



**PENGARUH KEAMANAN, KEBEBASAN, KENYAMANAN
PENGUNAAN *M-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya Ekonomi
Pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan*

Diajukan oleh:

Cinta Loka Handayani

NIM. 20.104979

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

**PENGARUH KEAMANAN, KEBEBASAN, KENYAMANAN
PENGUNAAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)**

NAMA : CINTA LOKA HANDAYANI

NIM : 20.104979

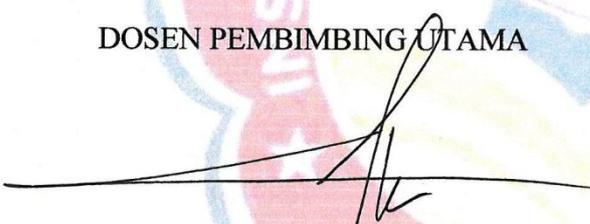
PROGRAM STUDI : D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN

MINAT STUDI : MANAJEMEN PEMASARAN

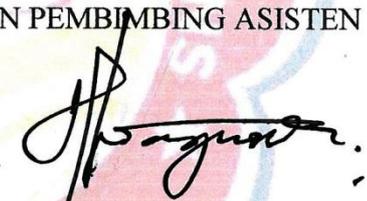
Disetujui oleh:

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN


Mustofa, S.E., M.Si

NIDN. 0711017801


Helmi Agus Salim, S.E., M.M

NIDN.0716088303

Mengetahui,

Ketua Program Studi


Mustofa, S.E., M.Si

NIDN. 0711017801

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

PENGARUH KEAMANAN, KEBEBASAN, KENYAMANAN
PENGUNAAN *M-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari/Tanggal : Selasa/ 18 Juli 2023

Jam : 09.30 – 11.00 WIB

Tempat : Ruang A2.3

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Drs. Bagus Qomaruzzaman R.E., M.P :

NIDN.

Ketua Penguji

Mustofa, S.E., M.Si

NIDN.0711017801

Sekretaris Penguji

Helmi Agus Salim, S.E., M.M :

NIDN.0716088303

Anggota Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan

Mustofa, S.E., M.Si
NIDN. 0711017801

Rektor
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P
NIDN.0702106701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cinta Loka Handayani

NIM : 20104979

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kebebasan, Kenyamanan Penggunaan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)” merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya karya ilmiah (tugas akhir) yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya.

Jember, 20 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Cinta Loka Handayani

MOTTO

“INNALLAHA MA ASSHOBIRIN”

(QS. AL-Baqarah Ayat:153)

“TIDAK ADA KESUKSESAN TANPA KERJA KERAS, TIDAK ADA
KEBERHASILAN TANPA KEBERSAMAAN, TIDAK ADA KEMUDAHAN
TANPA DOA.”

(Ridwan Kamil)

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Ahli Madya Ekonomi Program Studi Keuangan dan Perbankan. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kebebasan, Kenyamanan Penggunaan *M-Banking* Terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)” tidak terlepas dari bimbingan, kerja keras, doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E.,M.M.,M.P. selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Bapak Mustofa, S.E.,M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan ITS Mandala sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
3. Bapak Helmi Agus Salim, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
4. Ungkapan terimakasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis haturkan dengan sangat rendah hati kepada orang tua saya dan kakak kakak

saya yang selalu memberi dukungan, nasehat dan mendoakan penulis agar lulus tepat waktu dan diberi kemudahan dalam penyusunan tugas akhir.

5. Huraaa (Alfin, Lulu, Cetrin), Kepompong Squad (Kokom, Ika, Gea) selaku sahabat-sahabat, santi, waji, dan teman-teman yang lain tidak bisa menyebutkan satu persatu yang telah memberi semangat, doa serta motivasi agar penulis lulus tepat waktu.
6. NIM 20104987 yang telah membantu, mendukung, memberi semangat agar penulis segera menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis ucapkan banyak terimakasih yang sangat dalam.
7. Ahmad Dwi Wahyudianto, yang telah mendampingi penulis selama penyusunan dan pengerjaan tugas akhir. Terimakasih telah ikut serta mendoakan, membantu dan semangat dalam proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang perbankan.

Jember, 20 Juni 2023

Penulis,

Cinta Loka Handayani

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Batasan Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2 Kajian Teori | 19 |
| 2.2.1 <i>Mobile Banking</i> | 19 |
| 2.2.1.1 Manfaat <i>M-banking</i> | 20 |
| 2.2.1.2 Indikator <i>M-Banking</i> | 20 |
| 2.2.2 Kepuasan Nasabah..... | 21 |
| 2.2.2.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .. | 23 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 26 |
| 2.4 Hipotesis..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 30 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 31 |
| 3.2.1 Populasi | 31 |
| 3.2.2 Sampel | 31 |
| 3.3 Jenis Penelitian..... | 32 |
| 3.4 Identifikasi Variabel | 33 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 33 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 3.7 Metode Analisis Data..... | 37 |
| 3.7.1 Uji Instrumen Data..... | 37 |
| 3.7.1.1 Uji Validasi | 37 |
| 3.7.1.2 Uji Reliabilitas | 37 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 3.7.2.1 Uji Normalitas..... | 39 |
| 3.7.2.2 Uji Multikolinieritas | 39 |
| 3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas | 39 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 41 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 43 |
| 4.2 Analisis Hasil Penelitian | 48 |
| 4.2.1 Uji Instrumen Data..... | 48 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1.1 Uji Validitas..... | 48 |
| 4.2.1.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.2.2 Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 4.2.2.1 Uji Normalitas..... | 51 |
| 4.2.2.2 Uji Multikolinieritas..... | 52 |
| 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 53 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| 4.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 55 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis..... | 56 |
| 4.3 Interpretasi..... | 59 |
| BAB V PENUTUP..... | 62 |
| 5.1 Simpulan | 62 |
| 5.2 Implikasi..... | 63 |
| 5.3 Saran..... | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Provinsi Penggunaan Internet Tertinggi di Indonesia | 2 |
| Tabel 1.2 Top Brand Award Kategori E-Chanel (M-Banking) | 5 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| Tabel 3.1 Skala Likert | 36 |
| Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas | 38 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Universitas..... | 45 |
| Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian | 46 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas..... | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas..... | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas | 52 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 53 |
| Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) | 56 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji t Menggunakan SPSS | 57 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji t Perbandingan R tabel Dengan R hitung | 57 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 27 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 53 |

ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet terbesar di dunia, hal ini membuat bank-bank bersaing untuk berusaha memberikan layanan terbaiknya kepada nasabah, salah satunya melalui layanan *M-Banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor keamanan, kebebasan, kenyamanan terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa di Jember yang menggunakan aplikasi BRImo. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden, dengan teknik random sampling dan pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan studi perpustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel keamanan dan variabel kenyamanan penggunaan *M-Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel kebebasan penggunaan *M-Banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan variabel independen (keamanan, kebebasan, kenyamanan) penggunaan *M-Banking* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Nilai R^2 sebesar 0,708 atau 70,8%. Hal ini berarti pengaruh variabel independen penggunaan *M-Banking* terhadap variabel dependen adalah 70,8% dan sisanya 29,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Keamanan, Kebebasan, Kenyamanan, Kepuasan Nasabah dan *M-Banking*.

ABSTRACT

Indonesia is one of the countries with the largest internet users in the world, this makes banks compete to try to provide the best service to customers, one of which is through M-Banking services. This study aims to determine the influence of factors of security, freedom, comfort on customer satisfaction. This type of research used a quantitative approach to the survey method. The population of this study is students in Jember who use the BRImo application. The sample used was 70 respondents, with random sampling technique and data collection through observation, questionnaires and library research. Data analysis techniques used in this study were instrument data tests (validity and reliability tests), classic assumption tests (normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests), multiple linear regression, coefficient of determination (R²), and hypothesis testing (test t and F test) with the help of SPSS version 25. The results of this study indicate that partially the security variable and the variable convenience of using M-Banking have a significant effect on customer satisfaction, while the variable freedom to use M-Banking has no significant effect on customer satisfaction. Simultaneously the independent variables (security, freedom, comfort) using M-Banking have a significant effect on the dependent variable (customer satisfaction). The R² value is 0.708 or 70.8%. This means that the effect of the independent variable using M-Banking on the dependent variable is 70.8% and the remaining 29.2% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Security, Freedom, Convenience, Customer Satisfaction and M-Banking.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya teknologi di era digital, manusia semakin mudah dalam mengakses informasi dan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi ini bertujuan untuk mengikuti kebutuhan manusia yang selalu berubah dan beraneka ragam. Karena itu, masyarakat semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan, dan internet menjadi salah satu yang paling marak saat ini. Internet merupakan sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (ISP) untuk seluruh pengguna di dunia. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang sangat besar pada semua aspek kehidupan manusia baik individu maupun organisasi, dan investasi organisasi dalam teknologi informasi menjadi sangat penting. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), untuk periode 2022-2023 penggunaan internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang. Jumlah tersebut semakin meningkat sekitar 2,67% dari periode sebelumnya yang berjumlah 210,03 juta pengguna, jumlah tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 257,77 juta jiwa.

Tabel 1.1 Provinsi Penggunaan Internet Tertinggi di Indonesia

| No | Provinsi | Tingkat Penetrasi (%) |
|----|---------------------------|-----------------------|
| 1 | Banten | 89,10 |
| 2 | DKI Jakarta | 86,96 |
| 3 | Jawa Barat | 82,73 |
| 4 | Kepulauan Bangka Belitung | 82,66 |
| 5 | Jawa Timur | 81,26 |
| 6 | Bali | 80,88 |
| 7 | Jambi | 80,48 |
| 9 | Sumatera Barat | 80,31 |

Sumber: *indonesiabaik.id*

Hadirnya kecanggihan diberbagai teknologi memberikan pengaruh serta manfaat dalam kehidupan, khususnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi dalam dunia perbankan. Nasabah yang menyediakan beragam layanan operasional saat ini diuntungkan dengan berbagai inovasi dan kemudahan yang dibawa oleh kemajuan teknologi perbankan. Hal tersebut menyebabkan memunculnya teknologi yang dikenal dengan nama *E-Banking*. *E-Banking* dinilai memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, sehingga menjadi alternatif bisnis yang menjanjikan. Layanan ini hadir untuk memberikan kenyamanan dan mobilitas bagi kebutuhan nasabah bank dalam menjalankan bisnis maupun dalam kehidupan sehari-hari.

E-banking adalah layanan perbankan cerdas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui internet dengan menggunakan ponsel. Bagi nasabah eksisting, layanan ini sangat memudahkan karena tidak perlu pergi ke bank atau ATM saat melakukan transaksi. *E-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic*

Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC)/Point of Sales (POS), Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, E-Commerce, Phone Banking dan Video Banking. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *E-Banking* adalah sebuah layanan digital yang beragam kegunaannya serta memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa adanya batasan waktu dan tempat serta efisien dalam biaya.

