

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUASAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BRIMO
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program
Studi Manajemen Universitas
Sumatera Utara)**

SKRIPSI

OLEH :

ESTER ANGELITA TAMPUBOLON

198320283



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)3/11/23

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP
KEPUASAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BRIMO
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program
Studi Manajemen Universitas
Sumatera Utara)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Medan Area**

OLEH :

ESTER ANGELITA TAMPUBOLON

198320283

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)3/11/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan *Mobile Banking* Brimo (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara)

Nama : Ester Angelita Tampubolon

Npm : 198320283

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pemanding



(Indawati Lestari, SE, M.Si)



(Dr. Nur Aisyah, SE, M.Sc)

Mengetahui:

Dekan

Ka.Prodi Manajemen



(Ahmad Rafiki, BBA., MMgt., Ph. D, CIMA)



(Nidya Yunita, S.Pd, M.Si)

Tanggal Lulus : 09 Oktober 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 09 Oktober 2023



4F9AKX719564176
Ester Angelita Tampubolon
198320283

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ester Angelita Tampubolon
NPM : 198320283
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royal-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan *Mobile Banking* Brimo (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara) Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 10 Oktober 2023
Yang menyatakan



Ester Angelita Tampubolon
198320283

RIWAYAT HIDUP



Nama	ESTER ANGELITA TAMPUBOLON
NPM	198320283
Tempat, Tanggal Lahir	Pardamean Nauli, 26 April 2002
Nama Orang Tua :	
Ayah	SAHALA TAMPUBOLON, S.Pd
Ibu	RESMIN SIMANJUNTAK
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMP NEGERI 1 TANAH JAWA
SMA	SMA SWASTA BINAGUNA TANAH JAWA
Riwayat Studi di UMA	Mengikuti Program MBKM (Magang Merdeka)
NO.HP	082295687509
Email	ester.tampubolon8008@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the Effect of Service Features and Convenience on Customer Satisfaction in Using BRImo Mobile Banking. The sampling technique in this study was a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. The sample in this study was users of mobile banking BRImo services in students of the management Study Program at the University of North Sumatra . The number of samples used was 93 respondents using BRImo Mobile Banking services. The data obtained used primary data in the form of a questionnaire and were analyzed using multiple linear regression analysis using the SPSS 22 program. Based on testing the hypothesis that 1) Service Features (X1) have a positive and significant effect on customer satisfaction in using Mobile Banking Brimo, which from the t test results is 6.761, so it is known that the $t_{count} > t_{table}$ is 1.986. And the p-value in the sig column is $0.000 < 0.05$, which means it has a significant effect. 2) Convenience (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction in using brimo mobile banking as shown by the results of the t-count test, which is 3.639, so it is known that the t_{count} value is $3.639 > t_{table}$ 1.986. And the p-value in the sig column is $0.000 < 0.05$, which means it has a significant effect. 3) Service and convenience features based on the results of the f test it was found that the calculated f_{value} (131.054) $> F_{table}$ (3.09) and Sig. of $0.000 < 0.05$, meaning that service features and convenience have a positive and significant effect on satisfaction using mobile banking

Keywords: *Service Features, Convenience and Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BRImo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability* sampling dengan metode pendekatan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini Pengguna layanan *Mobile Banking* Brimo Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 93 responden pengguna layanan *Mobile Banking* BRImo. Data yang diperoleh menggunakan data primer berupa kuesioner dan dianalisis dengan metode analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 22 . Berdasarkan pengujian hipotesis bahwa 1) pada fitur layanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Brimo yang ditunjukkan dari hasil uji t_{hitung} yaitu 6,761, sehingga diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,986. Dan nilai *p-value* pada kolom sig yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti berpengaruh secara signifikan. 2) pada kemudahan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Brimo yang ditunjukkan dari hasil uji t_{hitung} yaitu 3,639, sehingga diketahui bahwa nilai t_{hitung} 3,639 $> t_{tabel}$ 1,986, Dan nilai *p-value* pada kolom sig yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti berpengaruh secara signifikan. 3) Fitur Layanan dan Kemudahan berdasarkan hasil uji F didapati bahwa nilai F_{hitung} (131.054) $> F_{tabel}$ (3,09) dan Sig. sebesar $0,000 < 0,05$, artinya Fitur Layanan dan Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Menggunakan *Mobile Banking*

Kata Kunci: Fitur Layanan , Kemudahan dan Kepuasan.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, anugerah dan penyertaan-Nya yang tidak ada batasan dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “Skripsi” dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan *Mobile Banking* BRImo (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara).**

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area.

Selama progres penyelesaian skripsi ini tidaklah mudah, ada beberapa rintangan dan hambatan yang penulis hadapi hingga pada akhirnya dapat terlewati. Hal tersebut bukanlah karena kehebatan penulis, melainkan karena kasih pertolongan Tuhan melalui pihak-pihak yang turut membantu saya baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terkhusus kepada kedua orang tua yang sangat penulis hormati dan sayangi yaitu (Alm) Bapak Sahala Tampubolon S.Pd dan Ibu Resmin Simanjuntak, serta abang penulis Irwan Tampubolon, Krisman Tampubolon dan adik penulis Herdian Tampubolon, Jessica Tampubolon, Willy Tampubolon yang selalu mendoakan dan memberi perhatian, dorongan, memotivasi dan mempercayai penulis dengan penuh kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis juga ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA, MM,. PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzulina Rahmadhani, SE, AK, M.Acc selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merangkap Gugus jaminan Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Rana Fatimah, SE, M.Si selaku wakil Dekan Bidang Inovasi Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Nindya Yunita, S.Pd, M.Si selaku Ketua Prodi Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
6. Ibu Indawati Lestari, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dalam penyusunan serta memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nur Aisyah, SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, SE, M.Sc selaku Sekretaris Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran ketika bertukar pikiran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan nasehat kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Medan Area

10. Seluruh Pegawai yang telah membantu mempermudah proses pengurusan administrasi Universitas Medan Area.

11. Kepada yang terkasih sahabat penulis Selma Simanjuntak sudah membantu dan selalu memberi dukungan serta semangat kepada saya.

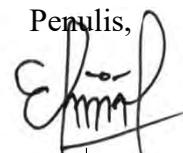
12. Kepada sahabat saya dari saya semester satu hingga saat ini Alviona Sembiring, Tabita Pakpahan, Septi Deni Sipayung dan Vioni puspa Sari serta kepada pihak – pihak yang terlibat secara tidak langsung yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Terimakasih sudah bertahan bersama selama ini.

13. Kepada sahabat saya Asima Br Sihotang, Cindy Tambunan dan Fadilla yang bersamai saya selama menjalankan program magang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan kemampuan yang dimiliki, dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kepada pembaca kiranya memberikan kritik dan saran yang dapat membangun untuk semua pihak. Dengan demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkannya.

Medan, 09 Oktober 2023

Penulis,



Ester Angelita Tampubolon

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan.....	11
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Indikator Kepuasan	13
2.2 Fitur Layanan.....	13
2.2.1 Indikator Fitur layanan.....	15
2.3 Kemudahan	16
2.3.1 Indikator Kemudahan	17
2.4 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	18
2.4.1 BRI <i>Mobile</i>	19
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan <i>mobile banking</i>	20
2.4.3 Manfaat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	21
2.4.4 Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	22
2.5. Study Relavan	24
2.5.1 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Konseptual.....	26
2.7 Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28

3.3	Populasi dan Sampel	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel	30
3.4	Definisi Operasional Variabel	31
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.8	Uji Validasi dan Reliabilitas	35
3.8.1	Uji Validitas.....	35
3.8.2	Uji Reliabilitas	36
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9.1	Uji Normalitas.....	37
3.9.2	Uji Multikolinearitas.....	39
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	39
3.10	Uji Statistik	39
3.10.1	Analisi Regresi Linear Berganda	39
3.11	Uji Hipotesis	40
3.11.1	Uji Parsial (t).....	40
3.11.2	Uji Simultan (f).....	40
3.11.3	Uji Koefisien Determinan	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Deskriptip Data	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2	Beberapa Syarat daftar BRImo	42
4.1.3	Cara Aman Transaksi melalui BRImo :.....	43
4.2	Karakteristik Responden	43
4.2.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	43
4.2.2	Karakteristik berdasarkan Usia	44
4.3	Analisi Deskriptif Variabel Penelitian	45
4.3.1	Frekuensi jawaban responden pada pernyataan variabel Fitur Layanan (X1)	45
4.3.2	Frekuensi jawaban responden pada pernyataan variabel Kemudahan (X2).....	48
4.3.3	Frekuensi jawaban responden pada pernyataan variabel Kepuasan (Y)	52
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1	Uji Normalitas.....	54
4.4.2	Uji Multikolinieritas	57
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	58
4.4.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	59

4.5 Uji Hipotesis	61
4.5.1 Uji Parsial (t).....	61
4.5.2 Uji Simultan (f).....	61
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.6.1 Pengaruh Fitur layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	65
4.6.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	66
4.6.3 Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan <i>Mobile banking</i>	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tujuan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	4
Gambar 4.1 Logo BRImo.....	43
Gambar 4.2 Grafik Histogram	57
Gambar 4.3 Kurva Normal <i>Probability Plot</i>	57
Gambar 4.4 Scatterplot Uji heteroskedastisitas	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Wawancara Pengguna <i>Mobile Banking</i> BRIMO	5
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Operasional Variabel	32
Tabel 3.3	Tabel Bobot Angket.....	34
Tabel 3.4	Tabel Validitas	34
Tabel 3.5	Tabel Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan (X1)	45
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X2)	48
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)	52
Tabel 4.6	Hasil uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	55
Tabel 4.7	Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.8	Uji Linear Berganda.....	60
Tabel 4.9	Uji Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.10	Uji Simultan (Uji f).....	63
Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2	Data Penelitian	80
Lampiran 3	Output Hasil Uji Statistika	94
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian.....	101
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Penelitian	102



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi Informasi mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi Informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, dan pengelolaan informasi yang akurat. Hal ini banyak dapat di manfaatkan oleh perusahaan untuk kemajuan bisnis mereka, tak terkecuali sektor bisnis perbankan.

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Kesempatan ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Oktapiani (2020) mengungkapkan melalui *mobile banking* pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman.

Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berdasarkan prinsip operasional bank, bank dibedakan menjadi dua, yakni bank konvensional

yang berdasarkan prinsip bunga dan bank berdasarkan prinsip syariah atau yang kemudian lazim dikenal dengan bank syariah.

