



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI, DAN KEPERCAYAAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BYOND BY BSI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA**

Skripsi

OVELIA CARMELINDA
NPM. 200214953

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGARONG
2026**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI, DAN KEPERCAYAAN
PENGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
BYOND BY BSI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Srata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

OVELIA CARMELINDA

NPM. 200214953

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI, DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *BYOND BY*BSI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA”

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak pernah terdapat karya yang di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini disebut sebagai sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SM) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 22 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 04 April 2026
Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAL TEMPEL'. The serial number '94471ANX256701953' is visible at the bottom of the stamp.

Ovelia Carmelinda
NPM.200214953

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Kutai Kartanegara, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ovelia Carmelinda
NPM : 200214953
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Hak Bebas Royalti Non Eklusif (*Non-exclusive Royalty Free Righth*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI, DAN
KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KUTAI
KARTANEGARA”**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalty Noneksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tenggarong, 04 April 2026
Yang menyatakan



Ovelia Carmelinda

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : **Ovelia Carmelinda**
NPM : **200214953**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**
Universitas : **Kutai Kartanegara**
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *BYOND BY* BSI Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara”**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagaibagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

MENYETUJUI

Pembimbing I,



ILHAM SE.,MM
NIDN 1131017501


Pembimbing II,



ALI AKBAR, SE.,M.Si
NIDN 1110117701

Ditetapkan di : **Tenggarong**
Tanggal : **04 April 2026**

Ketua Program Studi
Manajemen



ALI AKBAR, SE.,M.Si
NIK 11027 1015 101177



PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : SJMDE/A.S/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kumbang No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : Febis.unfkartn.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Penerimaan Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Penerimaan Skripsi Mahasiswa pada hari Sabtu, 04 April 2026 di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

- Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
- Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
- Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK.D/IX/2022, 26 September 2022, tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;
- Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 157/FEBIS-01-SK/VII/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;

- EMPERHATIKAN :
1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua);
 2. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian;
 3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Anggapan Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Ilham,SE.,MM	
2.	Ali Akbar,SE.,M.Si	
3.	Erwinsyah,SE,SH.,M.Si.CLA	

MEMUTUSKAN

- DISETAPKAN :
- JMA : OVELIA CARMELINDA
 - M : 200214953
 - KULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
 - INSENTIASI : MANAJEMEN
 - TITULUS SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI, DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
- DINYATAKAN :
- Nilai : A (LULUS)
 - SKOR : 3,58
 - STATUS : DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi

Ketua,

Ali Akbar,SE.,M.Si
NIK : 11207 1015 101177

Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti,SE
NIK : 99 0108 208 200286

NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

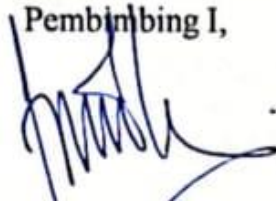
1. NAMA MAHASISWA : OVELIA CARMELINDA
2. NPM : 200214953
3. PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
4. JURUSAN : MANAJEMEN
5. JUDUL SKRIPSI : "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *BYOND BY* BSI Pada Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara"
6. PEMBIMBING SKRIPSI : 1. Ilham SE.,MM
2. Ali Akbar, SE.,M.Si
7. TANGGAL PENGAJUAN RANCANGAN SKRIPSI : 01 November 2025
8. JADWAL KONSULTASI : 24 November 2025

Tgl/Bln/Thn	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
01-11-2025			Pengajuan rancangan skripsi
01-11-2025			Judul skripsi disetujui fakultas
01-11-2025			S.K pembimbing dikeluarkan
01-11-2025			Memulai penulisan skripsi
24-11-2025			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing I
25-11-2025			Konsultasi bab I,II,III pada pembimbing II
30-12-2025			Mengikuti Seminar Proposal
14-01-2026			Revisi dan Melakukan Penelitian
10-02-2026			Konsultasi bab IV,V,VI pada pembimbing I & pembimbing II
13-03-2026			Mengikuti Seminar Hasil
30-03-2026			Revisi dan Konsultasi k pembimbing I & pembimbing II
04-04-2026			Mengikuti Seminar Ujian Akhir Skripsi

9. TANGGAL SELESAI
PENULISAN SKRIPSI : 04 April 2026
10. KETERANGAN : LULUS
TELAH DIEVALUASI/
11. DIUJI DENGAN NILAI : A

MENYETUJUI

Pembimbing I,



ILHAM SE.,MM
NIDN 1131017501

Pembimbing II,



ALI AKBAR, SE.,M.Si
NIDN 1110117701

MENGETAHUI,

**KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA**



ALI AKBAR SE.,M.Si
NIK. 11027 1015 101177

RIWAYAT HIDUP

VELIA CARMELINDA, lahir di Nganjuk pada tanggal 29 mei 2000 merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Robert Gerald Kures dan Sumi Sundari.

Memulai pendidikan formal pada tahun 2006 pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 003 Loa Kulu dan lulus pada tahun 2012, dan melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Loa Kulu dan lulus pada tahun 2015, pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan di SMK YPK Tenggarong.

Pada tahun 2020 memasuki Perguruan Tinggi dan diterima sebagai Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, dengan Program Studi Manajemen.

Tenggarong, 22 November 2025

Peneliti,

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Perbedaan Gender Dalam Etos Kerja Karyawan Perumda Tirta Mahakam Tenggara”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan pada Perguruan Tinggi ini.
2. Dekan, Para Pembantu Dekan, Para Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara yang telah banyak membantu dan memberi ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ilham SE., MM selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Ali Akbar SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Erwinsyah SE.,M.Si selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan arahan yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, keluarga dan orang-orang terdekat yang telah memberikan doa restu dan dorongan serta dukungan sepenuhnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Rekan-rekan Mahasiswa yang telah banyak memberikan semangat, sumbangan pemikiran dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan dalam pengetahuan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi bahan acuan yang bermanfaat bagi pembaca.