Salah satu layanan *E-Banking* yang menjadi andalan sebuah bank saat ini adalah *M-Banking*. Dengan hadirnya *M-Banking* perlu diakui banyak membantu nasabah dan pelayanan akan menjadi cepat, efektif serta dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun. Hal ini yang dapat mendorong nasabah untuk membuka rekening bank, sejak dioperasikannya *M-Banking* ini nasabah sekarang memiliki pilihan dalam melakukan transaksi. Salah satu nasabah pengguna aktif perangkat *M-Banking* dan memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan *M-Banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang aktif menggunakan *M-Banking*. Nasabah dalam memilih sebuah bank pastinya memiliki kriterianya masing-masing, begitu pula dalam menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank seperti *M-Banking*. Dalam menggunakan *M-Banking* ada beberapa hal yang menjadi faktor penyebab nasabah memilih menggunakannya, diantaranya keamanan, kebebasan, dan kenyamanan. Keamanan berkaitan dengan persepsi nasabah dalam hal keselamatan dan keamanan data dari nasabah itu sendiri dalam menggunakan *M-Banking*. Kebebasan berkaitan dengan mudahnya nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, cicilan tagihan, top up

dompet digital dan sebagainya tanpa harus datang atau bertemu langsung dengan karyawan bank. Dan yang terakhir yakni kenyamanan, hal ini berkaitan dengan *experience* atau pengalaman senang atau nyaman nasabah selama menggunakan *M-Banking* tersebut.

Pelayanan yang baik sangat penting bagi industri perbankan karena merupakan kunci keberhasilan suatu bank dalam mengoptimalkan kinerja perusahaan. Dengan pelayanan yang optimal nasabah juga akan merasa puas atas kinerja yang diberikan bank dengan begitu pihak bank dapat mempertahankan nasabahnya dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan, seperti yang didefinisikan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang ketika kinerja (hasil) sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Nasabah dikatakan puas terhadap pelayanan bank apabila kinerja (hasil) memenuhi atau melebihi harapan nasabah, yang pada dasarnya merupakan definisi kepuasan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) merupakan salah satu bank terbesar Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bank yang berdiri sejak tahun 1895. Bank BRI memberikan berbagai layanan seperti simpanan, pinjaman, serta jasa bank lainnya salah satunya adalah *M-Banking*. *M-Banking* di BRI dikenal dengan nama BRImo yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, cek saldo dan lain-lain tanpa harus datang ke kantor. BRImo merupakan brand yang menempati posisi kedua dalam Top brand Award kategori *M-Banking* dengan presentase 19,80%.

Tabel 1.2 Top Brand Award Kategori E-Channel (M-Banking)

| Brand | Top Brand Index 2023 | |
|-------------------|----------------------|-----|
| m-BCA | 47,90% | TOP |
| BRI Mobile | 19,80% | TOP |
| m-Banking Mandiri | 13,00% | TOP |

Sumber: *Top Brand Award 2023*

Dari hasil survey tabel diatas, dapat kita lihat bahwa penggunaan BRImo merupakan layanan yang cukup tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan *M-Banking* PT. Bank Rakyat Indonesia cukup tinggi. Dengan munculnya layanan *M-Banking (BRImo)* ini mampu memberikan respon positif dan kepercayaan dari masyarakat. Selain itu, penggunaan *M-Banking* juga mendukung program pemerintah dalam Gerakan Non Tunai (GNT) di masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu, salah satu indikator keberhasilan yang harus dijaga bank ialah kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking* agar industri perbankan berhasil menjalankan perannya sebagai penggerak perekonomian nasional dan mencapai stabilitas keuangan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat ditarik rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah keamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kebebasan penggunaan *M-Banking (BRImo)* berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah?

3. Apakah kenyamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah keamanan, kebebasan, dan kenyamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* secara persial terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kebebasan penggunaan *M-Banking (BRImo)* secara persial terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* secara persial terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan, kebebasan, dan kenyamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini, diantaranya:

1. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai sarana penyelesaian tugas akhir yang memenuhi persyaratan program studi D3 Keuangan dan Perbankan.

b. Studi ini diharapkan dapat memberikan informasi baru mengenai dampak *M-Banking (BRImo)* terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai karya pengembangan ilmiah, untuk menambah ragam informasi hasanah fungsional bagi dinamika keilmuan civitas akademika dan dapat dimanfaatkan sebagai sumber perspektif untuk kajian tambahan, khususnya dunia perbankan.

3. Bagi Pihak Bank

Diharapkan dapat sebagai bahan acuan bagi pihak BRI untuk evaluasi mengenai kinerja *M-Banking (BRImo)* guna mencapai kepuasan nasabah, sehingga nasabah dapat menjadi lebih loyal kepada BRI.

1.5 Batasan Penelitian

Topik-topik berikut ini akan dibatasi agar penelitian ini dapat dibahas secara lebih terarah tanpa memperluas topic yang dibahas, maka akan dibatasi hal-hal sebagai berikut:

1. Peran *M-Banking (BRImo)* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia.
2. Fokus penelitian ini adalah bagaimana aspek keamanan, kebebasan, dan kenyamanan penggunaan *M-Banking (BRImo)* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia.
3. Periode penelitian Juni tahun 2023.
4. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *M-Banking (BRImo)* khususnya mahasiswa di Jember.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Sarimuda (2022), Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah, kebahagiaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan mengolah data primer, mengumpulkan informasi melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada nasabah Bank BCA KCU Jambi. Sebanyak 105 responden termasuk dalam sampel, dan wawancara serta kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif menggunakan teknik *path analysis*. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi sebagian oleh kualitas layanan *mobile banking*. Hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk secara simultan mempengaruhi kualitas layanan *mobile banking* melalui kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini memiliki saran untuk upaya perusahaan, dalam hal ini Bank BCA jambi untuk mengembangkan layanan *mobile banking* agar nasabah senang dan puas sehingga dapat lebih setia kepada perusahaan.
2. Reza V, Leonardo IV (2022), Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot, sebanyak 200 responden dengan *accidental sampling*. Dengan nilai t-statistic 38,517 ($>1,96$) dan p-value (0,000), penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan BNI *Mobile Banking* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot. Loyalitas nasabah berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot dengan nilai t-statistic 26,187 ($>1,96$) dan p-value (0,000). Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Bank BNI KCU Daan Mogot dengan nilai t-statistic 20,571 ($>1,96$) dan p-value (0,000).

3. Dadang Y, Mia SR, Suryana (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (IB) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Cipanas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui desain website, kehandalan, keamanan dan layanan *internet banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Cipanas. Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Variabel penelitian adalah kualitas layanan *Internet Banking* (X) dan kepuasan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BJB KCP Cipanas, dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang, sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan *Internet Banking* (IB) terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Cipanas.

4. Suparno S, Riska NN (2021), Peran Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Cianjur – Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* (BCA–mobile). Penelitian ini populasinya adalah nasabah BCA yang menggunakan layanan BCA- mobile. Ada 66 orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dan sampel diambil menggunakan teknik probability sampling dengan sampel acak sederhana. Dimensi yang digunakan peneliti untuk kualitas pelayanan (X) adalah empati, daya tanggap, kendalan dan jaminan. Harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, faktor emosional dan efisiensi merupakan dimensi pada variabel kepuasan nasabah (Y). Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji keabsahan dan keandalannya. Strategi investigasi informasi yang digunakan untuk menjawab spekulasi adalah direct relaps. Hasil dari pengujian yang telah dilakukan dapat ditunjukkan dari tabel pengujian yang menunjukkan bahwa model direct relapse condition untuk menilai sifat administrasi keuangan portabel secara fundamental mempengaruhi loyalitas konsumen dengan keadaan $Y = 1,278 + 0,831 X$. Dimana X variabel adalah kualitas administrasi sedangkan variabel Y adalah loyalitas konsumen. Berdasarkan tabel uji t, nilai yang didapat adalah t hitung $11,954 > t$ tabel $1,29451$ atau nilai kepentingan $0,000 < 0,001$, sehingga dapat diduga bahwa variabel ini mempunyai pengaruh terhadap kualitas administrasi (X). Penting untuk variabel loyalitas konsumen (Y) sebesar 69,1%.

5. Triyanti, D, Kaban, R. F,& Iqbal, M (2021), Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Analisis data menggunakan metode *partial least square* (PLS) digunakan untuk menentukan seberapa besar peningkatan kepuasan. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang dapat bertindak sebagai variabel intervening. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan *mobile banking*, namun kepuasan nasabah berpengaruh signifikan.
6. Wijanarto A.L & Wardani D.(2021) Peran Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penggunaan Internet Banking terhadap kepuasan pelanggan m-BCA. Melalui data primer, penelitian ini melakukan analisis deskriptif kuantitatif. Pengujian ini dilatar belakangi oleh 3 faktor variabel independen yaitu kebebasan, kenyamanan, dan keamanan terhadap 1 variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna *internet banking* m-BCA yang menggunakan google form dan analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan m-BCA secara fundamental mempengaruhi kepuasan nasabah, terdapat 2 variabel yang berpengaruh signifikan yaitu kebebasan dan keamanan.

7. Mundir, A., & Hayati, L.N. (2021), Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. Hasil analisis data yang diperoleh dari 15 sampel nasabah Bank BRI Syariah KC Malang Pandaan Pasuruan yang telah dijelaskan pada analisis data yang terdapat pada bab sebelumnya. Karakteristik responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki mencapai 53,3% berusia 21-40 tahun dengan jumlah 11 responden. Hasil uji F menunjukkan bahwa persepsi kecepatan (X1), persepsi terhadap keamanan (X2), persepsi akurasi data (X3), persepsi kepercayaan (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana perhitungan Fhitung adalah 1,303 dengan level signifikansi 0,000. Hasil uji t menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kecepatan (X1), persepsi terhadap keamanan (X2), persepsi akurasi data (X3), persepsi kepercayaan (X4) secara simultan, dengan perhitungan t hitung $>$ t tabel sebesar $2,061 > 0,962$.
8. Zakaria Harahap, (2020) Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Seluruh nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Prabumulih merupakan populasi. Sampel acak sebanyak 90 orang dipilih dengan menggunakan metode sampel jenuh. Metode penyelidikan informasi meliputi:

uji instrumen, yang meliputi uji validitas dan reliabilitas; uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas; uji regresi linier sederhana; dan uji hipotesis yang meliputi uji F, uji koefisien determinasi, dan uji t. R Square adalah 0,738, sesuai dengan hasil uji determinasi. Artinya variabel administrasi E-Banking terhadap loyalitas konsumen sebesar 73,8% sedangkan sisanya 26% ($100 \text{ persen} - 73,8\% = 26,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

9. Nora DS, Dedy H, Rodianto (2020), Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh secara parsial dan simultan. Analisis data menggunakan regresi linier berganda yang meliputi uji determinasi, uji simultan, dan uji parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking*. Selain itu kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen berdasarkan nilai Adjusted R Square sebesar 76,9% dan sisanya 23,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
10. Febri Nur ES (2018) Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *Internet*