Bank menyediakan layanan elektronik *banking* atau dapat dikenal luas sebagai *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi diperbankan, selain yang tersedia di kantor cabang ATM dengan menggunakan *mobile banking* nasabah akan lebih mudah melakukan transaksi tanpa perlu membuang-buang waktu untuk mengunjungi kantor dan juga melalui teknologi internet banking diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank

Nasabah yang menggunakan system layanan *banking* akan bekerja lebih mudah dibandingkan melakukan layanan langsung pada kantor layanan atau disebut juga *traditional banking*. Jika nasabah sudah yakin akan sistem informasi yang dimiliki bank sudah mudah digunakan maka nasabah akan menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya jika sistem informasi yang digunakan tidak mudah maka nasabah tidak akan menggunakan sistem *mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat seseorang merasa yakin bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar (Aida, 2018). Sekarang ini sudah banyak bank yang menerapkan layanan *mobile banking*, salah satunya bank BRI.

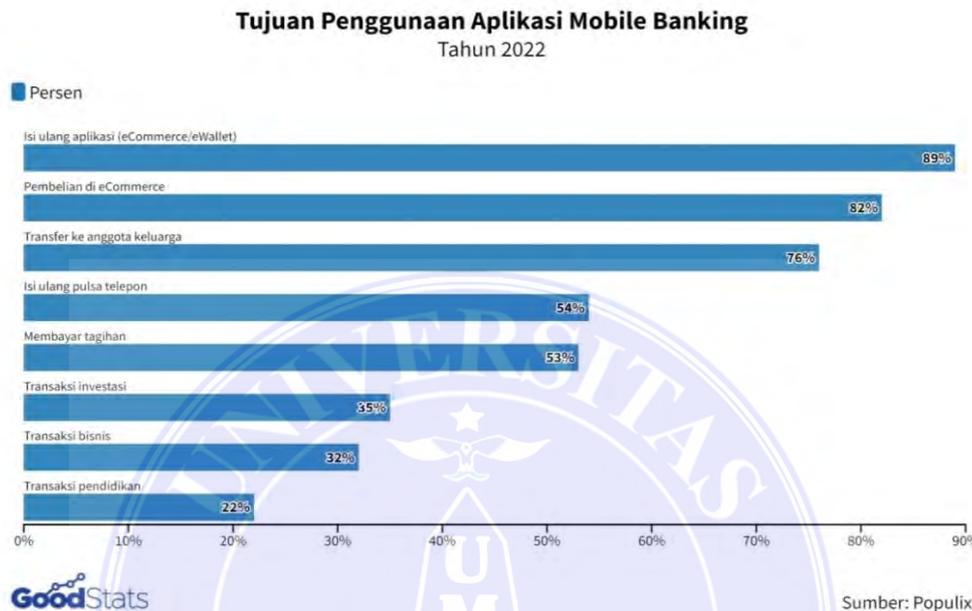
Bank Rakyat Indonesia (BRI 2014) merupakan salah satu bank yang termasuk dalam *TOP Brand Award*. *BRI mobile* merupakan suatu aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi *e-banking* BRI yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan aplikasi tambahan lainnya. *BRI mobile* juga merupakan suatu

aplikasi yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Adapun berbagai macam aplikasi yang dapat mendukung kegiatan transaksi para nasabah yang terdapat pada BRI *mobile* diantaranya yaitu *mobile banking* BRI, *internet banking* BRI, *Call* BRI, serta info BRI (PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.). Adapun dalam hal ini salah satu aplikasi yang banyak digunakan dalam perbankan adalah *mobile banking*.

Pengertian *mobile banking* menurut Nkwede *et al* (2017) *Mobile banking* atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dengan bantuan alat telekomunikasi seperti ponsel atau tablet. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Fasilitas layanan yang baik dari *mobile banking* akan memberikan nilai tambah (plus) serta kepuasan kepada pelanggan/nasabah yang nantinya bisa membangun relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang kepada perusahaan apabila dikelola dengan baik.

Fadlan & Dewantara (2018) mengungkapkan bahwa *mobile banking* merupakan bidang dari Elektronik Banking yang merupakan sebuah layanan inventif yang dibagikan oleh bank, yang mengizinkan nasabah melaksanakan transaksi perbankan dengan telepon gengamnya. Dengan adanya *mobile*

banking bagi sektor perbankan, membagikan pengaruh yang baik untuk nasabah ketika melakukan transaksi.



Sumber : <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>

Gambar 1.1 Tujuan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*

Pemanfaatan teknologi dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan. Kepuasan dalam penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi adalah pada kemudahan memanfaatkan fitur layanan yang disediakan bank. *Mobile banking* merupakan salah satu teknologi informasi canggih yang dapat digunakan untuk mencapai tingkat layanan pelayanan yang tinggi serta teknologi baru yang memudahkan pelanggan untuk bertransaksi melalui telepon seluler. *Mobile banking* merupakan suatu aplikasi layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah (konsumen) untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang *cash*. (

Darmeinis & Yenny,2022). Kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* akan memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan dalam daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain. Dari banyaknya nasabah pengguna *mobile banking* BRImo, masih banyak di temukan nasabah yang memberikan keluhan terkait penggunaan *mobile banking* BRImo.

Tabel 1.1 Wawancara Pengguna *Mobile Banking* BRIMO

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Fitur layanan Brimo memudahkan saya bertransaksi	32	18	50
2	<i>Mobile banking</i> Brimo memiliki kemudahan dalam akses informasi	42	8	50
3	<i>Mobile banking</i> Brimo sering mengalami kendala	27	23	50
4	Saya merasakan kepuasan selama menggunakan <i>mobile banking</i> Brimo	39	11	50
5	<i>Mobile Banking</i> Brimo sudah sesuai dengan yang saya harapkan	33	17	50

Sumber : Hasil prasurvey (2023)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa responden yang menjawab tidak dari setiap pernyataan yang telah diberikan, responden merasa

tidak puas dengan layanan aplikasi *mobile banking* karena fitur *mobile banking* tidak memunculkan Jumlah dana masuk yang diterima responden setiap bulannya sehingga responden harus melakukan mutasi rekening secara langsung ke bank untuk mengetahui jumlah pemasukan ataupun pengeluaran yang dilakukan setiap bulannya, hal ini membuat responden tidak merasakan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* Brimo. Kemudian *mobile banking* Brimo sering mengalami gangguan jaringan tentu mengakibatkan responden tertunda atau gagal untuk melakukan transaksi, sehingga nasabah memilih bertransaksi secara langsung melalui mesin ATM (*Automatic Teller Machine*), dengan adanya kasus tersebut responden tidak merasakan kemudahan serta kepuasan dalam bertransaksi melalui *mobile banking*. Adapun *research gap* dalam penelitian Rizalzi (2020) menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*.

Feby (2022), menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Karina (2021), menunjukkan terdapat variabel fitur layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adela (2020), menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Jamaluddin, Nursiah (2022) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*.

Dengan adanya penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ditemukan terdapat hasil penelitian yang berbeda sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar pihak perbankan terutama Bank BRI mengetahui apa saja yang menyebabkan nasabah puas dalam menggunakan *mobile banking* dan seberapa berpengaruh fitur layanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Objek pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sumatera Utara, banyak mahasiswa yang melanjutkan pendidikan di Universitas tersebut baik itu dari kota maupun dari pelosok negeri namun dalam pendidikan tidak terlepas dari kata biaya, baik itu biaya pendidikan maupun biaya kebutuhan sehari-hari, hal tersebut menjadi masalah bagi mahasiswa yang berlokasi sangat jauh dari Universitas tersebut untuk melakukan transaksi, sulitnya akses untuk menempuh tempat tersebut membuat banyak Bank enggan untuk menawarkan produk bank pada masyarakat tersebut. Namun berbeda dengan Bank BRI yang sudah berdiri sejak lama bahkan menjadi bank terbesar di Indonesia yang siap membantu masyarakat atau mahasiswa yang bertempat tinggal jauh dari perkotaan. Pihak perbankan meluncurkan produk layanan jasa secara maksimal untuk menjangkau para nasabahnya. Bank BRI membuat perpanjangan tangan dengan bantuan pihak ketiga yaitu BRI link, BRI link ini dapat digunakan oleh masyarakat yang jauh dari perkotaan dan tidak memiliki smartphone, kemudian Bank BRI juga memunculkan Produk baru yaitu mobile banking (BRImo), *mobile banking* inilah yang sekarang banyak digunakan oleh mahasiswa untuk bertransaksi, *mobile banking* BRImo menjadi salah satu *mobile banking* pilihan mahasiswa USU dari berbagai tempat terkhususnya dari pelosok negeri oleh sebab itu penelitian ini

mengarah pada mahasiswa USU karena cukup mewakili kriteria untuk dilakukan pengambilan sampel.

1.2 Rumusan Masalah

Layanan *mobile banking* dibuat untuk memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus mengunjungi bank untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu fitur layanan dalam *mobile banking* diharapkan memiliki kualitas yang baik untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Namun pada praktiknya nasabah pengguna *mobile banking* belum sepenuhnya merasa puas dalam menggunakan *mobile banking* dilihat dari banyaknya nasabah yang masih mendatangi bank dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian diatas adanya perbedaan hasil wawancara dan penelitian yang signifikan dan tidak signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*. Dengan hal ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut apakah hasilnya akan sama atau berbeda, Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “ **PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BRIMO (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FEB PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA)**”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*?
2. Apakah kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*?
3. Apakah fitur layanan dan kemudahan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan dan Kemudahan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan penjelasan berkaitan dengan layanan perbankan *mobile banking*, dan diharapkan dapat memberikan

informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank dalam menggunakan *mobile banking*.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih cara berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama yang berhubungan dengan fitur layanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Bagi masyarakat

Sebagai sarana informasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi fitur layanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BRI^{mo}.

3. Bagi pihak lain

Dapat menjadi ilmu tambahan dan sebagai sarana informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* khususnya faktor fitur layanan dan kemudahan penggunaan *mobile banking*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan mereka tidak terpenuhi maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Harapan konsumen dapat dibentuk dari pengalaman masa lampau, komentar dan informasi. (Oliver 2019).

Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) secara positif, sedangkan konsumen merasa tidak puas setelah menggunakan suatu produk akan menyebarkan secara mulut ke mulut (*word of mout*) secara negatif. Pemberian pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan citra yang baik pada nasabah. Jika pelanggan tidak puas dengan kualitas atau pelayanan yang diberikan perusahaan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Sebaliknya kepuasan terhadap produk tertentu dilakukan atas inisiatif perusahaan melalui reset pemasaran.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di

masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

Menurut Irawan (2021), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah digunakan. Atau dengan kata lain, apabila nasabah merasa puas terhadap jasa bank yang digunakan. Apabila pelanggan atau nasabah merasakan kepuasan dalam suatu produk maka nasabah tersebut akan :

1. Loyal pada Bank
2. Mengulang kembali pembelian produknya
3. Membeli lagi Produk lain dalam bentuk bank yang sama
4. Memberikan promosi gratis kepada kerabat terkait bank tersebut.

Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat 4 faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas
2. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.1.3 Indikator Kepuasan

Menurut Arnould (2018) terdapat tiga indikator kepuasan yaitu :

1. *Fullfillment*, yaitu rasa puas bahwa kebutuhannya dapat dipenuhi.
2. *Pleasure*, yaitu rasa senang terhadap layanan yang membuat konsumen merasa bahagia.
3. *Ambivalence*, yaitu kertertarikan ketika adanya kombinasi pengalaman yang positif dan negatif terkait dengan produk atau jasa yang dilakukan saat melakukan transaksi pembelian.

2.2 Fitur Layanan

Fitur layanan merupakan fitur yang berperan penting dalam menarik perhatian pelanggan yang menggunakan aplikasi *mobile banking*, fitur layanan yang baik akan membuat pelanggan lebih puas dan nyaman menggunakan suatu produk. Kualitas pelayanan yang baik dalam perbankan menjadi salah satu hal terpenting yang harus dilakukan untuk keberhasilan bank. Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas yang baik pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat pada *mobile banking*. Agar nasabah bisa puas dengan fitur layanan maka fitur

tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna. Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan mobile banking. (Agustina 2018).

Fitur layanan merupakan kelengkapan jenis layanan yang diberikan perusahaan. Fitur-fitur yang terdapat dalam layanan *mobile banking* yaitu layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya. Fitur didefinisikan sebagai sarana kompetitif untuk mendifferensiasikan produk perusahaan dengan pesaing. Sedangkan layanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan satu pihak ke pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler 2018).

Jenis dan bentuk layanan jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam-macam, antara lain yaitu:

- 1) pemberian jasa-jasa saja,
- 2) layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barangbarang dan jasa
- 3) layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Layanan *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan *m-banking* merupakan salah satu bagian layanan informasi dan transaksi perbankan yang dapat diakses langsung melalui *handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*). Hadirnya layanan *mobile banking* saat ini membuat nasabah

dapat bertransaksi secara langsung tidak perlu datang ke bank atau ATM (*Automated Teller Machine*) sehingga lebih menghemat waktu dan biaya.

Bank Indonesia mencatat volume transaksi perbankan pada april 2020 melalui *mobile banking* meningkat 37,35% (*year on year*) Perkembangan ini mengindikasi menguatnya kebutuhan transaksi ekonomi dan *digital banking*. (Ronal 2020). Penggunaan teknologi canggih dalam pelayanan jasa akan mengarah pada satu tujuan dimana produktivitas nasabah merupakan salah satu kunci menuju profitabilitas, dan secara khusus akan menghemat pegawai (mempercepat waktu pengerjaan) dalam melayani pelanggan, dan akan menaikkan tingkat akurasi hasil pelayanan.

Fitur layanan yang lengkap merupakan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi akan terpenuhi dan internet banking memiliki keamanan yang tinggi terhadap bahaya virus komputer dan biaya menggunakan *internet banking* pun sangat murah. Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.

2.2.1 Indikator Fitur layanan

Menurut Suryani (2013) terdapat 4 indikator fitur yaitu:

- 1) Kelengkapan fitur
- 2) Kebutuhan fitur
- 3) Ketertarikan fitur

4) Kemudahan dalam penggunaan

Berikut ini adalah penjelasannya:

1) Kelengkapan fitur

Tersedianya semua jenis layanan yang ditawarkan untuk dinikmati dan dipakai oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen.

2) Kebutuhan fitur

Adalah segala jenis layanan yang dibutuhkan oleh konsumen demi menunjang segala aktivitas dalam sehari-hari.

3) Ketertarikan fitur

Arah perhatian terhadap fitur karena merasa tertarik dan adanya kesadaran untuk melaksanakan suatu tindakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri.

4) Kemudahan dalam penggunaan

Sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari kesulitan. Jadi apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya.

2.3 Kemudahan

Kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi dapat diartikan ketika seorang konsumen meyakini bahwa pemakaian suatu sistem akan memudahkan dirinya tanpa memerlukan usaha keras dari pemakainya dan dengan sistem yang digunakan saat ini dapat menaikkan kinerja melebihi harapan, yang menyebabkan konsumen merasa senang dan puas.

Menurut Pratama (2019) Kemudahan merupakan kemudahan penggunaan suatu sistem sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha. Persepsi kemudahan penggunaan di dasarkan pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem yang baru digunakan terbebas dari kesulitan.

Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada moderasi melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Adapun dimensi dari persepsi kemudahan yaitu:

- a. Mudah untuk dipelajari (*ease to learn*).
- b. Mudah digunakan (*ease to use*).
- c. Jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- d. Menjadi terampil (*become skillful*).

2.3.1 Indikator Kemudahan

Indikator kemudahan penggunaan menurut Davis (2016), adalah :

1. Mudah dipelajari.
2. Fleksibel.
3. Dapat mengontrol pekerjaan.
4. Mudah digunakan

Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi lebih fleksibel, sistem informasi lebih mudah dipahami sebagai karakteristik kemudahan pengguna, kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan, sebuah kemudahan penggunaan yang baik dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang baik. Hal ini didukung oleh penelitian Purwanto dan Ahmed (2020), membuktikan bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* menciptakan persepsi manfaat dalam benak nasabah.

2.4 Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon selular dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang praktis, aman dan nyaman, yang disediakan oleh bank agar para nasabahnya dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa terbatas ruang dan waktu. Layanan *mobile banking* ada dua macam, yaitu *sms banking* dan *phone banking*. Supriyono (2018).

Mobile banking menurut Bank Indonesia merupakan salah satu layanan bank yang memungkinkan nasabah mendapatkan informasi, berinteraksi dan melakukan transaksi perbankan melalui internet. *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, dan berdasarkan jenisnya, jasa biasanya dibagi menjadi dua, yakni jasa *pull-based* dan jasa *push-based*. Jasa *pull-based* merupakan jasa yang ditawarkan, sedangkan *push-based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank dimana bank akan

mengirimkan informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu.

2.4.1 BRI Mobile

BRI *mobile* adalah suatu aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi *e-banking* BRI yang dapat diakses melalui *smartphone* beserta aplikasi tambahan lainnya. Aplikasi yang terdapat dalam BRI *mobile* diantaranya adalah *mobile banking*, *internet banking*, *Call BRI*, serta *info BRI*. Layanan BRI terus menyuguhkan peningkatan yang semakin baik. Nasabah akan semakin lebih mudah memenuhi kebutuhan berinteraksi secara finansial setiap hari.

Ada beberapa keunggulan dari BRImo antara lain buka rekening online hingga bayar tagihan dalam satu aplikasi. Untuk meningkatkan keunggulan *mobile banking* menjadi hal yang sangat penting demi terjangkauannya luas dengan begitu perbaikan kinerja perbankan atau BRI sendiri dapat dicapai. Kurniati (2018).

Aplikasi keuangan digital Bank BRI terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund* sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening giro/tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi BRI *mobile* BRImo versi terbaru adalah untuk mempersiapkan *business* model baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian *shifting* ke ATM dan *SMS banking*, diharapkan ke depan seluruh

nasabah mulai bertransaksi melalui internet banking. Contoh jasa *pull-based* yang diterapkan bank-bank di Indonesia antara lain adalah transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon, air, dan lain-lain), pembelian voucher, ataupun perdagangan saham. Selain jasa-jasa berdasarkan transaksi diatas, jasa *pull-based* juga mencakup permintaan akan informasi saldo dan catatan transaksi, sedangkan untuk jasa *push-based* biasanya berupa notifikasi- notifikasi yang secara otomatis akan langsung diterima ponsel nasabah apabila terjadi aktivitas pada rekening yang bersangkutan, yakni notifikasi deposit/penarikan dalam jumlah minimum tertentu, notifikasi saldo minimum, dan notifikasi pembayaran tagihan jasa ini sangat berguna.

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan

mobile banking

1. Keamanan sistem *m-banking*
2. Kemudahan menggunakan layanan
3. Privasi pengguna

4. Keandalan layanan penggunaan aplikasi tanpa batas (24 jam) lebih diminati nasabah.
5. Kecepatan

Internet banking perbankan elektronik menyediakan akses mudah ke layanan perbankan kepada nasabahnya. Interaksi antara pengguna dan Bank telah secara substansial ditingkatkan dengan mengerahkan ATM, *phone banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*. Penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk layanan perbankan, seperti membuka rekening deposito, transfer dana antar rekening yang berbeda, dan tagihan penyajian elektronik dan pembayaran. *Internet banking* adalah layanan jasa perbankan jarak jauh dengan menggunakan teknologi internet.

Adapun beberapa persyaratan dari *mobile banking*, antara lain :

1. Aplikasi mudah digunakan
2. Layanan dapat dijangkai dari mana saja
3. Murah
4. Aman
5. Dapat diandalkan (*reliable*).

2.4.3 Manfaat Menggunakan *Mobile Banking*

Menurut Maryanto (2020), manfaat yang di peroleh dalam menggunakan *mobile banking* adalah :

1. Mudah

Untuk langsung transaksi perbankan, kit atidak perlu datang ke bank kecuali penarikan tunai.

2. Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja

3. Aman

Mobile banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang di daftarkan, setiap transaksi yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

4. Penggunaan yang bersahabat

Mobile banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

5. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan tunai.

2.4.4 Dampak Penggunaan *Mobile Banking*

Dampak penggunaan *mobile banking* secara khusus penggunaan *mobile banking* berdampak positif bagi bank dan nasabah dampaknya adalah:

2.4.4.1 Bank

Dampak yang diberikan *mobile banking* bagi bank adalah memberikan keuntungan bagi bank dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan

mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

Saat ini *mobile banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, *delivery* maupun untuk persaingan antar bank. layanan menggunakan *mobile banking* merupakan elemen penting untuk kelangsungan hidup bank-bank di dunia. Berbagai upaya akan dilakukan agar *mobile banking* mampu bertahan di dunia perbankan, hal ini pun tidak terlepas dari peran para konsumen atau pengguna untuk bersedia menggunakan *mobile banking*.

2.4.4.2 Nasabah

Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya *mobile banking* akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Mobile banking memungkinkan nasabah untuk menerima teks yang menunjukkan saldo akun mereka, telah di klaim bahwa *mobile banking* telah menyebar keseluruh dunia dan membawa perubahan positif dari persepsi nasabah. Kotler dan Armstrong (2018) mengungkapkan biasanya pelanggan yang terpenuhi harapannya akan tetap teguh dan menyarankan orang lain terkait produk atau pun layanan industri. Dengan tujuan agar konsumen berubah menjadi pelanggan yang setia kepada perusahaan setelah menggunakan produk-produk perusahaan ataupun layanan Perusahaan.

