

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI *MOBILE BANKING BRI (BRImo)* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh :

**ARTA DINA  
NIM 2210412220063**



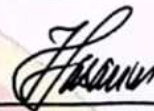
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN  
2026**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

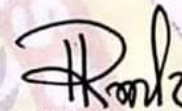
PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA DAN MANFAAT TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI *MOBILE BANGKING BRI* (BRImo) PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : ARTA DINA  
B. NIM : 2210412220063  
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.  
D. Tim Penguji:

a. Pembimbing  
Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos., MM  
NIP. 197604142001121003



b. Penguji I  
Dr. Irwansyah, S.Sos. M.Si  
NIP. 197104201999031001



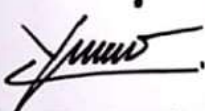
c. Penguji II  
Dra. Hj. Siti Rusidah, MM  
NIP. 196206171989032001



Banjarmasin, 20 Mei 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

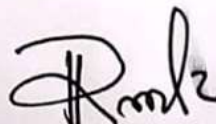


Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB  
NIP. 197511052001122001



Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos. MM  
NIP. 197604142001121003

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos. M.Si  
NIP. 197104201999031001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

**SURAT TUGAS**

Nomor 689/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat  
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. M.Hasanur Arifin, S.Sos, MM
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

Untuk menguji Skripsi Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Arta Dina  
NIM : 2210412220063  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Mobile Banking BRI (BRImo) Pada Mahasiswa ULM

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 28 April 2026  
J a m : 10.30 Wita – Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 April 2026  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa tanggal 28 bulan April tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 689/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 15 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Arta Dina  
NIM : 2210412220063  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Mobile Banking BRI (BRImo) Pada Mahasiswa ULM  
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 10.30 Wita s.d Selesai  
Nilai : 82,7  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

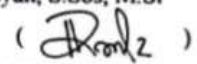
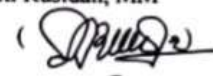
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 28 April 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Arta Dina

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
()
2. Sekretaris : Dr. Irwahsyah, S.Sos, M.Si  
()
3. Anggota : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM  
()

Mengetahui/membenarkan :

Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

  
Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi *Mobile Banking* BRI (BRImo) Pada Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin”. Adapun tujuan dari skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

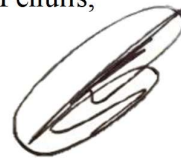
1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung

Mangkurat sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan akademik selama masa perkuliahan.

5. Bapak Muhammad Hanasur Arifin, S.Sos,MM Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah mengarahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Penguji II yang telah mengarahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak, Ibu Dosen, dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 28 April 2026  
Penulis,



Arta Dina  
NIM. 2210412220063

## **PERSEMBAHAN**

*Saya panjatkan puji dan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, sang penerang hidup dunia dan akhirat, atas segala nikmat yang diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan dengan sepenuh hati kepada:*

### ***Babah dan Mama tercinta,***

*Terima kasih atas segala doa, kasih sayang dan ridho nya yang begitu tulus sehingga saya bisa ada pada posisi saat ini. Terima kasih telah memberikan motivasi dan nasihat yang luar biasa, merekalah sosok yang selalu mengutamakan pendidikan dan kesejahteraan anak-anaknya, serta menjadi guru pertama yang mengajarkan peneliti tentang keteguhan dan kekuatan untuk terus maju. Semoga ini menjadi langkah awal yang baik untuk peneliti agar bisa membahagiakan babah dan mama.*

### ***Untuk kedua kakak tersayang,***

*Mbak Karin dan Mas Halim terimakasih karna sudah selalu ada dan membantu peneliti selama menyelesaikan perkuliahan sampai dititik penyesunan skripsi peneliti ini, terima kasih sudah selalu mendukung, menghibur, menjadi pendengar dan mengasihi peneliti sebagai anak bungsu yang ada dalam keluarga.*

### ***Untuk seluruh teman dan sahabat,***

*Kepada Wapik, Imel, Melsa, Iska dan Meisya yang selalu setia menemani dan mendengarkan segala keluh kesah peneliti, terima kasih yang tak terhingga. Dukungan dan doa kalian memberikan kekuatan saat peneliti merasa lelah dan hampir menyerah. Begitu banyak orang-orang baik yang turut menyertai proses ini, meski tak bisa peneliti sebutkan satu per satu, namun setiap doa dan kebaikan kalian sangat berarti.*