Banking di PT. BNI Persero Tbk KC Madiun. Populasi penelitian ini adalah 512 nasabah, dan *sampling insidental* diambil sebanyak 225 nasabah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil test regresi linear sederhana adalah $Y = 12,646 + 0,635 X$ konsisten 12,646 artinya jika variabel kualitas layanan Internet Banking memiliki nilai tetap, sehingga besarnya kepuasan nasabah adalah sebesar 0,635 maka terdapat pengaruh antara kualitas layanan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah. Hasil koefisien determinasi adjust (R^2) diketahui sebesar 0,377 artinya 37,7% kualitas layanan *Internet Banking* dipengaruhi oleh kepuasan nasabah, sedangkan variabel yang tidak diteliti berpengaruh sebesar 62,3%. Uji t kemudian menghasilkan nilai 11,69 sedangkan 1,651.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

| No | Penelitian | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|-----------------|--|--|---|
| 1. | Sarimuda (2022) | Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel | - Variabel independen yaitu <i>Mobile Banking</i> . - Menggunakan metode kuantitatif. | - Tahun penelitian. - Menggunakan non probability sampling. Sedangkan Teknik sampling penelitian ini menggunakan probability sampling. |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| | | Intervening | | - Objek penelitian dan tempat penelitian. |
| 2. | Reza Vahlevi, Leonardo Indra Vitaharsa (2022) | Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot | - Variabel independen yaitu <i>Mobile Banking</i> . - Teknik pengambilan sampling non probability sampling. | - Tahun penelitian. - Objek penelitian dan tempat penelitian. |
| 3. | Dadang Yudih, Mia Siti Rahmiati, Suryana (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking (IB) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Cipanas | - Variabel dependen kepuasan nasabah. - Menggunakan metode kuantitatif. - Teknik pengambilan sampling non probability sampling. | - Tahun penelitian. - Objek penelitian dan tempat penelitian. |
| 4. | Suparno Saputra, Riska Novriani | Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap | - Variabel dependen kepuasan nasabah. | - Tahun penelitian. - Menggunakan non |

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| | Nurhasanah (2021) | Kepuasan Nasabah Bank BCA di Cianjur-Jawa Barat | - Menggunakan metode kuantitatif. | probability sampling. Sedangkan Teknik sampling penelitian ini menggunakan probability sampling. - Objek penelitian dan tempat penelitian |
| 5. | Triyanti, D., Kaban, R.F., & Iqbal, M. (2021) | Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah | - Menggunakan metode kuantitatif - Variabel dependen kepuasan nasabah. | - Tahun penelitian. - Objek penelitian dan tempat penelitian. |
| 6. | Andilie Lily Wijanarto, Deni Wardani (2021) | Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Pada Nasabah | - Variabel independen <i>Mobile Banking</i> . - Variabel dependen kepuasan nasabah (kebebasan, | - Tahun penelitian. - Tempat penelitian. |

| | | | | |
|----|--|---|---|--|
| | | Pengguna Fasilitas M-BCA Di Kota Depok) | keamanan, kenyamanan). - Menggunakan metode kuantitatif - Teknik pengambilan sampling non probability sampling. | |
| 7. | Abdillah Mundir, Lilik Nur Hayati (2021) | Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan | - Variabel independen <i>mobile banking</i> . - Variabel dependen kepuasan nasabah. - Menggunakan metode kuantitatif. | - Tahun penelitian. - Objek penelitian dan tempat penelitian. |
| 8. | Zakaria Harahap (2020) | Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih | - Variabel independen <i>mobile banking</i> . - Variabel dependen kepuasan nasabah. - Menggunakan | - Tahun penelitian. - Objek penelitian dan tempat penelitian. |

| | | | metode kuantitatif. | |
|-----|--|--|---|--|
| 9. | Nora Deri Sofya, Dedi Heri Wibowo, Rodianto (2020) | Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Ntb Syariah Cabang Sumbawa | - Variabel dependen kepuasan nasabah. - Menggunakan metode kuantitatif. | - Tahun penelitian. - Objek penelitian dan tempat penelitian. |
| 10. | Febri Nur Endah Safitri (2018) | Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun | - Variabel dependen kepuasan nasabah. - Menggunakan metode kuantitatif. - Teknik pengambilan sampling non probability sampling. | - Tahun penelitian. - Objek dan tempat penelitian. |

Sumber : Penelitian terdahulu

Secara keseluruhan persamaan penelitian terdahulu relevan dengan penelitian ini yaitu variabel independen adalah *M-Banking (BRImo)* dan variabel dependen kepuasan nasabah.

Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada objek penelitian dan tempat penelitian. Ada beberapa penelitian yang variabel independen dan variabel dependen yang berbeda.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Mobile Banking

M-Banking atau yang lebih dikenal dengan *Mobile Banking* adalah bank atau layanan yang menggunakan perangkat komunikasi seperti *handphone* untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya. Dengan maraknya penggunaan telepon genggam dan layanan *Mobile Banking*, transaksi *Mobile Banking* yang seringkali harus dilakukan secara manual yang artinya membuat transaksi yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan pergi ke bank kini dapat dilakukan tanpa harus mendatangi gerai bank dan dapat dilakukan menggunakan *handphone* untuk menghemat waktu dan biaya (Melfi Adela, 2020:16). Sedangkan Definisi *Mobile Banking* menurut Riswandi dalam penelitian Wijanarto, Wardani (2021), *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, komunikasi dan aktivitas transaksinya menggunakan hp android. Layanan *M-Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja

dan kapan saja. Pada akhirnya bank bersaing menyediakan fasilitas *M-Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

2.2.1.1 Manfaat *M-Banking*

Di atas dijelaskan mengenai beberapa jenis layanan *M-Banking*, dari beragam layanan yang ditawarkan *M-Banking* memiliki manfaat bagi nasabah ataupun bagi perusahaan. Berikut beberapa manfaat *M-Banking* sebagai berikut :

1. Dapat melakukan transaksi perbankan dimana pun dan kapan saja.
2. Memudahkan nasabah dan pihak bank dalam melakukan transaksi perbankan.
3. Mempercepat aktivitas perbankan.
4. Membuat kegiatan perbankan menjadi lebih efektif dan efisien.
5. Dapat mengurangi aktivitas pelayanan di kantor perusahaan.
6. Dapat memangkas biaya operasional perbankan.
7. Aman, *Mobile Banking* dilengkapi dengan *Scerity User ID* dan pin untuk menjamin keamanan dan menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi.

2.2.1.2 Indikator *M-Banking*

Adapun beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan *M-Banking* (*BRImo*) sebagai berikut:

- a. Keamanan**, suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Secara tidak langsung keamanan dapat menjamin keberlangsungan bisnis dalam mengurangi risiko-risiko yang

mungkin terjadi. Aspek ini merupakan hal terpenting dalam sebuah sistem informasi, dikarenakan berhubungan dengan data-data nasabah yang bersifat rahasia. Dengan adanya layanan *M-Banking (BRImo)* akan meminimalisir risiko yang ditimbulkan dari pada langsung ke bank untuk melakukan transaksi.

- b. Kebebasan**, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung dengan karyawan bank. Hal ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa adanya batasan waktu dan tempat serta efisien dalam biaya.
- c. Kenyamanan**, fleksibilitas dalam mengakses dimanapun dan kapanpun dapat membuat nasabah merasa nyaman atau senang saat melakukan transaksi sehingga nantinya akan timbul rasa puas dari penggunaan *M-Banking (BRImo)*.

2.2.2 Kepuasan Nasabah

Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan dituntut untuk teliti mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap waktu berubah dengan cepat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Pembeli akan pindah setelah membentuk persepsi tentang nilai penawaran, kepuasan setelah pembelian dapat terjadi. Hal ini tergantung pada kinerja penawaran yang diberikan oleh perusahaan yang dibandingkan dengan ekspektasi konsumen.

Menurut Tjipto (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk yang muncul setelah

membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan, maka artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja tidak memenuhi harapan, maka artinya pelanggan tidak puas. Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah. Pada dasarnya pengertian kepuasan merupakan keadaan dimana seorang nasabah merasa puas atas produk jasa bank, karena kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi harapan nasabah.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan penilaian yang dilakukan atau dirasakan oleh pelanggan perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk akan muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka artinya pelanggan akan merasa tidak puas.

2.2.2.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode.

b. Survey kepuasan konsumen

Dalam hal ini pihak bank perlu secara berkala melakukan survey, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah bertransaksi selama ini.

c. Konsumen samaran

Bank dapat mengirimkan karyawannya atau melalui orang lain berpura-pura menjadi pelanggan untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani pelanggan.

d. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah di bank tersebut. (Kasmir, 2010:240)

2.2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sebagai berikut:

1. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa. Fitur jasa perbankan meliputi karyawan yang membantu dan bersikap sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana yang menyenangkan, dan sebagainya.
2. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Suasana hati (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

3. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan.
4. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan.
5. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain, misalnya kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan (Ghozali, 2011:19-20).

Selain itu, faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas jika membeli atau menggunakan produk dengan kualitas yang baik. Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai suatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian agar dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Kualitas produk memiliki indikator-indikator yang berkaitan satu sama lain sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*), merupakan efisien pencapaian tujuan utama sebuah produk operasi dan produk inti (*coreproduct*) yang dibeli. Misalnya kecepatan, kemudahan dan nyaman dalam penggunaan.
2. Fitur (*feature*), atribut produk yang melengkapi kinerja dasar suatu produk tersebut.

3. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar karakteristik operasional.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk dalam tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. Kemampuan melayani (*serviceability*), yakni mereparasi sebuah produk. Sebuah produk dikatakan sangat *serviceabel* apabila bisa direparasi secara mudah dan murah.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra, misalnya motor yang menarik, model atau desain yang artistik warna yang sesuai preferensi masing-masing pelanggan.
8. Persepsi kualitas, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

b. Kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Berdasarkan Kotler dalam jurnal nasional Tjipto (2016:284) mengatakan ada lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

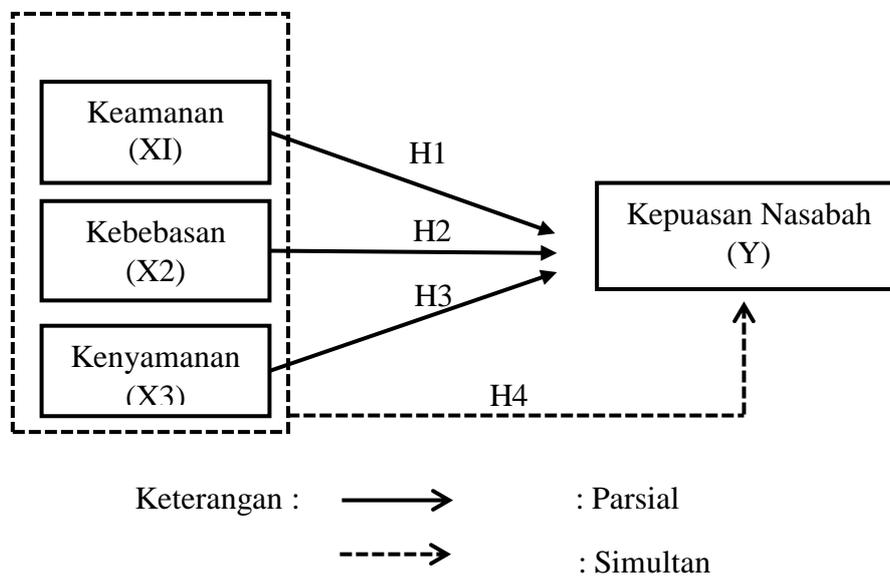
- a) Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, alat – alat serta banyak sekali materi komunikasi yang baik.
 - b) Empati (*empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli menyampaikan perhatian langsung kepada pelanggan.
 - c) Cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa menggunakan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.
 - d) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sinkron menggunakan yang dijanjikan, terpercaya, dan seksama serta konsisten.
 - e) Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan serta kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
- c. Faktor rasa percaya

Rasa percaya (*trust*) sering dipandang memiliki karakteristik hubungan jangka panjang. Suatu hal yang sangat berbeda dengan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) yang diartikan sebagai respon seketika atas konsumsi.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Sugiyono (2019) adalah suatu uraian teori yang menghubungkan antara variabel – variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan digunakan peneliti. Sehingga gambar jalannya penelitian yang dilakukan dapat terarah dan jelas, kerangka konseptual ini disusun berdasarkan penelitian ini mengenai pengaruh

keamanan, kebebasan dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah dan seberapa besar variabel tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah pada industri perbankan.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Perusahaan memiliki strategi pemasaran produk supaya mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai dan harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik sehingga konsumen akan merasa puas. Selain itu kualitas pelayanan dianggap sangat penting karena kunci keberhasilan bagi perusahaan agar bisa bersaing dengan pesaing lain. Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi antara konsumen dan karyawan disediakan oleh perusahaan

penyedia layanan yang dimaksudkan untuk dipecahkan masalah konsumen, serta untuk memenuhi keinginan konsumen kinerja pelayanannya. Dalam hal ini *M-Banking (BRImo)* merupakan salah satu produk yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan atau kebutuhannya, dilihat dari indikator yang berkaitan dengan keamanan, kebebasan, dan kenyamanan. Berdasarkan uraian diatas mengenai kajian terdahulu yang relevan, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H0: Diduga variabel keamanan penggunaan *M-Banking* tidak mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

H1: Diduga variabel keamanan penggunaan *M-Banking* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

H0: Diduga variabel kebebasan penggunaan *M-Banking* tidak mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

H2: Diduga variabel kebebasan penggunaan *M-Banking* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah

H0: Diduga variabel kenyamanan penggunaan *M-Banking* tidak mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

H3: Diduga variabel kenyamanan penggunaan *M-Banking* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

H0: Diduga variabel keamanan, kebebasan, kenyamanan penggunaan *M-Banking* secara simultan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah.

H4: Diduga variabel keamanan, kebebasan, kenyamanan penggunaan *M-Banking* secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan kegiatan penelitian ini di kota Jember. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2023, pengumpulan data dalam penelitian melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form* kepada nasabah pengguna BRImo khusus mahasiswa di Jember.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan pada tanggal 16 Desember 1895. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 1 tahun 1946 BRI disebutkan sebagai bank pemerintah pertama di Indonesia, pada tahun 1948 kegiatan BRI sempat terhenti sementara dan mulai aktif kembali pada tahun 1949 setelah adanya perjanjian Renville dan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Sejak agustus 1992 berdasarkan UU Perbankan dan Peraturan Pemerintah RI status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Pada saat itu kepemilikan BRI masih 100% milik pemerintah Indonesia, tahun 2003 pemerintah Indonesia memutuskan menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang digunakan sampai sekarang.

BRI merupakan perusahaan penyedia berbagai macam layanan dan jasa seperti transfer, transaksi online, *bill payment* dll. Menurut peneliti terdahulu M. Rizky firdaus (2021) BRI mempunyai beberapa keunggulan salah satunya dibidang *M-Banking* yaitu penggunaan aplikasi BRImo bisa

menggunakan dua pengamanan yaitu user ID dan password yang kedua enabel dan disable kartu dimana apabila ada kebocoran password dan user ID masih ada pengamanan kedua sehingga *M-Banking (BRImo)* tidak bisa digunakan, aplikasi pengamanan kedua sudah diaktifkan selain itu terkait dengan layanan *M-Banking* BRI mempunyai layanan satelit sendiri dan pengamanan kedua tersebut tidak ada di lembaga bank-bank lain.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi tidak hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek saja, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI khususnya mahasiswa di Jember pengguna BRImo.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2019) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode random sampling yang bersifat *convenience sampling/sampling incidental*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau secara bebas sekehendak peneliti, yaitu siapa saja bertemu dengan peneliti yang dirasa cocok sebagai sumber data.

$$n = \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.65^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{0.10^2} = 68.06 \sim 70$$

Keterangan :

n = Besar sampel minimum

Z = Z score pada tingkat kepercayaan 10% (1.65)

P = Maksimal estimasi kejadian (50%)

d = Nilai α atau *sampling error* (10%)

Berdasarkan rumus Lemmshow, dengan estimasi *sampling error* sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel minimum adalah sebesar 70 responden.

3.3 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan penelitian menggunakan metode survey dengan melakukan penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2019) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Menurut Sugiyono (2019) metode survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi maupun

psikologi. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner.

3.4 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2019) merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi, kemudian diartik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel independen dan 1 variabel dependen yaitu :

1. Variabel Independen (Bebas)

Menurut Sugiyono (2019:64) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Keamanan (X1), Kebebasan (X2), dan Kenyamanan (X3).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2019:59) variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Dengan kaitannya yang diteliti, maka yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y).

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:38) definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari

dan ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesalahan dalam mengumpulkan data. Identifikasi dalam penelitian ini digunakan untuk membantu dalam menentukan alat data dan teknis analisis data yang digunakan. Penelitian ini melibatkan variabel-variabel sebagai berikut :

1. Keamanan (X1), yaitu mengukur persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan yaitu:
 - a. Menjamin keamanan bertransaksi
 - b. Menyediakan fitur *finger print* dan pengenalan wajah
 - c. Nasabah merasa percaya dan aman dalam melakukan transaksi
 - d. Nasabah merasa aman atas kerahasiaan data pribadi
2. Kebebasan (X2), yaitu nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung dengan pegawai bank. Indikator kebebasan antara lain :
 - a. Transaksi pembayaran/tagihan secara cepat
 - b. Efisien waktu
 - c. Transaksi mendesak dapat teratasi tanpa mendatangi kantor bank
 - d. Hemat biaya
3. Kenyamanan (X3), yaitu fleksibilitas dalam mengakses dimanapun dan kapanpun dapat membuat nasabah merasa nyaman atau senang saat melakukan transaksi.
 - d. Dapat mengakses 24 jam
 - e. Dapat mengakses dimana saja

- f. Nasabah merasa senang
 - g. Memiliki banyak fitur untuk bertransaksi
4. Kepuasan nasabah (Y), yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk akan muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Indikator kepuasan nasabah antara lain:
- a. Nasabah merasa puas atas keamanan pada BRImo
 - b. Nasabah merasa puas atas kebebasan penggunaan aplikasi BRImo
 - c. Nasabah merasa puas atas kenyamanan layanan pada BRImo
 - d. Nasabah merasa terbantu dengan adanya BRImo

3.6 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner (angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2019:142). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada nasabah BRI pengguna BRImo khususnya mahasiswa di Jember. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *M-Banking (BRImo)* terhadap kepuasan nasabah, maka langkah yang akan dilakukan dengan skala likert mengembangkan prosedur pengukuran dengan skala.

Tabel 3.1 Skala Likert

| No | Pernyataan | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Ragu-Ragu (RR) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: Sugiyono (2019)

Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Keuntungan menggunakan skala likert dari tingkat kepentingan dan implementasinya adalah terdapat keragaman skor akibat penggunaan skala 5-1 dengan dimensi yang tercermin dalam pertanyaan memungkinkan nasabah (responden) meluapkan kepuasan menggunakan *M-Banking (BRImo)*.

2. Observasi, merupakan suatu proses yang kompleks tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis berupa proses-proses pengamatan dan ingatan.
3. Studi Perpustakaan, merupakan usaha yang dilakukan peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019:231). Data yang diperoleh dari peneliti ialah sumber data dan landasan teori.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Alat ukur harus memiliki ketelitian yang baik, apabila jika alat ukur tersebut digunakan sebagai validitas maka akan menambah bobot kebenaran data yang yang diinginkan peneliti. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS (*Statistical Program for Social Science*) for 25 yaitu dengan menggunakan korelasi dimana taraf signifikan (α) = 5% atau 0,05. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka variabel valid. Jika r hitung lebih kecil r tabel, maka variabel tidak valid. Uji validitas akan dilakukan pada responden sebanyak 70 mahasiswa di Jember pengguna BRImo.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas adalah suatu alat yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa reliabilitas

adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel.

Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika r -alpha positif dan lebih besar dari r -tabel maka pernyataan tersebut reliabel atau konsisten.
- b. Jika r -negatif dan lebih kecil dari r -tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel atau tidak konsisten.
 - a) Jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ maka reliabel atau konsisten
 - b) Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,6$ maka tidak reliabel atau tidak konsisten.

Perhitungan reliabilitas formulasi *Cronbach Alpha* ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Tabel 3.2

Tingkat Reliabilitas

| Koefisien Reliabilitas | Kriteria |
|-------------------------------|-----------------|
| >0,9 | Sangat Reliabel |
| 0,7 – 0,9 | Reliabel |
| 0,4 – 0,7 | Cukup Reliabel |
| 0,2 – 0,4 | Kurang Reliabel |
| <0,2 | Tidak Reliabel |

Sumber: Imam Ghozali (2011)

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan cara mendeteksi residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov* pendekatan *Extrac*. Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent (bebas). Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat nilai output dari *tolerance* dan *Variance Information Factor (VIF)*, dengan dasar pengambilan keputusan:

- a. Nilai Tolerance $\leq 0,10$ dan VIF ≥ 10 , maka terdapat gejala multikolinearitas.
- b. Nilai Tolerance $\geq 0,10$ dan VIF ≤ 10 , maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2018:120). Metode yang digunakan adalah grafik *scatter plot* dan metode *glejser* yang dilakukan dengan meregresikan antara variabel independen (bebas) dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai antara variabel independen dengan obsolut residualnya $> 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas:

- a. Jika terdapat pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali,2018). Bentuk persamaan regresi dalam penelitian sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Keamanan

X2 = Kebebasan

X3 = Kenyamanan

e = *Standard error*

3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui adjust R^2 . Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$), artinya jika nilai R^2 semakin tinggi maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada. Dan jika nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Rumus koefisien determinasi menurut Ghozali (2018) sebagai berikut :

$$K_d = r^2 \times x$$

Keterangan :

K_d = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

3.7.5 Uji Hipotesis

h. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya mengidentifikasi seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikan yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5% (Ghozali, 2018). Tingkat signifikansi 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

b. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F dapat dilakukan apabila variabel independen lebih dari satu. Uji ini digunakan untuk menguji secara bersama-sama ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2018:79) pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada tingkat signifikan $\leq 0,05$ (5%) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh variabel dependen (Y).
- b) Jika $F_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

A. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kebebasan, kenyamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo yang telah dilakukan di kota Jember dengan penyebaran kuesioner pada 70 mahasiswa yang ada di Jember. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan random sampling.