2.5. Studi Relevan

2.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti untuk memperkuat penelitian. Berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah penelitian :

No	Nama Peneliti Dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putri Amalia, Anna Zakiyah Hastriana (2022)	Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan dan fitur <i>m-banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Study kasus BSI KCP Sumenep)	Kemanfaatan (X1), Kemudahan (X2), Keamanan (X3), Fitur (X4), Kepuasan (Y)	Variabel Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, Fitur, berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia).
2.	Rima Yohani, Nurul Jannah (2022)	Pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran.	Kemudahan (X1) Kepuasan (Y)	Variable kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran.
3.	Jamaludin Kamarudin, Nursiah, Melisa Novianti (2022)	Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>mobile banking</i> (Study kasus pada nasabah BRI kabupaten Mamuju).	Kemudahan (X1), Keamanan (X2), Resiko (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y).	faktor kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan faktor resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan menyatakan adanya pengaruh positif dan

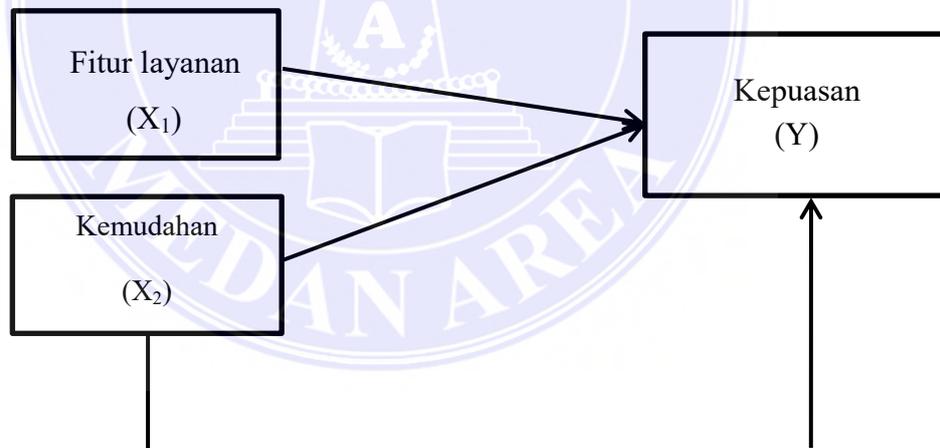
No	Nama Peneliti Dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				signifikan antara faktor kemudahan, keamanan dan resiko terhadap kepuasan nasabah.
4	Nur Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, Viviannis a Vectoria (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi <i>Mobile Banking</i>	Kualitas pelayanan (X1), Kemudahan transaksi (X2), Fitur Produk (X3) Kepuasan (Y)	Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kemudahan transaksi dan fitur produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
5	Feby Widia Putri (2022)	Pengaruh efektifitas, kemudahan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	Efektifitas (X1), Kemudahan (X2), Keamanan (X3) Kepuasan (Y)	Variabel efektifitas dan keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	Mayang Julia angraini, Abdullah Sani, Arfan Harahap (2022)	Pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai	Layanan (X1), Kepuasan (Y)	Terdapat pengaruh layanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .
7	Jelita Handayani Rambe, Kiki andrea Putri Hasibuan (2022)	Pengaruh Kemudahan, Dan Manfaat <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara	Kemudahan (X1), Manfaat (X2) dan Kepuasan (Y)	Kemudahan dan manfaat <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan mahasiswa berada dalam kategori memuaskan secara signifikan

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan di ukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Kerangka konsep haruslah dapat memperlihatkan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka konsep didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian. (Notoatmodjo 2018).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil tiga variabel, dua variabel independen (X), yaitu fitur layanan dan kemudahan, serta satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian dan tinjauan teoritis di atas, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

X₁ = Fitur Layanan

X₂ = Kemudahan

Y = Kepuasan

2.7 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan pertanyaan yang penting karena hipotesis ini merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian, sebagaimana pendapat Sugiyono (2019) “Hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.” Dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian.

Hipotesis merupakan sebuah pernyataan sementara atau dugaan paling memungkinkan dan masih harus dicari kebenarannya.

Maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- H1 = Fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo
- H2 = kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo
- H3 = Fitur layanan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan secara kuantitatif, dimana akan menemukan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen).

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik (Sugiyono, 2018). Tujuan dari metode ini untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Menurut Sudaryana (2022), Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada analisis data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistik.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan sebagai penguat bukti nyata penulisan. Sedangkan waktu penelitian yaitu menerangkan kapan penelitian akan dilakukan. Penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Universitas Sumatera Utara Jl Dr T Mansyur No 9 Padang Bulan, Kota Medan, Kode Pos 20155. Waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan data dimulai pada bulan Desember 2022 – Oktober 2023

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Des 2022	Jan- feb 2023	Mar- Apr 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agt 202 3	Sep 202 3	Okt
1	Pengajuan judul									
2	Bimbingan proposal									
3	Seminar Proposal									
4	Pengumpulan Data									
5	Pembagian Kuisoner									
6	Seminar Hasil									
7	Sidang Meja Hijau									

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan bagian dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek, perusahaan atau benda-benda alam yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Mahasiswa Universitas Sumatera Utara Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen dari tahun 2019 s/d 2022 dengan jumlah 1420 mahasiswa.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Penggunaan sampel diperlukan dalam penelitian kuantitatif.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yang akan menggunakan kriteria tertentu dalam menentukan responden. Maka peneliti melakukan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017).

Kriteria dalam pengambilan sampel penelitian ini yaitu, Mahasiswa Universitas Sumatera Utara FEB Program Studi Manajemen dari tahun 2019 s/d 2022 yang menggunakan *mobile banking* BRImo.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1420}{1 + 1420(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1420}{1 + 1420(0,01)}$$

$$n = \frac{1420}{1 + 14,2}$$

$$n = \frac{1420}{15,2}$$

$$n = 93$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Besar populasi/jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*Error tolerance*)

e : 10%

Berdasarkan rumus pengambilan sampel tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93 Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara.

Mengutip jurnal Universitas Muhamidayah Surakarta, dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Nurdin *et al* (2019) definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Mendefinisikan variabel secara operasional adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat spesifik (tidak berinterpretasi ganda) dan terukur (*observable* atau *measurable*). Definisi operasional mencakup penjelasan tentang nama variabel, definisi variabel, hasil ukur/kategori, skala pengukuran.

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
Fitur layanan (X_1)	Menurut Schmit (2010) fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Dengan adanya fitur memilih suatu produk untuk memilih produk yang diinginkannya. dan bagi seorang pemasar fitur adalah kunci penting bagi perusahaan agar mereka dapat membandingkan dengan produk pesaing lainnya.	1) Kelengkapan Fitur 2) Kebutuhan fitur 3) Ketertarikan fitur 4) Kemudahan dalam penggunaan	<i>Likert</i>
Kemudahan (X_2)	Menurut Pratama (2019) Kemudahan merupakan kemudahan penggunaan suatu sistem sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha. Persepsi kemudahan penggunaan di dasarkan pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem yang baru digunakan terbebas dari kesulitan.	1. Mudah dipelajari. 2. Fleksibel 3. Dapat mengontrol pekerjaan. 4. Mudah digunakan	<i>Likert</i>
Kepuasan menggunakan <i>mobile banking</i> (Y)	Menurut Oliver (2010) Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan mereka tidak terpenuhi maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas.	1. <i>Fullfillment</i> 2. <i>Pleasure</i> 3. <i>Ambivalence</i>	<i>Likert</i>

3.5 Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatkan informasi dan data yang lengkap, jelas dan valid mengenai objek yang diteliti, maka sangat dibutuhkan jenis dan sumber data yang tepat untuk digunakan dalam penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner.

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden yang sesuai dengan kriteria, lalu diolah dalam bentuk data melalui alat statistik SPSS.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber-sumber bacaan serta data mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Teknik observasi ini tergolong teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung meneliti sikap dan perilaku suatu kelompok masyarakat. Dengan cara mencatat dan merekam jenis informasi yang didapat.

Teknik wawancara atau *interview* ini dilakukan secara tatap muka melalui tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau narasumber atau sumber data.

2. Angket (*Kuesioner*)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Nasabah yang akan mengisi kuisoner ini merupakan nasabah yang memakai *mobile banking*.

Menurut Sugiyono (2014) Kegiatan setelah data dari responden terkumpul kemudian mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu:

Tabel 3.3 Tabel Bobot Angket

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2014)

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam metode penelitian kuantitatif, setelah menghimpun data dari seluruh responden atau sumber data lainnya, maka harus dilakukan analisis data. Analisis data yang tertera dalam penelitian ini didapati menggunakan program SPSS.

3.8 Uji Validasi dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrument penelitian. Hasil yang diperoleh dari uji validitas adalah instrument yang valid atau sah. Tingkat validitas yang tinggi adalah yang baik. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan atau indikator dengan skor total menggunakan korelasi *product moment*.

Untuk mengetahui pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner sah atau tidaknya yaitu dengan syarat :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan kuesioner adalah valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan kuesioner adalah tidak valid.

Untuk memastikan bahwa pernyataan kuesioner valid atau tidak, maka sebelum disebar terlebih dahulu peneliti mengambil 30 responden diluar daripada sampel. Berdasarkan rumus $Df=N-2$, dimana $N=30$ maka $df=30-2=28$, sehingga diperoleh nilai pada r_{tabel} sebesar 0,361. Yang dimana apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dikatakan tidak valid.

Berikut hasil uji validitas 30 responden pengaruh fitur layanan dan kemudahan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara.

Tabel 3.4
Uji Validitas 30 Responden

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi (r)	r tabel	Kesimpulan
Fitur Layanan (X1)	X ₁ 1.1	0,587	0,361	Valid
	X ₁ 1.2	0,489	0,361	Valid
	X ₁ 2.1	0,772	0,361	Valid
	X ₁ 2.2	0,470	0,361	Valid
	X ₁ 3.1	0,666	0,361	Valid
	X ₁ 3.2	0,502	0,361	Valid
	X ₁ 4.1	0,587	0,361	Valid
	X ₁ 1.2	0,647	0,361	Valid
Kemudahan (X2)	X ₂ .1.1	0,444	0,361	Valid
	X ₂ .1.2	0,549	0,361	Valid
	X ₂ .2.1	0,776	0,361	Valid
	X ₂ .2.2	0,644	0,361	Valid
	X ₂ .3.1	0,656	0,361	Valid
	X ₂ .3.2	0,820	0,361	Valid
	X ₂ .4.1	0,677	0,361	Valid
	X ₂ .4.2	0,637	0,361	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1.1	0,825	0,361	Valid
	Y.1.2	0,717	0,361	Valid
	Y.2.1	0,742	0,361	Valid
	Y.2.2	0,707	0,361	Valid
	Y.3.1	0,801	0,361	Valid
	Y.3.2	0,575	0,361	Valid

Pada tabel 3.4 diatas telah dilakukan uji validitas setiap pernyataan, maka ditemukan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reabilitas menunjukkan apakah intrumen tersebut konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan. Untuk mempermudah perhitungan, penelitian ini menggunakan

uji reabilitas dengan spss. Dalam spss disediakan kemudahan untuk menghitung ukuran reliabilitas dengan uji statistic.