### ***Untuk diri saya sendiri,***

*Arta Dina, terima kasih karena telah tetap bertahan. Terima kasih telah melewati setiap tantangan dengan keyakinan bahwa semua perjuangan ini akan membawa menuju masa depan yang lebih baik. Kini saatnya babak baru terbuka, perjalanan sesungguhnya baru saja dimulai. Terus semangat untuk diri saya sendiri dan tetaplah menebar kebahagiaan kepada orang-orang diluar sana.*

*Skripsi ini peneliti persembahkan sebagai wujud perjuangan, doa, dan harapan. Setiap prosesnya mengajarkanku bahwa tidak ada usaha yang sia-sia selama kita terus berusaha dan tidak menyerah.*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 28 April 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Arta Dina

NIM. 2210412220063

## ABSTRAK

Arta Dina, 2210412220063, 2026. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Manfaat terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Mobile Banking BRI (BRImo) pada Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Di bawah bimbingan: Muhammad Hasanur.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan aplikasi mobile banking BRI (BRImo) pada mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik insidental sampling. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, manfaat juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan manfaat terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi mobile banking BRI (BRImo) pada mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat.

**Kata kunci:** Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*Arta Dina, 2210412220063, 2026. The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Customer Satisfaction of BRI Mobile Banking (BRImo) Application among ULM Students. Supervised by: M. Hasanur.*

*This study aims to examine the effect of perceived ease of use and perceived usefulness, both partially and simultaneously, on customer satisfaction of the BRI mobile banking (BRImo) application among students of Universitas Lambung Mangkurat. The research employs a quantitative approach. The sample consists of 100 respondents selected using incidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, and the analysis method used is multiple linear regression.*

*The results show that perceived ease of use has a positive and significant partial effect on customer satisfaction. In addition, perceived usefulness also has a positive and significant partial effect on customer satisfaction. Simultaneously, perceived ease of use and perceived usefulness have a significant effect on customer satisfaction of the BRI mobile banking (BRImo) application among students of Universitas Lambung Mangkurat.*

**Keywords:** *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....                                   | i    |
| SURAT TUGAS .....                                                 | ii   |
| BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI .....                                 | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                              | iv   |
| PERSEMBAHAN .....                                                 | vi   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                     | vii  |
| ABSTRAK .....                                                     | viii |
| ABSTRACT .....                                                    | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                                   | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                                 | xv   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                               | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                              | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                            | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                         | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                        | 19   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                      | 19   |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                                     | 20   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                      | 21   |
| 2.1. Landasan Teoritis.....                                       | 21   |
| 2.1.1. Pemasaran.....                                             | 21   |
| 2.1.1.1. Definisi Pemasaran.....                                  | 21   |
| 2.1.1.2. Bauran Pemasaran .....                                   | 23   |
| 2.1.2. Perilaku Konsumen .....                                    | 25   |
| 2.1.2.1. Definisi Perilaku Konsumen .....                         | 25   |
| 2.1.2.2. Model-Model Perilaku Konsumen .....                      | 26   |
| 2.1.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....   | 27   |
| 2.1.3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....             | 33   |
| 2.1.3.1. Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)..... | 33   |
| 2.1.3.2. Faktor <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....     | 35   |

