduga kuat terdapat ketidaksesuaian antara pernyataan ini dengan kenyataan, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan dan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Padang, 24 September 2026

Menyatakan



Januari Enjelina

NIM. 2216050067

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Kepercayaan Terhadap *Customer Engagement* Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Byond By BSI Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang” yang disusun oleh Januari Enjelina NIM. 2216050067 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada Selasa 22 September 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Perbankan Syariah.

Padang, 28 September 2026

Tim Penguji

Ketua



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

Sekretaris



Aida Fitria, MA
NIP. 198606092065

Anggota

Penguji I



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

Penguji II



Aida Fitria, MA
NIP. 198606092065

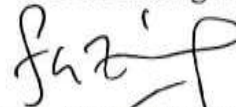
Pembimbing

Pembimbing I



Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

Pembimbing II



Faznil Husna S. Rasvad, MBA., CRP., CIFA
NIP. 199408282025211009

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Kepercayaan Terhadap Customer Engagement Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Byond By BSI Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang”**. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umatnya menuju kebahagiaan di dunia dan akhirat. Berkat kemudahan dan izin Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian skripsi ini dapat diselesaikan. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Perbankan Syariah.

Ucapan terimakasih untuk kedua orang tuaku yang tercinta yaitu Ayah **Marsijon** dan Mama **Maiyati**, yang selalu menjadi alasan terbesar Anakmu untuk terus berjuang. Terima kasih atas segala do'a, cinta, dan kasih sayang, pengorbanan yang luar biasa, dan kerja keras yang telah diberikan kepada Anakmu sampai berada ditahap ini. Ayah dan Mama mungkin tidak memiliki kesempatan untuk merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, tetapi Ayah dan Mama tidak pernah berhenti berjuang agar Anakmu dapat memperoleh pendidikan yang lebih baik. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa berharganya Ayah dan Mama dalam hidup Anakmu ini. Karena setiap proses dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan do'a Ayah dan Mama. Skripsi ini Anakmu persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih dan kebanggaan Anakmu kepada Ayah dan Mama.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, serta doa dari berbagai pihak. Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, yakni kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu Sri Ramadhan.SHI.,MSI dan Sekretaris Jurusan Bapak Rahmat Kurnia,M.E.,CRP.,CIFA.
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibuk Novia Indriani, SE.,M.Si yang telah memberikan ilmu, dukungan, serta arahan selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Faznil Husna S. Rasyad, MBA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan, dan sumbangan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Yenti Afrida, M.Ag selaku dosen penguji I dan Ibuk Aida Fitria, M.A selaku penguji II yang telah memberikan saran dan kritik serta meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan strata satu.

8. Untuk Abang-abang yang tersayang Jonivo Mai Hendra dan Muhammad Agra, mungkin selama ini Adek tidak pernah benar-benar pandai mengungkapkan rasa terima kasih kepada kalian. Banyak hal yang Abang lakukan untuk Adek yang mungkin terlihat sederhana, tetapi sangat berarti dalam perjalanan Adek sampai di titik ini. Terima kasih sudah menjadi Abang yang selalu berusaha menjaga, membantu, dan percaya kepada Adek, bahkan ketika Adek sendiri sempat ragu dengan kemampuan Adek Abang selalu ada. Jika hari ini Adek bisa berdiri dengan membawa gelar yang selama ini Adek perjuangkan, ada doa, dukungan, dan pengorbanan kalian yang ikut mengantarkan Adek sampai ke sini. Maaf kalau selama ini Adek lebih sering merepotkan daripada membahagiakan, lebih banyak meminta dari pada memberi, Adek mungkin belum mampu membalas semua kebaikan Abang-abang, tetapi Adek berharap pencapaian kecil ini bisa menjadi salah satu hal yang membuat kalian bangga memiliki Adek kecil ini. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup Adek.
9. Untuk Adek perempuan bungsu tersayang Hasifa Aulia Ramadani, terima kasih telah menjadi salah satu alasan untuk terus bertahan dan menyelesaikan setiap proses dalam perjalanan ini. Mungkin kamu masih terlalu kecil untuk memahami seberapa besar arti kehadiranmu bagi kakak, tetapi melihatmu tumbuh dan tersenyum selalu menjadi kebahagiaan tersendiri. Skripsi ini

menjadi salah satu bukti bahwa setiap lelah, air mata, dan perjuangan akhirnya membawa kakak sampai pada titik ini. Kakak berharap suatu hari nanti kamu juga berani mengejar impianmu, tidak mudah menyerah ketika keadaan terasa sulit, dan selalu percaya bahwa kamu mampu mencapai apa yang kamu inginkan. Untuk adik kecilku, tetaplah menjadi alasan untuk tersenyum dan teruslah tumbuh menjadi perempuan hebat. Semoga ketika nanti kamu membaca halaman ini, kamu tahu bahwa kakak selalu menyayangimu dan akan selalu bangga menjadi kakakmu.

