

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PADA MODEL DELONE DAN MCLEAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BYOND BANK SYARIAH INDONESIA

WANDANY MUHAMAD FAITUL MI'RAJ



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2026**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pada Model DeLone dan McLean Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2026

Wandany Muhamad Faitul Mi'Raj
K1401211013

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

WANDANY MUHAMAD FAITUL MI'RAJ. Pengaruh Dimensi Kualitas pada Model DeLone dan McLean terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia. Dibimbing oleh ZENAL ASIKIN dan ANITA PRIMASWARI WIDHIANI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peluncuran aplikasi BYOND sebagai bagian dari transformasi digital Bank Syariah Indonesia yang masih menghadapi kendala stabilitas sistem, akurasi informasi, dan kualitas layanan. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BYOND serta mengidentifikasi dimensi paling dominan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) terhadap 160 responden yang dipilih melalui *convenience sampling*. Hasil penelitian mengonfirmasi seluruh dimensi kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas layanan sebagai pendorong utama melalui keunggulan responsivitas. Stabilitas teknis terbukti menjadi determinan kualitas sistem yang lebih krusial dibandingkan aspek kemudahan penggunaan, sedangkan kualitas informasi memerlukan optimalisasi pada aspek ketepatan waktu. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital, disertai penguatan sistem dan perbaikan informasi, untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta daya saing BSI dalam industri perbankan digital syariah.

Kata kunci: BYOND, kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem.

ABSTRACT

WANDANY MUHAMAD FAITUL. *The Influence of Quality Dimensions in the DeLone and McLean Model on User Satisfaction of BYOND Application at Bank Syariah Indonesia. Supervised by ZENAL ASIKIN and ANITA PRIMASWARI WIDHIANI.*

This study was motivated by the launch of BYOND as part of BSI's digital transformation, which still faces challenges in system stability, information accuracy, and service quality. The research aims to analyze the effects of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction and identify the most dominant dimension. A quantitative method was applied using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with 160 respondents selected through convenience sampling. The results confirm that all quality dimensions significantly enhance user satisfaction, with service quality as the primary driver through superior responsiveness. Technical stability serves as a more critical determinant of system quality than ease of use, while information quality remains a vital enabler requiring optimization in data timeliness. These findings highlight the need to enhance digital service quality, supported by stronger system reliability and accurate information, to improve user satisfaction and strengthen BSI's competitiveness in Islamic digital banking.

Keywords: BYOND, information quality, service quality, system quality, user satisfaction.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2026 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PADA MODEL DELONE DAN MCLEAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BYOND BANK SYARIAH INDONESIA

WANDANY MUHAMAD FAITUL MI'RAJ

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana
pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Akhir:

1. Assaduddin Abdullah, Dr., B.Sc., M.Sc. CWM.
2. Sendy Watazawwadu'ilmi, S.E., M.M.



Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pada Model DeLone dan McLean Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia

Nama : Wandany Muhammad Faitul Mi'raj

NIM : K1401211013

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si.



Digitally signed by:
Zenal Asikin

Date: 15 Jan 2020 09:02:41 WIB
Verify at [digisign.ac.id](#)

Pembimbing 2:

Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.



Digitally signed by:
Anita Primaswari Widhiani

Date: 15 Jan 2020 09:43:25 WIB
Verify at [digisign.ac.id](#)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001

Tanggal Ujian: 07 Januari 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari 2025 sampai bulan Januari 2026. Kemudian, penelitian ini disusun dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas pada Model DeLone dan McLean terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia”.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang begitu luas kepada banyak pihak yang berperan penting dalam setiap proses penyusunan penelitian ini, baik bantuan fisik, non fisik, emosional dan intelektual. Penulis sampaikan rasa terima kasih ini kepada:

1. Bapak Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik dan ketua komisi pembimbing skripsi, atas ribuan bantuan dan dorongan positif bagi peneliti, sosok yang begitu menginspirasi peneliti selama perkuliahan di SB IPB. Semoga Allah membalas segala kebaikan Bapak dengan rahmat dan pahala yang melimpah.
2. Ibu Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si., selaku anggota komisi pembimbing, yang banyak sekali memberikan pembelajaran, nilai disiplin dan integritas, juga saran dan masukan selama penelitian ini dilakukan.
3. Ibu Ir. Retnaningsih, M.Si., selaku dosen seminar, Bapak Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc., selaku penguji satu sidang skripsi dan Ibu Sendy Watazawwadu'Ilmi, S.E., M.M., selaku penguji dua sidang skripsi. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas berbagai saran, masukan dan *insight* yang sangat berharga bagi peningkatan kualitas penelitian ini.
4. Ibunda tercinta Susi Puspa Dilangka, Ayahanda tercinta Ade Komarudin, Juga saudara/i yakni Ghevira Suciati Putri, Satria Ghaza Al-Ghazali, dan Shabrina Qireina Az-Zahra, selaku keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan selalu mendoakan kebaikan bagi penulis dalam situasi dan kondisi apapun.
5. Seluruh civitas akademik Sekolah Bisnis IPB University, atas segala *support*, pembelajaran dan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Haikal, Firman, Edo, Wahyu, Fahmi, rekan-rekan KKNT Tirtomarto 2024, dan rekan-rekan kos Ibu Nova. Terima kasih banyak telah kebersamaan penulis selama perkuliahan di IPB University.
7. Zack Tabudlo, *Wave to Earth*, dan MPL Indonesia, yang menjadi sumber semangat penulis selama penelitian ini berlangsung.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, Januari 2026

Wandany Muhamad Faitul Mi'raj



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Updated Information Systems Success Model</i>	8
2.2 Adaptasi Model DeLone dan McLean pada Penelitian	9
2.3 Pengembangan Hipotesis Penelitian	14
2.4 Kerangka pemikiran	16
III METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Metode Analisis Data	19
3.3 Operasionalisasi Variabel dan Instrumen Penelitian	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Pengaruh Dimensi Kualitas terhadap Kepuasan Pengguna	25
4.2 Dimensi Kualitas Dominan dan Rekomendasi Strategis	33
V SIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Simpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	45
RIWAYAT HIDUP	52

@Hak cipta milik IPB University

DAFTAR TABEL

1	Kinerja keuangan BSI 2024	4
2	Skala likert	21
3	Rentang interpretasi skor skala likert	21
4	Definisi operasional variabel	22
5	Indikator kuesioner penelitian	23
6	<i>Average variance extracted</i>	27
7	Validitas diskriminan: <i>fornell-larcker criterion</i>	28
8	Hasil uji reliabilitas konstruk	28
9	Nilai <i>R-square</i>	30
10	Nilai <i>Effect size</i>	31
11	Nilai <i>predictive relevance</i>	31
12	Nilai VIF	32
13	Nilai hasil uji <i>bootstrapping</i>	33
14	Rekomendasi strategis	36

DAFTAR GAMBAR

15	Jumlah pengguna internet global tahun 2019-2024	1
16	Tren penetrasi internet di Indonesia tahun 2018-2024	2
17	Tampilan antar muka aplikasi BYOND	5
18	Model DeLone dan McLean (2003)	8
19	Kerangka pemikiran	16
20	Model pengukuran (<i>Outer Model</i>) penelitian	24
21	Hasil pengujian <i>outer loading</i>	26
22	Hasil pengujian model Sem-PLS (<i>Outer Loadings</i>)	50
23	Hasil pengujian model Sem-PLS (<i>Discriminant Validity</i>)	51
24	Hasil pengujian model Sem-PLS (<i>Cronbach's Alpha, AVE, Composite Reliability</i>)	51
25	Hasil pengujian model Sem-PLS (<i>Bootstrapping-path coefficients</i>)	51

DAFTAR LAMPIRAN

26	Lampiran 1 Kuesioner penelitian	46
27	Lampiran 2 Distribusi jawaban responden	47
28	Lampiran 3 Nilai <i>mean</i> indikator penelitian	48
29	Lampiran 4 Hasil pengujian Sem-PLS dengan Smartpls 4.0	50