Analisis karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, asal universitas dari pengguna BRImo. Untuk melihat karakteristik mengenai responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-Laki | 20 | 28.6 | 28.6 | 28.6 |
| | Perempuan | 50 | 71.4 | 71.4 | 100.0 |
| | Total | 70 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber data: data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 28,6% responden adalah laki-laki dan sisanya 71,4% responden perempuan. Hal ini menunjukkan mahasiswa di Jember yang menggunakan *M-Banking (BRImo)* Aplikasi BRImo mayoritas perempuan, karena kesetaraan gender saat ini memungkinkan perempuan memiliki peran yang lebih besar dari pada laki-laki, termasuk mengakses *M-Banking (BRImo)*.

2. Berdasarkan Usia

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 19 | 9 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| | 20 | 15 | 21.4 | 21.4 | 34.3 |
| | 21 | 23 | 32.9 | 32.9 | 67.1 |
| | 22 | 14 | 20.0 | 20.0 | 87.1 |
| | 23 | 7 | 10.0 | 10.0 | 97.1 |
| | 24 | 2 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| | Total | 70 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menggunakan *M-Banking (BRImo)* di Jember usia 19 tahun sebesar 12,9% (9 orang), usia 20 tahun sebesar 21,4% (15 orang), usia 21 tahun sebesar 32,9% (23 orang), usia 22 tahun sebesar 20% (14 orang), usia 23 tahun sebesar 10% (10 orang), dan usia 24 tahun sebesar 2,9% (2 orang). Mayoritas mahasiswa yang mengakses layanan jasa *M-Banking (BRImo)* berusia lebih dari 19

tahun, dimana usia tersebut memiliki tingkat aktivitas dan produktivitas yang tinggi, sehingga untuk memudahkan transaksi responden ini sangat membutuhkan jasa layanan *M-Banking (BRImo)*.

3. Berdasarkan Perguruan Tinggi

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan perguruan tinggi dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Institut Teknologi dan Sains Mandala | 38 | 54.3 | 54.3 | 54.3 |
| | Universitas Jember | 15 | 21.4 | 21.4 | 75.7 |
| | Politeknik Negeri Jember | 13 | 18.6 | 18.6 | 94.3 |
| | Universitas Muhammadiyah Jember | 3 | 4.3 | 4.3 | 98.6 |
| | Universitas Islam Negeri Jember | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| | Total | 70 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa layanan *M-Banking (BRImo)* di Jember merupakan mahasiswa dari Institut Teknologi dan Sains Mandala yaitu sebesar 54,3% (38 orang), Universitas Jember sebesar 21,4% (15 orang), Politeknik Negeri Jember sebesar 18,6% (13 orang), Universitas Muhammadiyah Jember sebesar 4,3% (3 orang) dan Universitas Islam Negeri Jember sebesar 1,4% (1 orang).

B. Analisis Deskriptif

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan berupa tanggapan dari responden yang direkapitulasi, kemudian dianalisis untuk mengetahui hasil penelitian setiap variabel. Berikut disajikan data responden hasil analisis deskriptif berdasarkan jawaban responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner.

Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| X1.1 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5143 | .55802 |
| X1.2 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5571 | .58075 |
| X1.3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.4000 | .57483 |
| X1.4 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.3571 | .61469 |
| X2.1 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5571 | .58075 |
| X2.2 | 70 | 4.00 | 5.00 | 4.6143 | .49028 |
| X2.3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5286 | .60724 |
| X2.4 | 70 | 1.00 | 5.00 | 4.2143 | .83219 |
| X3.1 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5714 | .52672 |
| X3.2 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.6286 | .54298 |
| X3.3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5571 | .52848 |
| X3.4 | 70 | 2.00 | 5.00 | 4.5143 | .60775 |
| Y1 | 70 | 4.00 | 5.00 | 4.4286 | .49844 |
| Y2 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.4143 | .55149 |
| Y3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.4286 | .55355 |
| Y4 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.3571 | .63783 |
| Valid N (listwise) | 70 | | | | |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari hasil analisis diatas maka dapat disimpulkan deskriptif setiap masing-masing variabel sebagai berikut:

- 1) Keamanan (X1) memiliki nilai minimum sebesar 3 yang artinya bahwa semua responden memberikan penilaian di variabel keamanan nilai

terendah adalah 3 dimana yang berarti Ragu-ragu. Karena nilai maksimumnya adalah 5, hal ini menunjukkan bahwa semua responden yang memberikan jawaban 5 (sangat setuju) untuk variabel keamanan. Besarnya sebaran data variabel keamanan dari 70 responden adalah sebesar 0,58207 dengan nilai rata-rata sebesar 4,4571 dan standar deviasinya sebesar 0,58207.

- 2) Kebebasan (X2) memiliki nilai minimum sebesar 1 yang artinya bahwa semua responden memberikan penilaian di variabel kebebasan nilai terendah adalah 1 dimana yang berarti sangat tidak setuju. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa seluruh responden yang memberikan nilai tertinggi jawaban atas variabel kebebasan sebesar 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata variabel kebebasan adalah sebesar 4,4785, sedangkan standar deviasi sebesar 0,62761 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kebebasan adalah 0,62761 dari 70 responden.
- 3) Kenyamanan (X3) memiliki nilai minimum sebesar 2 yang artinya bahwa semua responden memberikan penilaian di variabel kenyamanan nilai terendah adalah 2 dimana yang berarti tidak setuju. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa seluruh responden yang memberikan nilai tertinggi jawaban atas variabel kenyamanan sebesar 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata variabel kenyamanan adalah sebesar 4,5678, sedangkan standar deviasi sebesar 0,55148 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kenyamanan adalah 0,55148 dari 70 responden.

- 4) Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai minimum sebesar 3 yang artinya bahwa semua responden memberikan penilaian di variabel kepuasan nasabah nilai terendah adalah 3 dimana yang berarti Ragu-ragu. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa seluruh responden yang memberikan nilai tertinggi jawaban atas variabel kepuasan nasabah sebesar 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 4,4071, sedangkan standar deviasi sebesar 0,56032 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kepuasan nasabah adalah 0,56032 dari 70 responden.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

4.2.1 Uji Instrumen Data

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan dapat dinyatakan valid atau tidak. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan program SPSS versi 25, dengan kriteria pengujian membandingkan nilai taraf signifikan (α) = 5% atau 0,05. Nilai r tabel dengan $df = n - 2$ maka akan menjadi ($df = 70 - 2 = 68$) sehingga r tabel pada taraf signifikan 5% adalah 0,2352. Jika nilai r hitung $>$ dari r tabel, maka pertanyaan valid. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tidak valid. Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

| Variabel | Indikator | R hitung | R tabel | Keterangan |
|-------------------------|-----------|----------|---------|------------|
| Keamanan (X1) | X1.1 | 0,754 | 0,2352 | VALID |
| | X1.2 | 0,732 | 0,2352 | VALID |
| | X1.3 | 0,876 | 0,2352 | VALID |
| | X1.4 | 0,838 | 0,2352 | VALID |
| Kebebasan (X2) | X2.1 | 0,686 | 0,2352 | VALID |
| | X2.2 | 0,834 | 0,2352 | VALID |
| | X2.3 | 0,771 | 0,2352 | VALID |
| | X2.4 | 0,668 | 0,2352 | VALID |
| Kenyamanan (X3) | X3.1 | 0,804 | 0,2352 | VALID |
| | X3.2 | 0,823 | 0,2352 | VALID |
| | X3.3 | 0,790 | 0,2352 | VALID |
| | X3.4 | 0,818 | 0,2352 | VALID |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y1 | 0,907 | 0,2352 | VALID |
| | Y2 | 0,842 | 0,2352 | VALID |
| | Y3 | 0,858 | 0,2352 | VALID |
| | Y4 | 0,840 | 0,2352 | VALID |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel 4.5 dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan mempunyai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan (X1), kebebasan (X2), kenyamanan (X3) dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid. Artinya

setiap butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah ukuran konsistensi antara konstruk dan menunjukkan sejauh mana setiap indikator mengindikasikan sebuah konstruk/faktor yang mendasarinya. Dengan kata lain, bagaimana faktor-faktor tertentu saling membantu untuk menjelaskan situasi umum. Reabilitas dikatakan baik apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,06$ (Ghozali, 2013). apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,06$ maka pertanyaan-pertanyaan dikatakan reliabel. Sedangkan sebaliknya apabila *Alpha Cronbach* $< 0,06$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

| <i>Cronbach Alpha</i> | N Of Item |
|-----------------------|------------------|
| 0,933 | 16 |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan pengujian dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* adalah (0,933) yang artinya nilai *Alpha Cronbach* $> 0,06$ maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan uji normalitas data ini yaitu *Kolmogorov-smirnov*, dengan kriteria pengujian jika signifikan $\alpha > 0,05$ maka data berdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS version 25.

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | Unstandardized Residual |
|--|-------------------------|-------------|-------------------------|
| N | | | 70 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | | .0000000 |
| | Std. Deviation | | .62702726 |
| Most Extreme Differences | Absolute | | .155 |
| | Positive | | .155 |
| | Negative | | -.133 |
| Test Statistic | | | .155 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | | .000 ^c |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | | .063 ^d |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .056 |
| | | Upper Bound | .069 |
| a. Test distribution is Normal. | | | |
| b. Calculated from data. | | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | | |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Tabel diatas menunjukkan uji normalitas dengan metode *One-Sample Kolmogrov Smirnov* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,63 sehingga kesimpulan data berdistribusi normal ($0,063 > 0,05$).

4.2.2.2 Uji Multikolinearitas

Kriteria pengujian yaitu nilai *tolerance* dan *Variance Information Factor (VIF)* $> 0,10$, maka model regresi yang diajukan tidak mengandung gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Collinearity Statistics | |
|------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| Keamanan | 0,484 | 2.064 |
| Kebebasan | 0,394 | 2.540 |
| Kenyamanan | 0,384 | 2.603 |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , dengan demikian model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala multikolinieritas atau dengan kata lain H_0 diterima H_a ditolak.