10. Untuk kedua Kakak Iparku tersayang, terima kasih atas segala perhatian, dukungan, dan kebaikan yang selama ini diberikan. Mungkin tidak banyak yang bisa Adek ungkapkan, tetapi setiap dukungan yang diberikan sangat berarti dalam perjalanan Adek menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan kakak selalu dibalas dengan kebahagiaan dan keberkahan.
11. Untuk Keluarga besarku Tercinta dan Tersayang, terima kasih atas do'a dan dukungannya semoga semuanya dalam lindungan Allah SWT.
12. Untuk Teman-teman Seperjuangan, Velia Effendi, Alya Alfita, Annisa Aprilia Balqis, Muhammad Chandra, dan Najri Hendrawan terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan kesetiaan yang luar biasa dalam setiap langkah perjuangan ini, semoga kita sukses Aamiin.
13. Untuk *support system*, terima kasih sudah menemani setiap proses yang dilalui dengan sabar, selalu hadir memberikan dukungan, masukan, dan semangat ketika Enjel sudah mulai lelah dan hampir menyerah. Terima kasih tidak

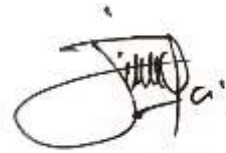
pernah keberatan direpotkan, baik saat Enjel sibuk, sakit, maupun ketika Enjel membutuhkan bantuan lain yang selalu di usahakan. Ribuan terima kasih dan maaf Enjel ucapkan atas segala waktu, tenaga, serta kesabaran yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat terbalaskan dengan kebahagiaan dan kesuksesan dimasa depanmu aamiin.

14. Terakhir untuk Diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, meskipun ada banyak hari ketika rasanya ingin menyerah, menangis, dan berhenti saja. Tidak semua orang tahu berapa banyak rasa lelah, takut, kecewa, dan air mata yang sudah dilewati untuk sampai di titik ini. Ada malam-malam yang habiskan dengan pikiran yang penuh, ada saat ketika merasa tertinggal dan meragukan kemampuan diri sendiri, tetapi tetap bangun dan mencoba lagi. Hari ini, lihatlah diri ini baik-baik. Kita berhasil melewati sesuatu yang dulu mungkin dipikir tidak akan sanggup diselesaikan. Tidak apa-apa jika perjalanan ini tidak sempurna, karena sudah memberikan yang terbaik dengan segala kemampuan yang ada. Terima kasih sudah bertahan ketika tidak ada yang tahu betapa beratnya perjuangan ini. Terima kasih sudah memeluk diri sendiri di saat merasa tidak baik-baik saja. Skripsi ini bukan hanya tentang sebuah gelar, tetapi tentang diri yang pernah hampir menyerah, lalu memilih untuk bertahan sampai akhirnya bisa berkata, “Aku berhasil melewatinya” Aamiin.

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan di masa mendatang sesuai

dengan fungsinya. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik serta bermanfaat bagi para pembaca.

10 September 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Januari Enjelina', with a large, stylized initial 'J'.

Januari Enjelina
2216050067

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEORISINALAN	v
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian.....	14
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. SOR (STIMULUS-ORGANISM	17
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi	17
2. Indikator SOR	20
B. Customer Engagament.....	21
1. Pengertian customer <i>engagement</i>	21
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi customer <i>engagement</i>	22
3. Indikator customer engagement	23
C. Pengalaman pengguna.....	24
1. Pengertian pengalaman pengguna	24
2. Indikator pengalaman pengguna	24

D.	Kepercayaan.....	25
1.	Pengertian kepercayaan	25
2.	Indikator kepercayaan	26
E.	Kepuasan nasabah	27
1.	Pengertian kepuasan nasabah	27
2.	Indikator kepuasan nasabah	27
F.	Byond by BSI.....	28
G.	Penelitian Terdahulu	29
H.	Hubungan Antar Variabel.....	33
I.	Kerangka Berfikir	40
J.	Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
A.	Jenis dan pendekatan penelitian	42
B.	Lokasi dan waktu penelitian	42
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	43
D.	Sumber Data Penelitian	45
E.	Teknik Pengumpulan Data	46
F.	Variabel dan Definisi Operasional.....	47
G.	Instrumen Penelitian.....	48
H.	Teknik Analisis Data	49
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
A.	Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	55
B.	Gambaran Umum Byond by BSI.....	56
C.	Karakteristik Responden	57
D.	Hasil Analisis Data	63
BAB V PENUTUP.....		101
A.	Kesimpulan.....	101
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN.....		111

BIODATA PENULIS.....	153
-----------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1 Diagram Jalur (Path Diagram).....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Volume dan Nilai Transaksi Digital Banking Indonesia Tahun 2023-2025	2
Tabel 1.2 Survei Awal 10 Responden	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Per Tahun)	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas/Program Studi	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengguna	61
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Pengalaman Pengguna (X1).....	62
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2)	63
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Z).....	64
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Customer Engagement (Y)	65
Tabel 4.10 Outer Loading Konstruk	68
Tabel 4.11 Avarage Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 4.12 Cross Loading	71
Tabel 4.13 Discriminant Validity-Heterotrait-Morotrait Ratio (HTMT).....	74
Tabel 4.14 Composite Reliability	76
Tabel 4.15 Cronbach's Alpah	77
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas Indikator (Collinearity Statisticks VIF).....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji R.Square	81
Tabel 4.18 Hasil Uji F.Square.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficient)	85

Tabel 4.20 Hasil Uji Mediasi (Specific Indirect Effect)	87
---	----