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 yaitu uji statistic *cronbach's alpha* . Yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* (α) > 0,60 maka dinyatakan valid. (Ghozali,2018) Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 3.5
Uji Reliabilitas

Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fitur Layanan (X1)	0,731	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,804	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,823	Reliabel

Sumber : Hasil data yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai statistic *cronbach's alpha* pada variabel Fitur Layanan sebesar 0,731, variabel Kemudahan sebesar 0,804 dan variabel Kepuasan sebesar 0,823. Hal ini menunjukkan bahwa nilai statistic *cronbach's alpha* dari setiap variabel lebih besar dari 0,60 oleh karena itu data dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk disebar.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dideteksi melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan dari perhitungan regresi, diantaranya:

1. Uji Kolmogrow-Smirnov

Pengujian dilakukan dengan cara memistandikan profitabilitas yang diperoleh dengan taraf signifikan (Ghozali, 2012).

- a). Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi data normal
- b). Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

2. Histogram

Pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng (*bell shaped*). Data yang baik berarti data tersebut memiliki pola distribusi normal. Jika data melenceng ke kanan atau ke kiri berarti data tidak berdistribusi secara normal.

3. Grafik *Normality Probability Plot*, ketentuan yang digunakan yaitu:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas .

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Multikolinearitas dapat dinilai dari nilai tolerance dan VIF (*variance onflation factor*), yang apabila nilai tolerance lebih dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji, begitu pula sebaliknya. Serta apabila nilai VIF lebih kecil dari nilai 10 maka artinya tidak terjadi multikolineritas pada data yang diuji.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan variance dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya, dimana apabila hal ini terjadi, maka dapat dikatakan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas (Sugiyono, 2017). Untuk melihat terjadinya heteroskedastisitas atau tidak, dapat diketahui dari grafik scatter-plots antara SRESID dan ZPRED yaitu sumbu Y adalah residual dan X adalah X yang sudah dipresiksi. Dikatakan adanya indikasi terjadinya heterokedastisitas, jika terlihat adanya pola tertentu secara teratur pada grafik scatterplot. Namun jika tidak terlihat adanya pola yang jelas, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.10 Uji Statistik

3.10.1 Analisa Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linier berganda yaitu metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi linier berganda dengan memakai program SPSS yaitu:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan menggunakan Mobile Banking)

X1 = Variabel Independen (Fitur Layanan)

X2 = Variabel Independen (Kemudahan)

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regresi

e = Standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,01 (10%)

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel dependen dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, 2013).

a) Jika nilai signifikan (sig) $< 0,05$ maka hipotesis diterima.

b) Jika nilai signifikan (sig) $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

3.11.2 Uji Simultan (F)

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh secara simultan antara simultan antara variabel independen terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95 ($= 0,05$). (Sudaryono 2019).

3.11.3 Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien dterminan bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan penyebaran dari variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara 0 hingga 1 ($0 < R^2 < 1$). Jika koefisien mendekati 1 artinya variabel independen yang dibutuhkan

untuk memprediksi variabel dependen. Tetapi jika R^2 mendekati 0 maka variabel independen kurang berpengaruh terhadap variabel dependen, yang artinya kemampuan memberikan informasi sangat terbatas (Ghozali, 2018).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah hasil penelitian ini di analisis dan dipaparkan, maka dalam bab ini penulis dapat menarik kesimpulan yang menjadi inti dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji parsial (Uji t) dengan nilai t_{hitung} yaitu 6,761, sehingga diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,986. Dan nilai p-value pada kolom sig yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara
2. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji parsial (Uji t) dengan nilai t_{hitung} yaitu 3,639, sehingga diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,986. Dan nilai p-value pada kolom sig yaitu $0,000 < 0,05$ yang berarti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* BRImo studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara
3. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji simultan (uji f) bahwa nilai F_{hitung} (131.054) $> F_{tabel}$ (3,09) dan Sig. sebesar $0,000 < 0,05$, sesuai dengan teori yang ada hal tersebut menunjukkan bahwa H_3 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa Fitur Layanan dan Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking*

BRImo Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan juga beberapa kesimpulan yang telah dirangkum, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk membangun perusahaan dan penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Pihak perbankan diharapkan agar lebih efektif dalam melengkapi kebutuhan fitur layanan serta kemudahan dalam *mobile banking*, perusahaan memunculkan pada fitur *mobile banking* total jumlah pemasukan dan pengeluaran yang di terima setiap bulannya sehingga para pengguna BRImo mengetahui jumlah pengeluaran dan pemasukannya *balance* atau tidak. Kemudian pihak perbankan diharapkan lebih memperhatikan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*, banyaknya keluhan terkait jaringan yang sulit diakses yang menimbulkan gagal transaksi kasus tersebut membutuhkan perhatian khusus dari perusahaan perbankan, agar memperbaharui jaringan untuk mempermudah transaksi nasabah atau pengguna *mobile banking* BRImo. Dengan ditingkatkannya hal tersebut maka menimbulkan kesan yang baik dari nasabah sehingga nasabah secara berkelanjutan menggunakan *mobile banking*.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam. Selain itu juga melakukan penelitian dengan objek penelitian dan populasi yang berbeda untuk mengkaji hasil penelitian ini. Peneliti juga diharapkan dapat

melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda dari variabel penelitian ini, serta mampu menemukan permasalahan permasalahan dan mengungkapkannya untuk memberikan temuan peneliti yang lebih baru.



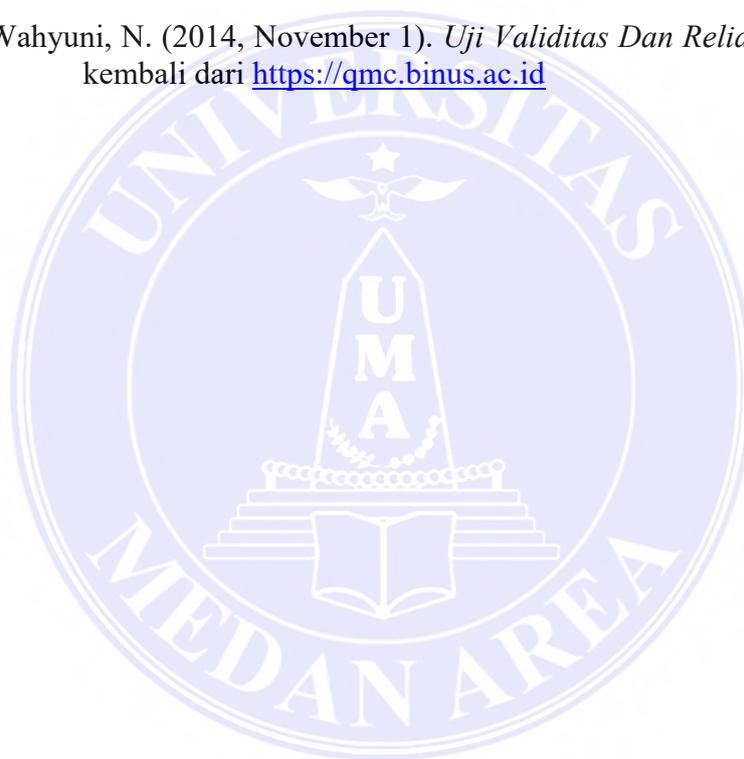
DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022, Juni). Pengaruh Kemanfaatan, kemudahan Keamanan, Dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia . *Journal Of Islamic Economics*, 70-89.
- Ambarwati, Y. B. (2018). Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Udaan Surabaya. *Jurnal Akutansi*, 83 - 103.
- Antonov, M. P., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah . *Jurnal Informatika Kesatuan*, 189 - 198.
- Aritonang , R. Y., Afifah, I. N., & Nurlinda. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *M-Banking* Pada PT Bank Sumut KC Kisaran. *Jurnal Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan* , 198-210.
- Arnould. (2019). *Consumer 2nd ed.* Boston. Massachusetts The McGraw-Hill Companies.
- Amalia, P. (2022). Pengaruh Kemanfaan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI Kcp Sumenep). *Journal of Islamic Economics*, 70 - 89.
- Anggraini , M. J., Sami, A., & Harahap, A. (2022). Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Binjai. *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Madina*, 2746.
- Alaina Isti F. (2022). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Skripsi. Tidak Diterbitka. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Davis. (2017). Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian 1 Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1), 82-89.

- Finannafi'ah, K. (2022, April 24). Pengaruh Kemudahan Resiko Manfaat Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 172-182.
- Ghozali. (2016). “ Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss23”. Semarang. BPFE Universitas Dipenogoro.
- Handayani , S., & Anitasari, m. (2022). Karakteristik Pengguna *Mobile Banking* di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2338 - 8412.
- Hariansyah , F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019, Mei). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyality Nasabah Pada Pengguna Layanan Bri *Mobile Bank Rakyat Indonesia* Di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3, 4267-4275.
- Harmoko, M. Pd, & Kilwaga, M.pd, I. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian* . Bandung: Maret 2022.
- Hidayah , N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi *Mobile Banking*. *Rumah Jurnal Institut Agama Islam Sunan Halijogo Malang*, 2721 - 9496.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kamaruddin, J., Nursiah, & Novianti, M. (2022). Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*. *Jurnal Imiah Ilmu Manajemen*, 2621.
- Listyowati , D., Rizky, A. D., & Hermawan, F. (2022). Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, *Mobile Banking*, Dan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akutansi*, 771 - 779.
- Maryanto Supriono. (2011). Buku Pintar Perbankan dilengkapi dengan studi kasus dan kamus istilah perbankan. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

- Nelwaan, Z. J., Yasa, Yasa, N. K., Sukaatmadja, I. G., & Ekawati, W. N. (2021). *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nursiah, ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). Analisis Minat Menggunakan *Mobile Banking*. *Jurnal Akutansi dan Keuangan*, 91-100.
- Novi. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Oliver, R. L. (2020). Kepuasan; Sebuah Perilaku Pada Konsumen.
- Oktapiani (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank Bri Syariah Kc Madium . Perbankan Syariah.
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021, February 19). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal Of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 42-52.
- Qothrunnada, K. (2022, November 22). Pengertian Variabel dan Jenisnya dalam Penelitian. Diambil kembali dari <https://detik.com>
- Rahmad, A. D., Astuti, E. S., & Riyadi. (2017, February). Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan Dan Penggunaan Sms Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Rahma Nur Fitriana. (2022). Pengaruh Fitur Pelayanan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia. Skripsi. Tidak Diterbitkan. . Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said. Surakarta.
- Rambe, J. H., & Hasibuan, K. A. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Manfaat *Mobile Banking* Terhadap Mahasiswa Jurusan Perbankan Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2722.
- Supriyono. (2018). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Rdan D Alfabeta. Bandung. Cv Alfa Beta.
- Santoso (2018). Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi Dengan Spss. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Sari, K. (2022). *Internet Banking: Perilaku pencarian Variasi Dan Loyalitas Nasabah* . Bandung: Januari 2022.