4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

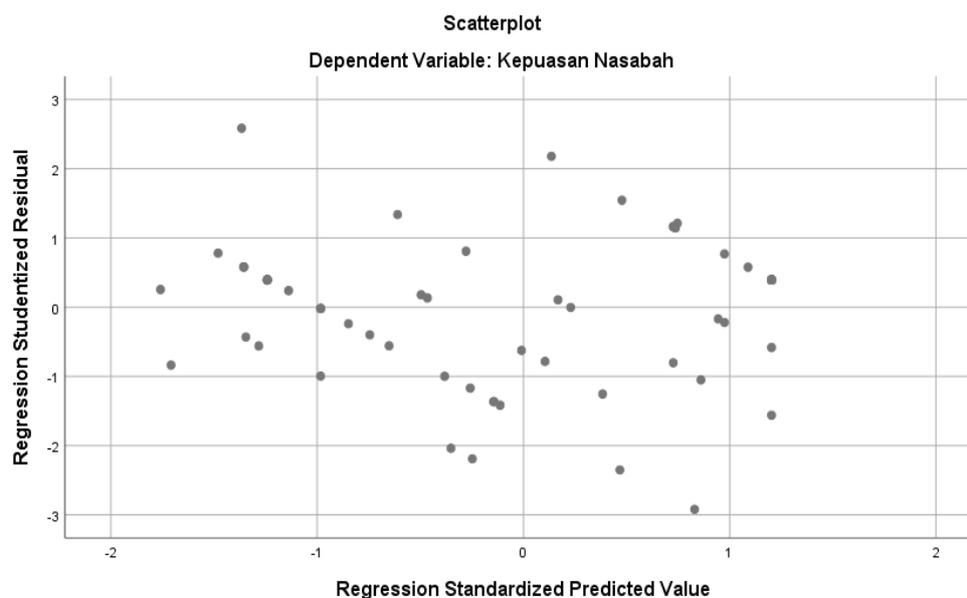
Analisis asumsi klasik pada uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *glejser* dan dengan melihat grafik *sacatterplot*. Hasil pengujiannya ditunjukkan pada table berikut ini:

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | T | Sig. |
|------------|--------|-------|
| Keamanan | -1.625 | 0.109 |
| Kebebasan | -0.508 | 0.613 |
| Kenyamanan | -1.892 | 0.063 |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan tabel 4.9 dan gambar 4.1 terlihat bahwa nilai p value masing-masing variabel independen $> 0,05$ serta titik-titik pada *scatterplot*

menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y yang artinya hal ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui arah atau seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.399 | 1.393 | | -.286 | .775 |
| | Keamanan | .390 | .097 | .377 | 4.031 | .000 |
| | Kebebasan | .187 | .109 | .177 | 1.709 | .092 |
| | Kenyamanan | .423 | .113 | .392 | 3.733 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = -0.399 + 0.390X_1 + 0.187X_2 + 0.423X_3 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda dari data diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar -0.399 mempunyai pengertian jika seluruh variabel independen (keamanan, kebebasan, kenyamanan) sama dengan nol (0), maka besarnya kepuasan nasabah sebesar -0.399 satuan.

2. Untuk variabel keamanan memiliki nilai koefisien sebesar 0.390 dengan t dan α positif yang berarti apabila pada variabel keamanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.390 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
3. Untuk variabel kebebasan memiliki nilai koefisien sebesar 0.187 dengan t dan α positif yang berarti apabila pada variabel kebebasan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.187 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
4. Untuk variabel kenyamanan memiliki nilai koefisien sebesar 0.423 dengan t dan α positif yang berarti apabila pada variabel kenyamanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.423 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

4.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini berfungsi untuk mengetahui seberapa persen pengaruh yang diberikan variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1, artinya jika nilai R^2 mendekati 1 maka variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil koefisien sebagai berikut:

Tabel 4.11 Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .849 ^a | .720 | .708 | 1.04234 |

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Keamanan, Kebebasan

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 nilai Adjusted R Square sebesar 0.708 (70,8%), hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen (keamanan, kebebasan, kenyamanan) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 70,8%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

4.2.5 Uji Hipotesis

a. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.12 Hasil Uji t Menggunakan SPSS

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -.399 | 1.393 | | -.286 | .775 |
| Keamanan | .390 | .097 | .377 | 4.031 | .000 |
| Kebebasan | .187 | .109 | .177 | 1.709 | .092 |
| Kenyamanan | .423 | .113 | .392 | 3.733 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 4.13 Hasil Uji t Perbandingan R tabel Dengan R hitung

| Variabel | Sig. | t hitung | t tabel | Keterangan |
|--------------------|-------|----------|---------|--------------------|
| Keamanan (X1) | 0.377 | 4.031 | 1.99444 | Ada pengaruh |
| Kebebasan (X2) | 0.177 | 1.709 | 1.99444 | Tidak ada pengaruh |
| Kenyamanan (X3) | 0.392 | 3.733 | 1.99444 | Ada pengaruh |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui:

1. Pengaruh keamanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dalam pengujian ini diketahui nilai $t_{hitung} 4.031 > t_{tabel} 1.99444$.

Dan nilai signifikansi uji t sebesar $0.377 > 0,05$, maka dapat disimpulkan

H1 atau hipotesis pertama diterima artinya ada pengaruh keamanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

2. Pengaruh kebebasan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dalam pengujian ini diketahui nilai $t_{hitung} 1.709 < t_{tabel} 1.99444$.

Dan nilai signifikansi uji t sebesar $0.177 > 0,05$, maka dapat disimpulkan H2 atau hipotesis kedua ditolak artinya tidak ada pengaruh kebebasan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Pengaruh kenyamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dalam pengujian ini diketahui nilai $t_{hitung} 3.733 > t_{tabel} 1.99444$.

Dan nilai signifikansi uji t sebesar $0.392 > 0,05$, maka dapat disimpulkan H3 atau hipotesis ketiga diterima artinya ada pengaruh kenyamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

b. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji F

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 184.635 | 3 | 61.545 | 56.646 | .000 ^b |
| | Residual | 71.708 | 66 | 1.086 | | |
| | Total | 256.343 | 69 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Keamanan, Kebebasan | | | | | | |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai $F_{hitung} 56.646$, nilai $F_{tabel} (k; n-k) = (3 ; 70-$

3) = 3.13 dengan signifikansi 5%. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak artinya semua variabel independen secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4.3 Interpretasi

1. Pengaruh Keamanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor keamanan, hasil pengujian analisis regresi diketahui koefisien regresi antara keamanan terhadap kepuasan nasabah sebesar $t_{hitung} 4.031 > t_{tabel} 1.99444$ dan nilai signifikansi uji t sebesar $0.377 > 0,05$. artinya semakin tinggi tingkat keamanan maka kepuasan nasabah semakin meningkat pula. Hasil ini mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2021) yang menyatakan bahwa konstruk keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi terdapat peran penting pada variabel keamanan, dimana tingkat keamanan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena apabila nasabah tidak merasa aman saat menggunakan *M-Banking (BRImo)* maka nasabah akan memberikan feedback yang tidak baik pada pihak bank. Diharapkan keamanannya terus ditingkatkan dengan cara selalu menjaga kerahasiaan data nasabah dan tidak memberikan data nasabah kepada pihak lain tanpa persetujuan nasabah dan dapat diandalkan dalam kegiatan bertransaksi serta cepat menanggapi keluhan-keluhan nasabah terutama masalah *cyberhack*. Diharapkan pihak bank terus

memperbarui sistem keamanannya. Berdasarkan data dan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada mahasiswa di Jember.

2. Pengaruh Kebebasan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kebebasan merupakan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, top up, bayar tagihan dan lain-lain, tanpa harus mendatangi gerai bank dan juga dapat meningkatkan respon atau feedback dari nasabah saat melakukan transaksi menggunakan BRImo agar mendapat respon yang cepat sehingga dapat mempersingkat waktu transaksi. Hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan SPSS version 25 menunjukkan hasil $t_{hitung} 1.709 < t_{tabel} 1.99444$ dan nilai signifikansi uji t sebesar $0.177 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian kebebasan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) tidak terdapat pengaruh secara signifikan, kemungkinan ada beberapa nasabah (mahasiswa) pengguna BRImo yang merasa kurang bebas atau kurang menghemat biaya dalam bertransaksi menggunakan BRImo.

3. Pengaruh Kenyamanan (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil regresi pada variabel kenyamanan diperoleh nilai $t_{hitung} 3,133 > t_{tabel} 1,99444$ dan nilai signifikansi uji t sebesar $0,392 > 0,05$. Dalam aplikasi BRImo kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana fleksibilitas nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja. Apabila faktor kenyamanan tinggi maka kepuasan nasabah juga naik, dan sebaliknya jika faktor kenyamanan rendah maka kepuasan nasabah juga menurun. Dapat

disimpulkan hipotesis ketiga diterima sehingga variabel kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini ada beberapa nasabah merasa kurang nyaman yang disebabkan aplikasi BRImo terkadang mengalami trouble, sehingga membuat nasabah kurang nyaman menggunakan BRImo dan harus menunda transaksi. Sehingga hal ini harus diperhatikan oleh pihak bank untuk lebih meningkatkan kinerja aplikasi BRImo dan perlu adanya pemyempurnaan fitur-fitur pada aplikasi BRImo untuk menjaga kualitas kenyamanan, karena faktor kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB IV

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda variabel keamanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa di Jember dalam penggunaan aplikasi BRImo.
2. Hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda variabel kebebasan (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa di Jember dalam penggunaan aplikasi BRImo.
3. Hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda variabel kenyamanan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa di Jember dalam penggunaan aplikasi BRImo.
4. Variabel independen yang terdiri dari variabel keamanan (X1), variabel kebebasan (X2) dan variabel kenyamanan (X3) penggunaan *M-Banking (BRImo)* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Implikasi

1. Implikasi Studi

Implikasi studi adalah hasil yang dapat diberikan oleh penelitian ini, model uji yang berbeda dengan model uji yang sebelumnya. Peneliti sebelumnya yaitu Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2021) tidak menguji variabel independen bersama-sama. Penelitian ini bisa menambah hasil empiris dibidang perilaku konsumen khususnya dalam hal keamanan, kebebasan, kenyamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo.

2. Implikasi Praktis

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa secara parsial variabel kemanan (X1) dan Kenyamanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo. Hal ini dikarenakan keamanan merupakan faktor terpenting dalam penggunaan *M-Banking (BRImo)*. Sehingga diharapkan pihak bank terus meningkatkan keamanannya sehingga nasabah merasa aman dan percaya menggunakan BRImo. Sedangkan untuk kenyamanan adalah perasaan senang atau nyaman, jika nasabah selalu merasa senang menggunakan BRImo maka tingkat kepuasan akan naik. Hal tersebut akan memberi feedback baik terhadap pihak bank karena tingkat kepuasan nasabah meningkat dan akan membuat nasabah terus menggunakan aplikasi BRImo. Sementara variabel kebebasan (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan ada beberapa nasabah merasa kurang menghemat biaya dalam bertransaksi menggunakan BRImo.

