

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF BYOND DIGITAL SERVICE APPLICATION ON CUSTOMER TRUST IN BANK SYARIAH INDONESIA (A SURVEY ON STUDENTS OF THE DEPARTMENT OF BANKING AND FINANCE)***

*BY:*

**Nisa Mutiara Larasati**

**NPM 223404120**

***Advisor I*** : **Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.**  
***Advisor II*** : **Mira Rahmawati, S.P., M.M**

*This study aims to examine the effect of the BYOND digital service application on customer trust at Bank Syariah Indonesia (BSI). The background of this research is based on the rapid growth of digital banking services and the importance of building customer trust, particularly among younger generations, in the increasingly competitive Islamic banking industry. The research employed a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 75 respondents, consisting of students from the Department of Banking and Finance. The research instrument was tested for validity and reliability, and the data also fulfilled the classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity). The results of the simple linear regression analysis show that the BYOND digital service application has a positive and significant effect on customer trust, with a regression coefficient value of 0.591 and a significance level of 0.000 (<0.05). This indicates that the better the quality of the BYOND application's digital services provided by BSI, the higher the level of customer trust. Therefore, the BYOND application can be considered a crucial factor in building trust, implying that BSI should continuously improve the quality, security, and convenience of its digital services.*

***Keywords:*** *Digital Service, BYOND Application, Customer Trust, Bank Syariah Indonesia*

## ABSTRAK

### **PENGARUH PELAYANAN DIGITAL APLIKASI BYOND TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Survei Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Dan Keuangan)**

Oleh:

**Nisa Mutiara Larasati**

**NPM 223404120**

**Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.**  
**Pembimbing II : Mira Rahmawati, S.P., M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan digital aplikasi BYOND terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Latar belakang penelitian ini didasari oleh semakin berkembangnya layanan perbankan digital serta pentingnya membangun kepercayaan nasabah, khususnya di kalangan generasi muda, dalam menghadapi persaingan industri perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden yang merupakan mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta data penelitian juga memenuhi asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa pelayanan digital aplikasi BYOND berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,591 dan tingkat signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan digital aplikasi BYOND yang disediakan oleh BSI, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah. Dengan demikian, aplikasi BYOND dapat dikatakan sebagai faktor penting dalam membangun trust, sehingga BSI perlu melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas, keamanan, dan kenyamanan layanan digital yang diberikan.

**Kata kunci:** Pelayanan Digital, Aplikasi BYOND, Kepercayaan Nasabah, Bank Syariah Indonesia