- Siadari, C. (2018, November 26). *Pengertian Penelitian Kuantitatif Menurut Para Ahli*. Diambil kembali dari <https://www.kumpulanpengertian.com>
- Thabroni, G. (2021, Februari 5). *Metode Penelitian : Pengetian dan Jenis Menurut Para Ahli*. Diambil kembali dari <https://serupa.id>
- Yohani, R., & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 844 - 853.
- Wahyuni, N. (2014, November 1). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. Diambil kembali dari <https://qmc.binus.ac.id>



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BRIMO (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara)

I. Karakteristik Responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

II. Petunjuk Pengisian

Bapak/ibu saudara/I cukup memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda (x) pada angka-angka yang tersedia dari rentang skala 5 (Sangat Setuju) hingga skala 1 (sangat tidak setuju) sesuai dengan pilihan bapak/ibu saudara/ibu.

Keterangan :

- | | |
|------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju | = 5 |
| b. Setuju | = 4 |
| c. Kurang Setuju | = 3 |
| d. Tidak Setuju | = 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | = 1 |

III. Daftar Pernyataan

1. Indikator Fitur Layanan (X1)

1. Kelengkapan Fitur

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya dapat melakukan berbagai macam transaksi melalui <i>mobile banking</i> BRImo					
2.	Saya dapat melakukan pembukaan rekening melalui <i>mobile banking</i> BRImo					

2. Kebutuhan Fitur

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fungsi <i>mobile banking</i> dalam mengelola rekening sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Layanan <i>mobile banking</i> meningkatkan efisiensi transaksi saya					

3. Ketertarikan Fitur

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa tampilan dari <i>mobile banking</i> BRImo terlihat elegan					
2.	Tampilan menu dari <i>mobile banking</i> BRImo saya raasa interkatif dan rapi.					

4. Kemudahan dalam penggunaan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya mudah memahami menu yang ditampilkan dalam <i>mobile banking</i> BRImo					
2.	Saya merasakan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi					

2.Kemudahan (X2)

1. Mudah dipelajari

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa <i>mobile banking</i> BRImo sangat mudah untuk dipelajari					
2.	Saya merasa memiliki kemudahan dalam melakukan registrasi pada <i>mobile banking</i> BRImo					

2.Fleksibel

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Penggunaan <i>mobile banking</i> BRImo dapat dilakukan kapan saja					
2.	Saya merasa <i>mobile banking</i> BRImo semakin mempermudah transaksi yang ingin saya lakukan.					

3. Dapat mengontrol pekerjaan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Dengan <i>mobile banking</i> waktu untuk melakukan transaksi perbankan lebih singkat.					
2.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> transaksi perbankan membuat pekerjaan saya lebih mudah terselesaikan sesuai dengan keinginan saya.					

4. Mudah digunakan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Secara keseluruhan <i>mobile banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan.					
2.	Secara keseluruhan <i>mobile banking</i> sangat mudah dipahami.					

3. Indikator Kepuasan

1. *fullfillment* (pemenuhan kebutuhan)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa <i>mobile banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan transaksi saya					
2.	Secara keseluruhan fitur layanan <i>mobile banking</i> sudah sesuai dengan harapan saya.					

2. Pleasure (Kesenangan)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa senang menggunakan mobile banking karena mempermudah transaksi					
2.	Dalam penggunaan <i>mobile banking</i> tidak membuang waktu yang cukup banyak.					

3. Ambivalence (ketertarikan)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa tertarik untuk mencoba semua layanan <i>mobile banking</i> BRImo.					
2.	Saya merasa nyaman menggunakan <i>mobile banking</i> BRImo.					

Lampiran 2 Data Penelitian

Fitur Layanan (X1)

No	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	T.X1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	5	4	5	5	4	4	35
3	5	5	5	4	3	4	5	5	36
4	5	4	5	4	5	5	4	5	37
5	4	4	4	4	4	4	3	3	30
6	2	4	5	3	5	4	3	5	31
7	5	4	4	5	5	4	4	5	36
8	5	4	4	4	5	5	4	4	35
9	5	4	4	4	4	5	4	4	34
10	5	5	5	5	4	4	4	4	36
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	4	4	5	4	4	4	4	4	33
13	5	5	5	4	3	5	5	4	36
14	5	5	5	4	4	4	5	5	37
15	4	4	4	4	5	5	4	4	34
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	5	5	5	4	5	4	5	5	38
18	4	4	5	3	4	5	5	5	35
19	4	4	5	5	5	5	4	5	37
20	5	5	4	3	5	4	5	5	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	4	4	4	4	4	4	4	33
24	5	5	3	5	2	3	5	3	31
25	4	4	4	5	5	5	5	5	37
26	5	5	4	5	4	5	4	4	36
27	5	4	4	4	4	4	4	4	33
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	5	3	4	5	3	3	4	32
30	5	5	5	5	4	5	4	4	37
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	4	5	4	4	37
33	5	4	4	5	4	5	4	4	35
34	4	5	4	4	4	4	5	5	35
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40

No	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	T.X1
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	5	5	4	4	4	4	4	4	34
38	5	4	4	3	5	3	4	3	31
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	4	4	5	4	4	4	33
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43	4	4	5	4	4	5	4	4	34
44	5	4	4	4	4	4	4	4	33
45	5	5	5	5	5	5	5	5	35
46	5	4	5	5	5	5	5	5	39
47	5	5	5	5	5	5	4	4	38
48	4	4	4	4	4	4	4	5	33
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	5	5	4	5	5	5	5	38
51	4	5	4	4	4	5	5	5	36
52	4	4	5	5	4	4	4	5	35
53	3	4	5	5	5	5	5	5	37
54	4	5	5	4	4	5	5	5	37
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	5	5	4	4	4	5	4	4	35
58	5	5	5	5	5	4	4	4	37
59	4	5	3	4	5	5	5	4	35
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	4	4	4	4	5	5	4	5	35
62	4	3	5	5	4	5	5	5	36
53	4	4	4	5	5	5	5	4	36
64	5	4	4	4	4	5	5	4	35
65	4	5	4	5	4	4	4	4	34
66	3	4	5	5	5	5	5	5	37
67	3	5	5	4	4	4	4	5	34
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	5	4	4	4	4	4	4	4	33
71	4	5	5	4	5	4	5	4	36
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	5	4	4	4	4	4	4	34
74	5	4	5	5	5	5	4	4	37

No	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	T.X1
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
76	4	4	4	4	4	5	5	5	35
77	4	3	4	5	4	4	5	5	34
78	5	4	5	5	4	5	4	4	36
79	5	4	5	4	4	4	4	5	35
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	5	4	5	4	4	4	5	5	36
82	5	4	4	5	5	4	4	5	36
83	4	5	5	5	4	5	4	5	37
84	4	4	4	5	4	5	5	4	35
85	4	4	4	4	5	5	4	3	33
86	5	3	4	3	4	4	3	4	30
87	4	4	5	5	5	4	4	5	36
88	4	5	5	4	5	5	5	5	38
89	5	4	4	4	4	4	4	5	34
90	4	4	5	5	4	4	4	5	35
91	5	4	4	5	5	5	5	3	36
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	5	4	5	5	5	4	5	5	38

Kemudahan X2

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	T.X2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	4	4	5	5	5	5	5	38
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	5	3	4	3	33
5	5	5	4	4	4	5	5	4	36
6	4	4	5	5	4	4	4	4	34
7	5	4	4	4	5	5	4	5	36
8	4	3	4	3	4	4	5	4	31
9	4	4	4	4	5	5	5	4	35
10	4	5	5	4	4	4	4	3	33
11	4	4	4	5	4	5	5	5	36
12	5	5	4	4	4	5	5	5	37
13	4	4	4	5	4	2	3	5	31
14	5	4	4	4	4	4	5	5	35
15	4	4	4	4	5	4	4	4	33
16	5	5	5	5	4	5	5	5	39
17	4	4	2	5	5	5	2	3	30
18	4	5	5	4	4	5	5	4	36
19	5	4	4	5	4	4	4	5	35
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	5	4	4	4	4	4	5	34
23	4	4	4	4	5	4	4	4	33
24	4	4	5	4	4	5	5	4	35
25	4	4	4	4	4	4	4	5	33
26	4	4	4	4	5	4	5	5	35
27	4	5	4	4	5	4	4	4	34
28	4	4	5	5	5	5	5	5	38
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	5	4	5	5	4	5	4	5	37
31	4	4	5	4	4	4	4	4	33
32	5	4	4	5	4	4	5	4	35
33	5	4	4	5	4	5	4	4	35
34	4	4	4	4	5	4	5	4	34
35	4	5	4	4	4	4	4	5	34
36	4	5	4	4	4	4	4	3	32
37	5	4	5	5	4	4	4	4	35
38	4	4	5	4	5	5	4	4	35
39	4	4	4	4	4	4	5	5	34
40	4	4	4	4	4	4	4	5	33
41	5	4	4	5	5	4	4	5	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	5	5	4	34
44	3	4	5	5	4	3	4	5	33

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	T.X2
45	4	4	5	5	4	4	5	5	36
46	5	5	5	4	5	4	5	4	37
47	4	4	4	4	4	5	4	5	34
48	4	4	4	4	5	5	5	5	36
49	5	3	4	4	5	5	5	5	36
50	4	4	5	4	4	4	4	5	34
51	4	4	5	5	5	4	4	4	35
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	5	4	4	5	3	5	5	5	36
54	5	4	5	5	5	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	5	5	5	35
56	4	5	5	4	5	5	5	4	37
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	5	4	3	5	5	5	3	34
60	5	5	5	4	4	4	4	4	35
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	4	4	5	4	4	4	4	5	34
63	4	4	4	4	5	5	5	4	35
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	4	4	4	4	4	5	5	5	35
66	4	5	5	4	4	3	4	4	33
67	4	5	5	4	3	3	5	4	33
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	4	5	5	4	5	4	4	36
70	5	5	4	4	4	4	5	5	36
71	4	5	5	4	4	4	5	5	36
72	4	4	4	4	4	5	4	5	34
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	5	5	5	4	39
75	5	5	5	5	5	4	4	5	38
76	5	5	5	5	5	5	5	4	39
77	4	2	2	5	4	5	5	4	31
78	4	4	4	4	5	5	5	5	36
79	4	4	5	4	5	4	4	5	35
80	5	5	4	4	2	4	4	4	32
81	5	5	4	5	5	5	5	5	39
82	4	4	4	4	5	5	5	5	36
83	5	5	4	5	5	5	5	4	38
84	4	4	4	5	4	5	4	5	35
85	2	5	2	5	5	4	4	3	30
86	5	5	4	3	4	5	5	5	36
87	5	4	4	5	5	5	5	5	38
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	T.X2
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
91	4	4	5	4	5	4	4	5	35
92	4	5	5	5	5	4	4	4	36
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Kepuasan (Y)