Diharapkan pihak bank terus meningkatkan pelayanannya agar dapat menunjang nasabah merasa puas.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran, yaitu kepada:

1. Bagi Pihak Bank

Diharapkan pihak bank mampu untuk mempertahankan maupun meningkatkan keamanan, kebebasan dan kenyamanan dalam menggunakan *M-Banking (BRImo)*. Dan meningkatkan teknologi yang digunakan di aplikasi BRImo sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Bagi Akademisi

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi akademik dan pembaca.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebaiknya peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel yang berbeda dengan menambah variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan jumlah sampel yang lebih besar. Serta dapat mengambil objek lain sehingga mampu mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking (BRImo)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).” *Skripsi*, 16-21.
- Dimiyati, M., & Dkk. (2019). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir*. Jember: Institut Teknologi dan Sains Mandala.
- Firdaus, M. R. (2021).” Peran Pelayanan E-Banking Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Lumajang”. *Skripsi*, 56-57.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Progress SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS*, Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25*(9th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harahap, Z. (2020). “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sayriah Mandiri Kota Prabumulih”. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1) , 102-104.
- Indonesiabaik.id.(2023) “Penggunaan Internet di Indonesia”: <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi#:~:text=Berdasarkan%20hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara,sebanyak%20210%2C03%20juta%20pengguna>. Diakses pada 22 maret 2023 pukul 10.03 WIB.
- Kasmir. (2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi 2*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, H. P. (2020). “Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Syariah Tbk KCP Sungai Rumbai Dharmasraya”. *Skripsi*, 15-20.

- Mundir, A., & Hayati, L. N. (2021). "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan". *Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2). 252-255.
- OJK. (2015, Mei). *Bijak ber-electronic banking*: Jakarta.
<https://www.ojk.go.id/Files/box/buku%20bijak%20ber-ebanking.pdf>.
 Diakses pada 04 april 2023 pukul 08.08 WIB.
- Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, D. d. (2022). "Internet Banking di Indonesia". *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 38-39.
- Priyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R D*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, P.P. "Pengaruh Persepsi Kegunaan Persepsi Kegunaan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Empiris Pada Mahasiswa di Yogyakarta)." *Skripsi*, 1-5 & 34-40.
- Safitri, F. N. (2018). "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun". *Jurnal Equilibrium*. 6(1). 72-74.
- Saputra, S., & Nurhasanah, R. N. (2021). "Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Cianjur - Jawa Barat". *jurnal Bisnis Pemasaran*, 11(2), 4-6.
- Sarimuda. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*. 11(1), 134-136.
- Sofya, N. D., Heriwibowo, D., & Rodianto. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa". *Jurnal Tamboro*. 4(2A).
- Sugiharto & Sitinjak. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tijpto. (2016). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andin.

Top Brand Award.(2023) “Komparasi Brand Index” : https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2023&category=e-channel. Diakses pada 17 Maret 2023 pukul 18.21 WIB.

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 182-184.

Vahlevi, R., & Vitaharsa, L. I. (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank BNI KCU daan Mogot”. *Jurnal Sosial dan Sains*, 2(9).

Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2021). “Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok)”. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 1-17.

Yudih, D., Rahmiati, M S., & Siryana. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking (IB) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB KCP Cipanas.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(2).

<https://bri.co.id/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Yth. Saudara/I responden

Saya Cinta Loka Handayani (20104979) mahasiswa program studi D3 Keuangan Dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala saat ini sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya yang berjudul **“PENGARUH KEAMANAN, KEBEBASAN, KENYAMANAN PENGGUNAAN MPBANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAHPT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)”**. Segala informasi yang diberikan dalam kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan akan dijaga kerahasiannya. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara/i untuk dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini dengan jujur. Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Cinta Loka Handayani

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KEAMANAN, KEBEBASAN, KENYAMANAN PENGGUNAA *M-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BRImo di Jember)

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo dilakukan oleh peneliti selaku mahasiswa Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala. Saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i memberikan jawaban yang sejujurnya. Atas perhatian dan bantuan saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : LAKI-LAKI/WANITA*
3. Usia :tahun
4. Asal Instansi/Semester :

*)*CORET YANG TIDAK PERLU*

Petunjuk Pengisian

Beri tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i. Keterangan :

- | | |
|---------------------------|----------|
| Sangat Setuju (SS) | : skor 5 |
| Setuju (S) | : skor 4 |
| Ragu-Ragu (RR) | : skor 3 |
| Tidak Setuju (TS) | : skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : skor 1 |

Daftar Pertanyaan

a. Mobile Banking

| a. Keamanan | | | | | | |
|----------------------|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| No | Pertanyaan | STS | TS | RR | S | SS |
| 1. | BRIImo menjamin keamanan bertransaksi dengan meminta pengguna memasukkan pin khusus transaksi. | | | | | |
| 2. | BRI menyediakan fitur Fingerprint dan/ atau Face Recognition (pengenal wajah) untuk menjamin keamanan pengguna BRIImo. | | | | | |
| 3. | Saya merasa aman dan percaya untuk menggunakan transaksi di BRIImo. | | | | | |
| 4. | Saya rasa aman atas kerahasiaan data BRIImo dalam menjaga data pribadi. | | | | | |
| b. Kebebasan | | | | | | |
| No | Pertanyaan | STS | TS | RR | S | SS |
| 1. | Melakukan transaksi pembayaran/tagihan menggunakan BRIImo dengan cepat. | | | | | |
| 2. | Saya setuju bahwa BRIImo dapat mengefisiensi waktu ketika melakukan transaksi. | | | | | |
| 3. | Dengan menggunakan BRIImo kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi tanpa harus mendatangi kantor bank. | | | | | |
| 4. | Dengan menggunakan BRIImo dapat menghemat biaya. | | | | | |
| c. Kenyamanan | | | | | | |
| No | Pertanyaan | STS | TS | RR | S | SS |
| 1. | BRIImo dapat diakses 24 jam untuk kebutuhan nasabah. | | | | | |
| 2. | BRIImo dapat digunakan dimana saja. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 3. | Saya merasa senang menggunakan BRImo. | | | | | |
| 4. | BRImo mempunyai banyak fitur yang membantu bertransaksi. | | | | | |

b. Kepuasan Nasabah

| No | Pertanyaan | STS | TS | RR | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1. | Saya puas atas keamanan sistem pada layanan BRImo. | | | | | |
| 2. | Saya puas atas kebebasan penggunaan dari layanan BRImo. | | | | | |
| 3. | Saya puas atas kenyamanan layanan pada BRImo. | | | | | |
| 4. | BRImo berhasil memenuhi kebutuhan saya. | | | | | |

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

| No | Keamanan (X1) | | | | | Kebebasan (X2) | | | | | Kenyamanan (X3) | | | | | Kepuasan Nasabah (Y) | | | | |
|----|---------------|---|---|---|-------|----------------|---|---|---|-------|-----------------|---|---|---|-------|----------------------|---|---|---|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | Total | 1 | 2 | 3 | 4 | Total | 1 | 2 | 3 | 4 | Total | 1 | 2 | 3 | 4 | Total |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 19 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 3 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |

ITS MANDALA

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 50 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 51 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 54 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 65 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |

ITS MANDALA

Lampiran 3 Deskriptif Statistik Responden

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-Laki | 20 | 28.6 | 28.6 | 28.6 |
| | Perempuan | 50 | 71.4 | 71.4 | 100.0 |
| | Total | 70 | 100.0 | 100.0 | |

Usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 19 | 9 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| | 20 | 15 | 21.4 | 21.4 | 34.3 |
| | 21 | 23 | 32.9 | 32.9 | 67.1 |
| | 22 | 14 | 20.0 | 20.0 | 87.1 |
| | 23 | 7 | 10.0 | 10.0 | 97.1 |
| | 24 | 2 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| | Total | 70 | 100.0 | 100.0 | |

Universitas

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Institut Teknologi dan Sains Mandala | 38 | 54.3 | 54.3 | 54.3 |
| | Universitas Jember | 15 | 21.4 | 21.4 | 75.7 |
| | Politeknik Negeri Jember | 13 | 18.6 | 18.6 | 94.3 |
| | Universitas Muhammadiyah Jember | 3 | 4.3 | 4.3 | 98.6 |
| | Universitas Islam Negeri Jember | 1 | 1.4 | 1.4 | 100.0 |
| | Total | 70 | 100.0 | 100.0 | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| Keamanan | 70 | 14 | 20 | 17.83 | 1.865 |
| Kebebasan | 70 | 14 | 20 | 17.91 | 1.832 |
| Kenyamanan | 70 | 14 | 20 | 18.27 | 1.785 |
| Kepuasan Nasabah | 70 | 14 | 20 | 17.63 | 1.927 |
| Valid N (listwise) | 70 | | | | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| X1.1 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5143 | .55802 |
| X1.2 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5571 | .58075 |
| X1.3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.4000 | .57483 |
| X1.4 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.3571 | .61469 |
| X2.1 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5571 | .58075 |
| X2.2 | 70 | 4.00 | 5.00 | 4.6143 | .49028 |
| X2.3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5286 | .60724 |
| X2.4 | 70 | 1.00 | 5.00 | 4.2143 | .83219 |
| X3.1 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5714 | .52672 |
| X3.2 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.6286 | .54298 |
| X3.3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.5571 | .52848 |
| X3.4 | 70 | 2.00 | 5.00 | 4.5143 | .60775 |
| Y1 | 70 | 4.00 | 5.00 | 4.4286 | .49844 |
| Y2 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.4143 | .55149 |
| Y3 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.4286 | .55355 |
| Y4 | 70 | 3.00 | 5.00 | 4.3571 | .63783 |
| Valid N (listwise) | 70 | | | | |

Lampiran 4 Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | | |
|----------|---------------------|--------------|----------|----------|----------|--------|
| | | Keamanan | Keamanan | Keamanan | Keamanan | Total |
| Keamanan | Pearson Correlation | 1 | .534** | .479** | .429** | .754** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Keamanan | Pearson Correlation | .534** | 1 | .451** | .368** | .732** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .002 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Keamanan | Pearson Correlation | .479** | .451** | 1 | .861** | .876** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Keamanan | Pearson Correlation | .429** | .368** | .861** | 1 | .838** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .000 | | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Total | Pearson Correlation | .754** | .732** | .876** | .838** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| | | Correlations | | | | |
|-----------|---------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------|
| | | Kebebasan | Kebebasan | Kebebasan | Kebebasan | Total |
| Kebebasan | Pearson Correlation | 1 | .613** | .468** | .109 | .686** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .368 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kebebasan | Pearson Correlation | .613** | 1 | .646** | .348** | .834** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .003 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kebebasan | Pearson Correlation | .468** | .646** | 1 | .260* | .771** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .030 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kebebasan | Pearson Correlation | .109 | .348** | .260* | 1 | .668** |
| | Sig. (2-tailed) | .368 | .003 | .030 | | .000 |

| | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----|
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Total | Pearson Correlation | .686** | .834** | .771** | .668** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

| | | Kenyamanan | Kenyamanan | Kenyamanan | Kenyamanan | Total |
|------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| Kenyamanan | Pearson Correlation | 1 | .601** | .558** | .472** | .804** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kenyamanan | Pearson Correlation | .601** | 1 | .479** | .587** | .823** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kenyamanan | Pearson Correlation | .558** | .479** | 1 | .539** | .790** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Kenyamanan | Pearson Correlation | .472** | .587** | .539** | 1 | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Total | Pearson Correlation | .804** | .823** | .790** | .818** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Total |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .716** | .743** | .697** | .907** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Y2 | Pearson Correlation | .716** | 1 | .644** | .562** | .842** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Y3 | Pearson Correlation | .743** | .644** | 1 | .586** | .858** |

| | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Y4 | Pearson Correlation | .697** | .562** | .586** | 1 | .840** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Total | Pearson Correlation | .907** | .842** | .858** | .840** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 70 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 70 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's | |
|------------|------------|
| Alpha | N of Items |
| .933 | 16 |

