



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA BYOND
BY BSI DI JABODETABEK**

SKRIPSI

FAYZA AZZAHRA 2210116071

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA BYOND
BY BSI DI JABODETABEK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAYZA AZZAHRA 2210116071

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fayza Azzahra

NIM : 2210116071

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 8 Juli 2026

Yang Menyatakan

(Fayza Azzanra)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fayza Azzahra
NIM : 2210116071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Fee Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI di Jabodetabek

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 8 Juli 2026

Yang Menyatakan,

(Fayza Azzahra)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA BYOND BY BSI DI JABODETABEK

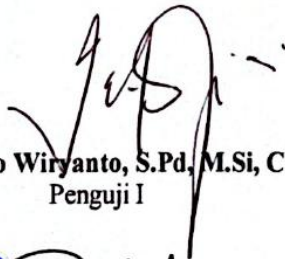
Dipersiapkan dan disusun oleh:

FAYZA AZZAHRA 2210116071

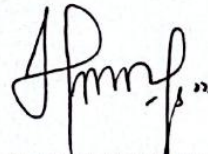
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 08 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.
Ketua Penguji



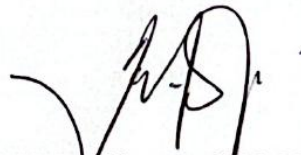
Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Penguji I



Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E., RIFA
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Subaedah, S.E, M.M.
Dekan



Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juli 2026

***The Influence of Digital Service Quality and Brand Image on User Trust in
Byond by BSI in Jabodetabek***

By Fayza Azzahra

ABSTRACT

The Islamic banking industry in Indonesia is undergoing rapid digital transformation; however, adoption of BYOND by BSI remains low, accounting for only 22.6 per cent of BSI's total customer base by 2025, which is thought to be linked to issues of user trust in the platform. This study aims to empirically test the influence of digital service quality and brand image on user trust in BYOND by BSI in the Greater Jakarta area. The study employed a quantitative method using the PLS-SEM approach assisted by SmartPLS, with data collected via a Google Forms questionnaire using purposive sampling. Data was subsequently obtained from 100 active BYOND by BSI users residing in the Jabodetabek region for analysis. The results of the study indicate that digital service quality and brand image have a positive and significant influence on user trust, with brand image demonstrating a more dominant influence than service quality. These findings imply the importance of optimising the stability of digital systems and strengthening brand communication strategies for BSI in order to sustainably enhance user trust amidst competition in the Islamic digital banking sector.

Keywords: *digital service quality, brand image, user trust, mobile banking shariah*

Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI di Jabodetabek

Oleh Fayza Azzahra

ABSTRAK

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami transformasi digital yang pesat, namun adopsi BYOND by BSI masih rendah, yaitu baru mencakup 22,6% dari total nasabah BSI pada tahun 2025, yang diduga berkaitan dengan persoalan kepercayaan pengguna terhadap platform tersebut. Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan digital dan citra merek terhadap kepercayaan pengguna BYOND by BSI di wilayah Jabodetabek. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM berbantuan SmartPLS, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner Google Form menggunakan teknik purposive sampling, yang selanjutnya diperoleh data dari 100 responden pengguna aktif BYOND by BSI berdomisili di Jabodetabek untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna, dengan citra merek menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan. Temuan ini mengimplikasikan pentingnya optimalisasi stabilitas sistem digital serta penguatan strategi komunikasi merek bagi BSI guna meningkatkan kepercayaan pengguna secara berkelanjutan di tengah persaingan perbankan digital syariah.

Kata Kunci: kualitas layanan digital, citra merek, kepercayaan pengguna, *mobile banking* syariah

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febuspnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 8 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Fayza Azzahra

NIM : 2210116071

Program Studi : Ekonomi Syariah S1

Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pengguna
BYOND by BSI di Jabodetabek**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus Sidang Tugas Akhir*, dengan Nilai Rata-Rata 86,53
dan Nilai Huruf A....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.	Ketua	
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si.CDIF	Anggota I	
3	Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 8 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah S1

Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si., CDIF

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI di Jabodetabek". Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
2. Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Ibu Lili Puspita Sari, S.E.I., M.E., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
4. Bapak Muhammad Anwar Fathoni, Lc., M.A., CDIF., dan Ibu Diva Azka Karimah, M.E., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan serta saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Keluarga tercinta, Bapak Waluyo Suprayitno dan Ibu Andriyani selaku kedua orang tua penulis, serta saudara kandung penulis, Ferdy Riansyah Putra dan Firya Izzati, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Muhammad Fawwazsyah Fajar, terima kasih telah senantiasa menemani, memberikan dukungan, kesabaran, dan kepercayaan, serta menjadi tempat berkeluh kesah di setiap fase sulit. Terima kasih telah membantu penulis percaya pada proses dan menjadi versi diri yang lebih baik.
7. Sahabat-sahabat penulis, Dinda, Muti, Ijo, Syifa, Aina, dan Alika, yang selalu memberikan semangat, hiburan, serta bantuan dalam suka dan duka selama ini, selain itu teman-teman Traptrip atas kebersamaan dan keseruan yang turut

mewarnai perjalanan penulis. Serta untuk Almh. Widya, terima kasih atas kenangan, kebersamaan, dan tempat di hati yang akan selalu penulis jaga.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang bermanfaat serta referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 25 Juni 2026

Fayza Azzahra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Model Penelitian.....	26
2.4 Hipotesis	26
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.1.1 Definisi Operasional	27
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data	31
3.3.3 Pengumpulan Data.....	31
3.4 Teknik Analisis Data	32
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	32
3.4.2 Model Pengukuran (Outer Model)	33
3.4.3 Model Struktural (Inner Model).....	34
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 36
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	36
4.2.1 Deskripsi Data Responden	36
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	39
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	43
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model)	43
4.3.2 Model Struktural (Inner Model).....	49
4.4 Pembahasan.....	51
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI	51
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pengguna BYOND by BSI	53
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	 60
RIWAYAT HIDUP	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rasio Pengguna BYOND Terhadap Total Nasabah BSI	2
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. Skala Likert	28
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 5. Interpretasi Nilai Responden.....	33
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Croanbach's Alpha	34
Tabel 7. Jenis Kelamin	37
Tabel 8. Domisili.....	37
Tabel 9. Usia	37
Tabel 10. Frekuensi Penggunaan	38
Tabel 11. Interpretasi Nilai Responden.....	39
Tabel 12. Hasil Outer Loading.....	43
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE)	45
Tabel 14. Heterotrait-monotrait ratio (HTMT).....	46
Tabel 15. Hasil Cross Loading.....	47
Tabel 16. Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 17. Hasil R-Square.....	49
Tabel 18. Uji T	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Survei Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet	2
Gambar 2. Perbandingan Rating Aplikasi	3
Gambar 3. Rekapitulasi Insiden Siber Berdasarkan Sektor 2024	5
Gambar 4. Model Penelitian	26
Gambar 5. Indeks Kepercayaan Pengguna	39
Gambar 6. Indeks Kualitas Layanan Digital.....	41
Gambar 7. Indeks Citra Merek.....	42
Gambar 8. Outer Model.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang.....	68
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan.....	69
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden.....	87
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif.....	88
Lampiran 7. Hasil Output Model PLS 4.0.....	89
Lampiran 8. Hasil Output Model PLS.....	90