No	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	T.Y
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	4	5	5	4	28
6	4	5	4	5	4	4	26
7	5	2	4	3	5	3	22
8	4	4	5	5	4	4	26
9	4	4	4	4	4	5	25
10	5	5	4	4	3	3	24
11	4	4	5	4	5	5	27
12	4	4	4	4	4	3	23
13	4	5	4	5	4	4	26
14	4	4	4	4	4	5	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	5	5	5	5	28
17	5	5	4	4	4	5	27
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	3	3	4	4	4	22
21	4	4	4	5	2	3	22
22	4	5	5	4	5	5	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	4	5	4	4	26
25	4	4	5	4	4	4	25
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	5	4	5	5	28
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	4	4	4	5	4	26
33	4	4	3	5	4	5	25
34	5	4	4	5	4	5	27
35	4	4	4	4	5	5	26
36	5	4	3	4	5	5	26
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	5	5	5	27

No	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	T.Y
39	4	5	3	3	3	4	22
40	5	5	5	5	5	5	30
41	3	4	4	4	5	4	24
42	4	4	4	4	5	4	25
43	5	5	4	4	4	5	27
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	3	5	4	3	23
46	5	4	4	4	4	5	26
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	5	25
50	4	5	4	4	4	5	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	5	5	4	3	4	25
53	4	4	4	5	5	5	27
54	4	3	5	4	5	4	25
55	4	4	4	5	5	5	27
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	5	4	5	5	5	28
58	5	5	5	5	5	5	30
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	4	4	4	4	24
61	5	5	4	4	4	4	26
62	4	4	4	5	4	4	25
63	4	5	5	4	4	4	26
64	4	4	4	5	4	5	26
65	5	5	5	5	5	5	30
66	3	5	4	5	5	5	27
67	4	4	4	4	5	4	25
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	3	5	5	5	27
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	4	4	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	3	4	3	3	21
74	4	4	4	5	5	5	27
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	5	4	4	4	4	25
77	4	5	4	4	4	4	25
78	4	5	5	5	5	5	29
79	4	4	5	4	4	5	26
80	5	5	5	5	5	5	30
81	4	4	4	4	5	5	26
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	5	4	5	26
84	4	4	4	4	5	4	25
85	5	4	4	4	2	3	22
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	5	5	4	4	4	26
88	5	5	5	5	5	5	30

No	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	T.Y	
89	5	4	4	4	4	4	5	34
90	4	4	5	5	4	4	5	35
91	5	4	4	5	5	5	3	36
92	5	5	5	5	5	5	5	40
93	5	4	5	5	5	4	5	38

Kemudahan X2

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	T.X2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	4	4	5	5	5	5	5	38
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	5	3	4	3	33
5	5	5	4	4	4	5	5	4	36
6	4	4	5	5	4	4	4	4	34
7	5	4	4	4	5	5	4	5	36
8	4	3	4	3	4	4	5	4	31
9	4	4	4	4	5	5	5	4	35
10	4	5	5	4	4	4	4	3	33
11	4	4	4	5	4	5	5	5	36
12	5	5	4	4	4	5	5	5	37
13	4	4	4	5	4	2	3	5	31
14	5	4	4	4	4	4	5	5	35
15	4	4	4	4	5	4	4	4	33
16	5	5	5	5	4	5	5	5	39
17	4	4	2	5	5	5	2	3	30
18	4	5	5	4	4	5	5	4	36
19	5	4	4	5	4	4	4	5	35
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	5	4	4	4	4	4	5	34
23	4	4	4	4	5	4	4	4	33
24	4	4	5	4	4	5	5	4	35
25	4	4	4	4	4	4	4	5	33

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	T.X2
26	4	4	4	4	5	4	5	5	35
27	4	5	4	4	5	4	4	4	34
28	4	4	5	5	5	5	5	5	38
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	5	4	5	5	4	5	4	5	37
31	4	4	5	4	4	4	4	4	33
32	5	4	4	5	4	4	5	4	35
33	5	4	4	5	4	5	4	4	35
34	4	4	4	4	5	4	5	4	34
35	4	5	4	4	4	4	4	5	34
36	4	5	4	4	4	4	4	3	32
37	5	4	5	5	4	4	4	4	35
38	4	4	5	4	5	5	4	4	35
39	4	4	4	4	4	4	5	5	34
40	4	4	4	4	4	4	4	5	33
41	5	4	4	5	5	4	4	5	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	5	5	4	34
44	3	4	5	5	4	3	4	5	33
45	4	4	5	5	4	4	5	5	36
46	5	5	5	4	5	4	5	4	37
47	4	4	4	4	4	5	4	5	34
48	4	4	4	4	5	5	5	5	36
49	5	3	4	4	5	5	5	5	36
50	4	4	5	4	4	4	4	5	34
51	4	4	5	5	5	4	4	4	35
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	5	4	4	5	3	5	5	5	36
54	5	4	5	5	5	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	5	5	5	35
56	4	5	5	4	5	5	5	4	37
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	5	4	3	5	5	5	3	34
60	5	5	5	4	4	4	4	4	35
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	4	4	5	4	4	4	4	5	34
53	4	4	4	4	5	5	5	4	35

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	T.X2
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	4	4	4	4	4	5	5	5	35
66	4	5	5	4	4	3	4	4	33
67	4	5	5	4	3	3	5	4	33
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	4	5	5	4	5	4	4	36
70	5	5	4	4	4	4	5	5	36
71	4	5	5	4	4	4	5	5	36
72	4	4	4	4	4	5	4	5	34
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	5	5	5	4	39
75	5	5	5	5	5	4	4	5	38
76	5	5	5	5	5	5	5	4	39
77	4	2	2	5	4	5	5	4	31
78	4	4	4	4	5	5	5	5	36
79	4	4	5	4	5	4	4	5	35
80	5	5	4	4	2	4	4	4	32
81	5	5	4	5	5	5	5	5	39
82	4	4	4	4	5	5	5	5	36
83	5	5	4	5	5	5	5	4	38
84	4	4	4	5	4	5	4	5	35
85	2	5	2	5	5	4	4	3	30
86	5	5	4	3	4	5	5	5	36
87	5	4	4	5	5	5	5	5	38
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
91	4	4	5	4	5	4	4	5	35
92	4	5	5	5	5	4	4	4	36
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Kepuasan (Y)

No	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	T.Y
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	4	5	5	4	28
6	4	5	4	5	4	4	26
7	5	2	4	3	5	3	22
8	4	4	5	5	4	4	26
9	4	4	4	4	4	5	25
10	5	5	4	4	3	3	24
11	4	4	5	4	5	5	27
12	4	4	4	4	4	3	23
13	4	5	4	5	4	4	26
14	4	4	4	4	4	5	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	5	5	5	5	28
17	5	5	4	4	4	5	27
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	3	3	4	4	4	22
21	4	4	4	5	2	3	22
22	4	5	5	4	5	5	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	4	5	4	4	26
25	4	4	5	4	4	4	25
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	5	4	5	5	28
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	4	4	4	5	4	26
33	4	4	3	5	4	5	25
34	5	4	4	5	4	5	27
35	4	4	4	4	5	5	26
36	5	4	3	4	5	5	26

No	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	T.Y
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	5	5	5	27
39	4	5	3	3	3	4	22
40	5	5	5	5	5	5	30
41	3	4	4	4	5	4	24
42	4	4	4	4	5	4	25
43	5	5	4	4	4	5	27
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	3	5	4	3	23
46	5	4	4	4	4	5	26
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	5	25
50	4	5	4	4	4	5	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	5	5	4	3	4	25
53	4	4	4	5	5	5	27
54	4	3	5	4	5	4	25
55	4	4	4	5	5	5	27
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	5	4	5	5	5	28
58	5	5	5	5	5	5	30
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	4	4	4	4	24
61	5	5	4	4	4	4	26
62	4	4	4	5	4	4	25
63	4	5	5	4	4	4	26
64	4	4	4	5	4	5	26
65	5	5	5	5	5	5	30
66	3	5	4	5	5	5	27
67	4	4	4	4	5	4	25
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	3	5	5	5	27
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	4	4	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	3	4	3	3	21
74	4	4	4	5	5	5	27
75	5	5	5	5	5	5	30

No	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	T.Y
76	4	5	4	4	4	4	25
77	4	5	4	4	4	4	25
78	4	5	5	5	5	5	29
79	4	4	5	4	4	5	26
80	5	5	5	5	5	5	30
81	4	4	4	4	5	5	26
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	5	4	5	26
84	4	4	4	4	5	4	25
85	5	4	4	4	2	3	22
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	5	5	4	4	4	26
88	5	5	5	5	5	5	30
89	2	2	3	5	5	4	21
90	5	5	5	5	5	5	30
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	5	25
93	5	5	5	4	5	5	29

Lampiran 3 : Output Hasil Uji Statistika
UJI VALIDITAS
Variabel Fitur Layanan X1

		Correlations								
		X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	Total
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.312**	.015	.234*	.002	.029	.150	-.083	.354**
	Sig. (2-tailed)		.002	.885	.024	.988	.782	.150	.427	.001
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
X1.1.2	Pearson Correlation	.312**	1	.255*	.229*	.112	.171	.369**	.187	.544**
	Sig. (2-tailed)	.002		.014	.027	.287	.102	.000	.073	.000
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
X1.2.1	Pearson Correlation	.015	.255*	1	.336**	.277**	.396**	.313**	.537**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.885	.014		.001	.008	.000	.002	.000	.000
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
X1.2.2	Pearson Correlation	.234*	.229*	.336**	1	.227*	.386**	.346**	.235*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.024	.027	.001		.030	.000	.001	.023	.000
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
X1.3.1	Pearson Correlation	.002	.112	.277**	.227*	1	.359**	.171	.303**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.988	.287	.008	.030		.000	.103	.003	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.3.2	Pearson Correlation	.029	.171	.396**	.386**	.359**	1	.432**	.263*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.782	.102	.000	.000	.000		.000	.011	.000
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
X1.4.1	Pearson Correlation	.150	.369**	.313**	.346**	.171	.432**	1	.460**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.150	.000	.002	.001	.103	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
X1.4.2	Pearson Correlation	-.083	.187	.537**	.235*	.303**	.263*	.460**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.427	.073	.000	.023	.003	.011	.000		.000