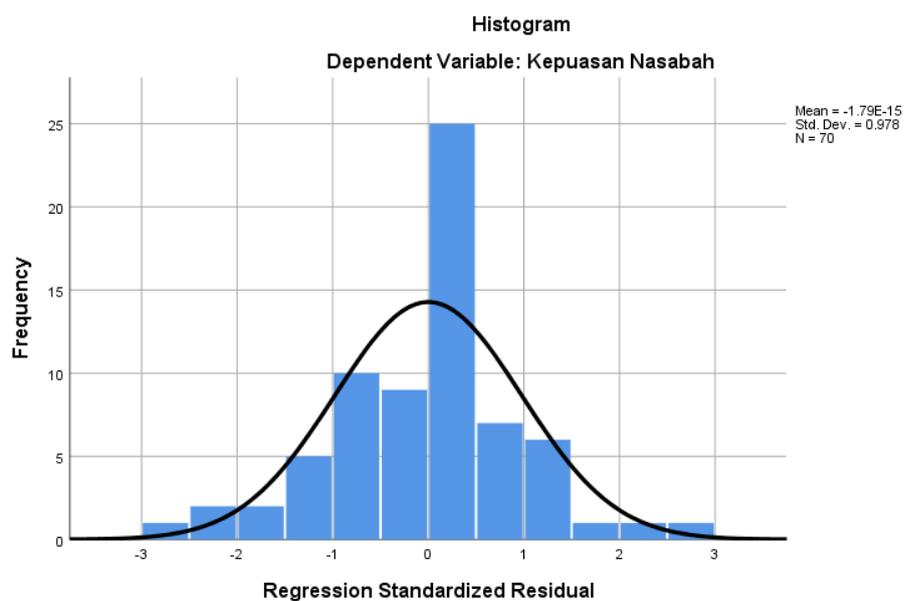
Lampiran 5 Pengolahan Data

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual | |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|------|
| N | | 70 | |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 | |
| | Std. Deviation | .62702726 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .155 | |
| | Positive | .155 | |
| | Negative | -.133 | |
| Test Statistic | | .155 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | .063 ^d | |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .056 |
| | | Upper Bound | .069 |

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.



b. Uji Multikolinieritas

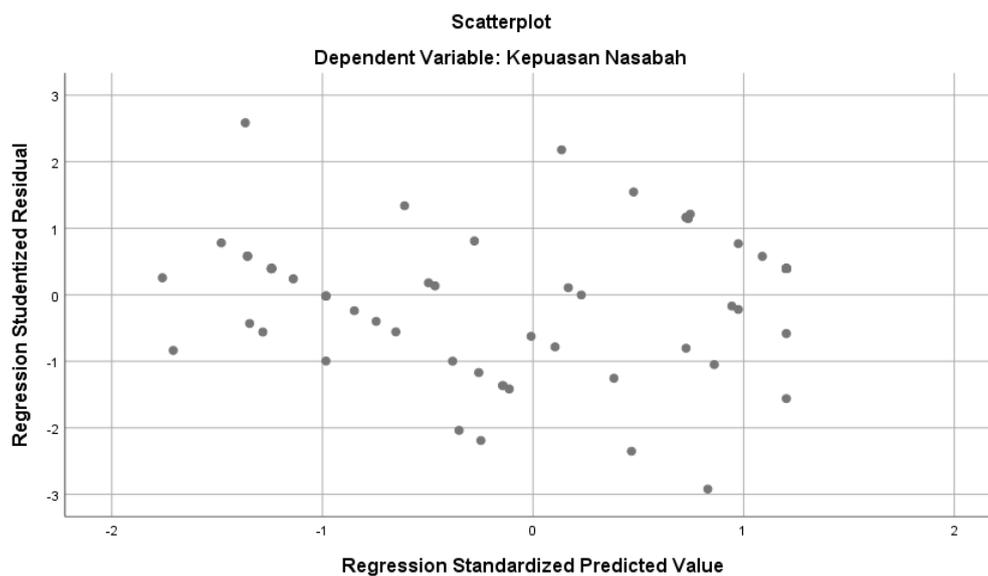
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -.399 | 1.393 | | -.286 | .775 | | |
| | Keamanan | .390 | .097 | .377 | 4.031 | .000 | .484 | 2.064 |
| | Kebebasan | .187 | .109 | .177 | 1.709 | .092 | .394 | 2.540 |
| | Kenyamanan | .423 | .113 | .392 | 3.733 | .000 | .384 | 2.603 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

c. Uji Heteroskedastisitas

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | .040 | .049 | | .804 | .424 |
| | X1 | -.006 | .003 | -.278 | -1.625 | .109 |
| | X2 | -.002 | .004 | -.096 | -.508 | .613 |
| | X3 | .008 | .004 | .363 | 1.892 | .063 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



d. Regresi Linier Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | -.399 | 1.393 | | -.286 | .775 |
| | Keamanan | .390 | .097 | .377 | 4.031 | .000 |
| | Kebebasan | .187 | .109 | .177 | 1.709 | .092 |
| | Kenyamanan | .423 | .113 | .392 | 3.733 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

e. Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .849 ^a | .720 | .708 | 1.04234 |

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Keamanan, Kebebasan

f. Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F)

- Uji t (Parsial)

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | -.399 | 1.393 | | -.286 | .775 |
| | Keamanan | .390 | .097 | .377 | 4.031 | .000 |
| | Kebebasan | .187 | .109 | .177 | 1.709 | .092 |
| | Kenyamanan | .423 | .113 | .392 | 3.733 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

- Uji F (Simultan)

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 184.635 | 3 | 61.545 | 56.646 | .000 ^b |
| | Residual | 71.708 | 66 | 1.086 | | |
| | Total | 256.343 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Keamanan, Kebebasan

Lampiran 6 Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

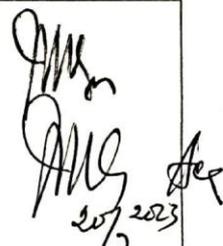
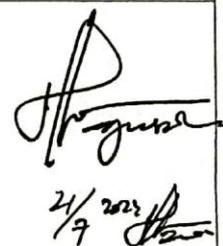
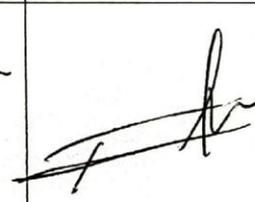
| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 46 | 4.05 | 3.20 | 2.81 | 2.57 | 2.42 | 2.30 | 2.22 | 2.15 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.89 |
| 47 | 4.05 | 3.20 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.30 | 2.21 | 2.14 | 2.09 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.91 | 1.88 |
| 48 | 4.04 | 3.19 | 2.80 | 2.57 | 2.41 | 2.29 | 2.21 | 2.14 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 49 | 4.04 | 3.19 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.08 | 2.03 | 1.99 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.88 |
| 50 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.56 | 2.40 | 2.29 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 51 | 4.03 | 3.18 | 2.79 | 2.55 | 2.40 | 2.28 | 2.20 | 2.13 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.87 |
| 52 | 4.03 | 3.18 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.07 | 2.02 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.89 | 1.86 |
| 53 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.55 | 2.39 | 2.28 | 2.19 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 54 | 4.02 | 3.17 | 2.78 | 2.54 | 2.39 | 2.27 | 2.18 | 2.12 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.86 |
| 55 | 4.02 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.06 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.88 | 1.85 |
| 56 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.54 | 2.38 | 2.27 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 57 | 4.01 | 3.16 | 2.77 | 2.53 | 2.38 | 2.26 | 2.18 | 2.11 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.85 |
| 58 | 4.01 | 3.16 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.05 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.87 | 1.84 |
| 59 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.26 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 60 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.53 | 2.37 | 2.25 | 2.17 | 2.10 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.84 |
| 61 | 4.00 | 3.15 | 2.76 | 2.52 | 2.37 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.04 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.86 | 1.83 |
| 62 | 4.00 | 3.15 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 63 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.25 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 64 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.52 | 2.36 | 2.24 | 2.16 | 2.09 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.83 |
| 65 | 3.99 | 3.14 | 2.75 | 2.51 | 2.36 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.85 | 1.82 |
| 66 | 3.99 | 3.14 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.03 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 67 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.98 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 68 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.51 | 2.35 | 2.24 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.82 |
| 69 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.15 | 2.08 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.90 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 70 | 3.98 | 3.13 | 2.74 | 2.50 | 2.35 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.02 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.84 | 1.81 |
| 71 | 3.98 | 3.13 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 72 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 73 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.23 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.81 |
| 74 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.50 | 2.34 | 2.22 | 2.14 | 2.07 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.89 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |
| 75 | 3.97 | 3.12 | 2.73 | 2.49 | 2.34 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.83 | 1.80 |
| 76 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.01 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 77 | 3.97 | 3.12 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 78 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.80 |
| 79 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.22 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 |
| 80 | 3.96 | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.21 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |

Lampiran 6 Distribusi F

| Tingkat signifikansi uji satu arah | | | | | |
|------------------------------------|--------|---------------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| Tingkat signifikansi uji dua arah | | | | | |
| df = (N-2) | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : CINTA LOKA HANDAYANI
 NIM : 20104976
 JURUSAN : DIPLOMA-3
 JUDUL : Pengaruh Keamanan, Kebebasan, Kenyamanan Penggunaan M. Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. (Studi pada mahasiswa Pengguna Aplikasi BRMO di Jember).

| No | PENGUJI | REVISI | KETERANGAN |
|----|---------------|---|---|
| 1. | Agus | 1. Perbaiki keseragaman penulisan nomor 2. Perbaiki data pustaka 3. Perbaiki penulisan rumus 4. Perbaiki hipotesis |  20/7/2023 |
| 2. | Helmi Agus S. | 1. Cover. 2. Abstrak Bahasa Inggris 3. tambahkan implikasi. 4. Daftar pustaka. |  2/9/2023 |
| 3. | X. Mustafa | 1- Daftar Pustaka 2. Perbaiki kerapian penulisan |  |

JEMBER,

KA.PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK.PEMBANGUNAN/D3