Tenggarong, 22 November 2025

Penulis

RINGKASAN

Ovelia Carmelinda (2025) dalam penelitiannya berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Byond by BSI pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara*", dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara di bawah bimbingan Bapak Ilham SE., MM dan Bapak Ali Akbar, SE.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan (X1), Persepsi (X2), dan Kepercayaan Penggunaan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) aplikasi Byond by BSI.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara dengan populasi mahasiswa angkatan 2022. Sampel yang digunakan berjumlah 124 responden yang diambil dari mahasiswa angkatan 2022 dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda, Uji F (Simultan), Uji t (Parsial), dan Koefisien Determinasi (R) menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Kualitas Layanan, Persepsi Pengguna, dan Kepercayaan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Namun, hasil pengujian secara parsial menunjukkan temuan yang beragam: (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna; (2) Persepsi Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, serta menjadi variabel yang paling dominan; (3) Kepercayaan Penggunaan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kemampuan ketiga variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna adalah sebesar 33,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Persepsi, Kepercayaan Penggunaan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Ovelia Carmelinda (2025), in her research titled "The Influence of Service Quality and Perception of Trust on User Satisfaction of the Byond by BSI Application among Students of the Faculty of Economics and Business, Universitas Kutai Kartanegara". This study was conducted in the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Kutai Kartanegara, under the supervision of Mr. Ilham SE., MM and Mr. Ali Akbar, SE., M.Si.

This study aims to analyze the influence of Service Quality (X1), User Perception (X2), and Usage Trust (X3) on User Satisfaction (Y) of the Byond by BSI application.

This research was conducted at the Faculty of Economics and Business, Universitas Kutai Kartanegara, targeting the student population from the class of 2022. The sample consisted of 124 respondents selected from the class of 2022 using purposive sampling techniques. Data collection was carried out through questionnaires using a Likert scale. The data analysis techniques used were Multiple Linear Regression, F-Test (Simultaneous), t-Test (Partial), and Coefficient of Determination (R) using SPSS version 27 software. The results showed that simultaneously, Service Quality, User Perception, and Usage Trust significantly influence User Satisfaction. However, partial testing revealed varied findings: (1) Service Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction; (2) User Perception has a positive and significant effect on User Satisfaction and is the most dominant variable; (3) Usage Trust proved to have no significant effect on User Satisfaction. The ability of the three independent variables to explain the variation in user satisfaction is 33.5%, while the remaining percentage is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Service Quality, User Perception, Usage Trust, User Satisfaction.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
RINGKASAN	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Konsep Manajemen.....	17
2.2.1 Konsep Manajemen Pemasaran	19
2.2.2 Konsep Layanan.....	22
2.2.3 Persepsi	24
2.2.4 Kepercayaan Pengguna	27
2.2.5 Kepuasan Penggunaan	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.4 Kerangka Pikir.....	34
2.5 Hipotesis	36
2.6 Definisi Konseptual	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Definisi Operasional	38
1. Kualitas Layanan (X_1).....	38
2. Persepsi (X_2)	38
3. Kepercayaan Pengguna (X_3).....	39
3.2 Tempat Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.4 Data Penelitian.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
1. Kuesioner	40

2.	Observasi	40
3.	Studi Pustaka.....	41
3.6	Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis	41
3.6.1	Uji Validitas dan Realibilitas	41
3.6.2	Model Analisis Data.....	41
3.6.3	Pengujian Hipotesis	42
3.7	Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN		46
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.2.	Hasil Penelitian.....	49
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		57
5.1.	Analisis Data	57
5.1.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	57
5.1.2.	Uji Asumsi Klasik	58
5.1.3.	Regresi Linear Berganda.....	61
5.1.4.	Uji Hipotesis.....	62
5.1.5.	Koefisien Determinasi.....	65
5.2.	Pembahasan	66
5.3	Keterbatasan Penelitian	72
BAB VI PENUTUP.....		74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Responden	49
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Aplikasi Byond By BSI berfungsi dengan andal dan jarang mengalami error (X1.1)	49
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Aplikasi merespon peintah pengguna (X1.2).....	50
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Saya merasa aman saat melakukan transaksi (X1.3)	50
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Aplikasi memberikan manfaat (X2.1)	51
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Aplikasi mudah dipahami (X2.2)...	52
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Fitur aplikasi memudahkan saya dalam melakukan transaksi (X2.3).....	52
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai aplikasi memiliki kemampuan teknis yang baik (X3.1).....	53
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai aplikasi menunjukkan niat baik dalam memberikan layanan (X3.2)	53
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai aplikasi memberikan informasi yang jujur(X3.3).....	54
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden kinerja aplikasi sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna (Y. 1)	54
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai aplikasi mudah digunakan (Y. 2) .	55
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai saya puas karena aplikasi memberikan rasa aman dalam tranksaksi(Y. 3).....	55
-	
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Uji Validitas	57
Tabel 5. 2 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	58
Tabel 5. 3 Collinearity Statistics	61
Tabel 5. 4 Hasil Regresi Linear Berganda	62
Tabel 5. 5 Hasil Uji F	64
Tabel 5. 6 Rekaputulasi Uji T	65
Tabel 5. 7 T Tabel	65
Tabel 5. 8 Model summary	66
Tabel 5. 9 Interval Koefisien Kolerasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	35
Gambar 5. 1 Histogram	60
Gambar 5. 2 Metode Normal Probability Plot	60
Gambar 5. 3 Colinearity Statistics	62