	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
Total	Pearson Correlation	.354**	.544**	.651**	.630**	.528**	.631**	.678**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	92	93	93	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Variabel Kemudahan (X2)

		X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.305**	.330**	.347**	.127	.344**	.307**	.267**	.682**
	Sig. (2-tailed)		.003	.001	.001	.223	.001	.003	.010	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X2.1.2	Pearson Correlation	.305**	1	.399**	.106	.153	.046	.175	-.065	.481**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.312	.143	.659	.093	.535	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X2.2.1	Pearson Correlation	.330**	.399**	1	.183	.110	-.010	.213*	.233*	.572**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.080	.295	.924	.040	.025	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X2.2.2	Pearson Correlation	.347**	.106	.183	1	.245*	.188	-.001	.197	.502**
	Sig. (2-tailed)	.001	.312	.080		.018	.071	.989	.059	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X2.3.1	Pearson Correlation	.127	.153	.110	.245*	1	.305**	.166	.022	.482**
	Sig. (2-tailed)	.223	.143	.295	.018		.003	.111	.832	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X2.3.2	Pearson Correlation	.344**	.046	-.010	.188	.305**	1	.494**	.200	.585**
	Sig. (2-tailed)	.001	.659	.924	.071	.003		.000	.054	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
X2.4.1	Pearson Correlation	.307**	.175	.213*	-.001	.166	.494**	1	.294**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.003	.093	.040	.989	.111	.000		.004	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93

X2.4.2	Pearson Correlation	.267**	-.065	.233*	.197	.022	.200	.294**	1	.493**
	Sig. (2-tailed)	.010	.535	.025	.059	.832	.054	.004		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Total	Pearson Correlation	.682**	.481**	.572**	.502**	.482**	.585**	.602**	.493**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93	93	93

Variabel Kepuasan (Y)

		Correlations						
		Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	Total
Y.1.1	Pearson Correlation	1	.450**	.355**	.176	.165	.244*	.589**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.091	.114	.018	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y.1.2	Pearson Correlation	.450**	1	.454**	.298**	.079	.336**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.453	.001	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y.2.1	Pearson Correlation	.355**	.454**	1	.246*	.351**	.391**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.018	.001	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y.2.2	Pearson Correlation	.176	.298**	.246*	1	.367**	.414**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.091	.004	.018		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y.3.1	Pearson Correlation	.165	.079	.351**	.367**	1	.593**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.114	.453	.001	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y.3.2	Pearson Correlation	.244*	.336**	.391**	.414**	.593**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Total	Pearson Correlation	.589**	.654**	.703**	.611**	.661**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

UJI REALIBILITAS

Variabel Fitur Layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	8

Variabel Fitur Layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.596	8

Variabel Kemudahan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	6

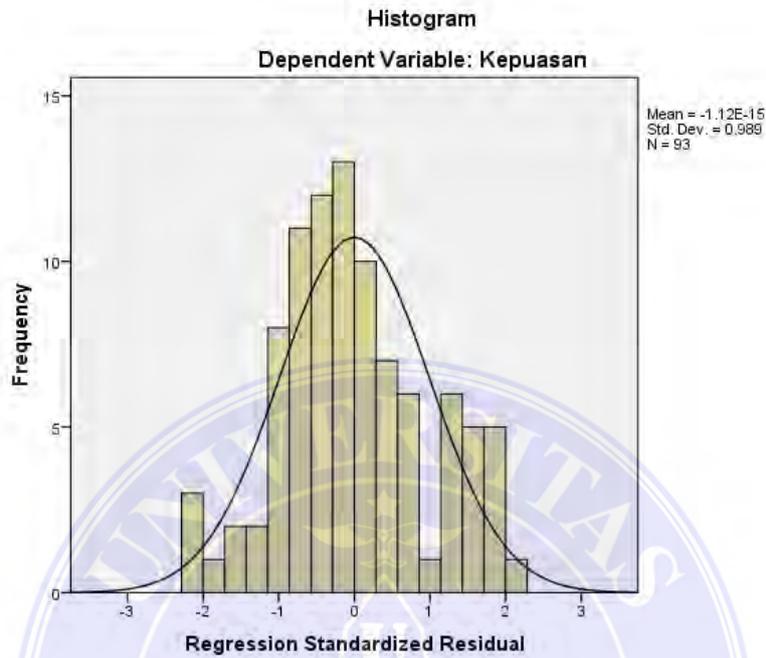
Uji Asumsi Klasik

Kolmogorov-Smirnov

Hasil uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

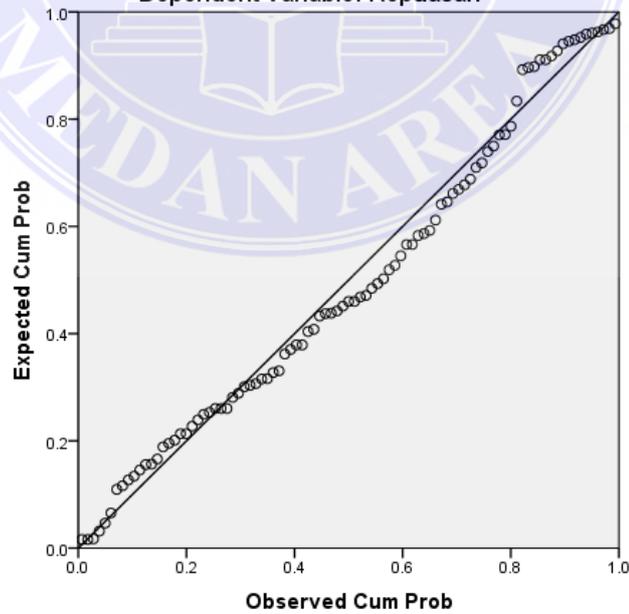
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.34659012
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.068
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Grafik Histogram



Kurva Normalitas *Probability Plot*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan

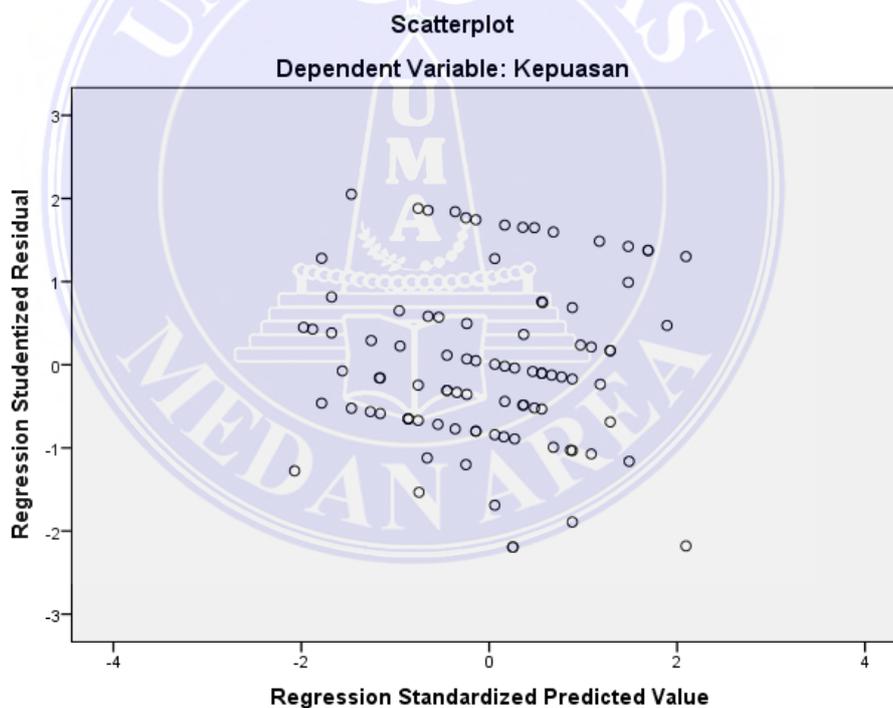


Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.783	4.631		3.624	.000		
	Fitur Layanan	.154	.091	.175	1.695	.094	1.000	1.000
	Kemudahan	.101	.093	.112	1.089	.279	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Heterokedasitas



Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.778	2.670		2.043	.040
	Fitur Layanan	.781	.115	.582	6.761	.000
	Kemudahan	.439	.096	.349	3.639	.000

Dependent :Kepuasan

Uji Parsial T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.778	2.670		2.043	.040
	Fitur Layanan	.781	.115	.582	6.761	.000
	Kemudahan	.439	.096	.349	3.639	.000

Dependent :Kepuasan

Uji Simultan F

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2380,335	2	1681,724	131.054	.000 ^b
	Residual	1893,013	91	13.471		
	Total	4273,348	93			

Dependent variabel : Kepuasan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.717	.773	3.291

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364340, 7366781, Fax. (061) 7366998
 Kampus II : Jl. Sei Seraya No. 70A/II Seiwa Budi No. 79II Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331
 Email : unlv.medanarea@uma.ac.id Website.uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas.ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 605 /FEB /01.1/ VII / 2023
 Lamp : -
 Perihal : Izin Research / Survey

11 Juli 2023

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Universitas Sumatera Utara

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara saudara , Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

Nama : ESTER ANGELITA TAMPUBOLON
N P M : 198320283
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Fitur layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking Brimo (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara (USU)

Untuk diberi izin mengambil data pada perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang,
 Inovasi, Kemahasiswaan Dan Alumni

Rana Fathimah Ananda, SE, M. Si

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal

Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Prof. T.M. Hanafiah, SH Kampus USU Medan 20155
 Telp.(061) 8218532, 8214545, Fax. (061) 8218532
 Laman: <https://feb.usu.ac.id>

Nomor : *5394* /UN5.2.1.5 / KMS / 2023
 Lamp. : -
 Hal : Izin Penelitian/Research

20 JUL 2023

Kepada Yth
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Medan Area
 Di
 Tempat

Dengan hormat, membalas Surat Saudara No.605/FEB/01.1/VII/2023 tanggal 11 Juli 2023 perihal pada pokok surat dengan ini diberitahukan bahwa kami mengizinkan mahasiswa Saudara untuk mengambil data (research) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis USU yaitu:

Nama : Ester Angelita Tampubolon
 N.P.M : 198320283
 Program Studi : Manajemen
 Judul : Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking Brimo (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara (USU)).

Dengan memenuhi Peraturan administrasi yang berlaku di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.

Demikian surat ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.


 An: Dekan
 Wakil Dekan 1
 Dr. Amly Syahputra Silalahi, SE., M.Si.
 NIP. 196604061993031013