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3.3. Tujuan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....                           | 36 |
| 2.1.4. Kemudahan Pengguna.....                                                          | 36 |
| 2.1.4.1. Pengertian Kemudahan Pengguna.....                                             | 36 |
| 2.1.4.2. Tipe Kemudahan .....                                                           | 38 |
| 2.1.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan .....                                | 40 |
| 2.1.4.4. Indikator Kemudahan.....                                                       | 41 |
| 2.1.5. Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....                                     | 42 |
| 2.1.5.1. Pengertian Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....                       | 42 |
| 2.1.5.2. Tipe-Tipe Manfaat.....                                                         | 43 |
| 2.1.5.3. Faktor-Faktor Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....                    | 44 |
| 2.1.5.4. Indikator Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....                         | 46 |
| 2.1.6. Kepuasan Pelanggan .....                                                         | 47 |
| 2.1.6.1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....                                              | 47 |
| 2.1.6.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....                         | 48 |
| 2.1.6.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....                                              | 49 |
| 2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....                                                 | 50 |
| 2.3. Hipotesis dan Model penelitian .....                                               | 56 |
| 2.3.1. Hipotesis penelitian.....                                                        | 56 |
| 2.3.1.1. Kausalitas Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan<br>Pelanggan.....              | 56 |
| 2.3.1.2. Kausalitas Manfaat terhadap Kepuasan Pelanggan .....                           | 58 |
| 2.3.1.3. Kausalitas Kemudahan Pengguna dan Manfaat terhadap<br>Kepuasan Pelanggan ..... | 60 |
| 2.3.2. Model Penelitian .....                                                           | 61 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                                          | 62 |
| 3.1. Pendekatan Penelitian .....                                                        | 62 |
| 3.2. Desain Penelitian .....                                                            | 62 |
| 3.3. Lokasi Penelitian.....                                                             | 63 |
| 3.4. Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling .....                                   | 63 |
| 3.4.1. Populasi.....                                                                    | 63 |
| 3.4.2. Sampel.....                                                                      | 64 |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 3.4.3. Teknik Sampling .....                                | 65 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel.....                     | 65 |
| 3.5.1. Variabel Bebas (Independen).....                     | 66 |
| 3.5.1.1. Kemudahan Pengguna (X <sub>1</sub> ).....          | 66 |
| 3.5.1.2. Manfaat (X <sub>2</sub> ).....                     | 67 |
| 3.5.2. Variabel Terikat (Dependen).....                     | 68 |
| 3.5.2.1. Kepuasan Pelanggan (Y).....                        | 68 |
| 3.5.3. Tabel Definisi Operasional Dan Butir Kuesioner ..... | 69 |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data.....                           | 73 |
| 3.7. Teknik Analisa Data .....                              | 73 |
| 3.7.1. Skala Pengukuran.....                                | 73 |
| 3.7.2. Deskriptif Statistik.....                            | 74 |
| 3.7.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....             | 75 |
| 3.7.3.1. Uji Validitas .....                                | 75 |
| 3.7.3.2. Uji Reliabilitas.....                              | 75 |
| 3.7.4. Uji Asumsi Klasik .....                              | 76 |
| 3.7.4.1. Uji Normalitas .....                               | 76 |
| 3.7.4.2. Uji Multikolinearitas .....                        | 77 |
| 3.7.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....                       | 77 |
| 3.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....                | 78 |
| 3.7.6. Alat Uji Hipotesis.....                              | 79 |
| 3.7.6.1. Uji Parsial (Uji t).....                           | 79 |
| 3.7.6.2. Uji Simultan (Uji F) .....                         | 79 |
| 3.7.6.3. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....   | 80 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN .....                               | 82 |
| 4.1. Profil Responden.....                                  | 82 |
| 4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 82 |
| 4.1.2. Berdasarkan Usia Responden.....                      | 83 |
| 4.1.3. Berdasarkan Tempat Domisili.....                     | 84 |
| 4.1.4. Berdasarkan Fakultas Responden.....                  | 85 |
| 4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....                     | 86 |

|                                                                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.1. Deskriptif Variabel Kemudahan Pengguna (X1) .....                                                                                                       | 86  |
| 4.2.2. Deskriptif Variabel Manfaat (X2) .....                                                                                                                  | 89  |
| 4.2.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....                                                                                                        | 93  |
| 4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                                                                                | 96  |
| 4.3.1. Uji Validitas .....                                                                                                                                     | 96  |
| 4.3.2. Uji Realiabilitas .....                                                                                                                                 | 99  |
| 4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                                             | 100 |
| 4.4.1. Hasil Uji Normalitas .....                                                                                                                              | 100 |
| 4.4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                                                     | 102 |
| 4.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                                                                                       | 103 |
| 4.5. Uji Regresi Linear berganda .....                                                                                                                         | 104 |
| 4.6. Hasil Uji Hipotesis .....                                                                                                                                 | 106 |
| 4.6.1. Uji Parsial (t) .....                                                                                                                                   | 106 |
| 4.6.2. Uji Simultan (F) .....                                                                                                                                  | 107 |
| 4.6.3. Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                                                      | 108 |
| BAB V PEMBAHASAN HASIL .....                                                                                                                                   | 110 |
| 5.1. Pembahasan .....                                                                                                                                          | 110 |
| 5.1.1. Pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pelanggan<br>aplikasi BRImo pada Mahasiswa Universitas Lambung<br>Mangkurat Banjarmasin. ....             | 110 |
| 5.1.2. Pengaruh Manfaat terhadap Kepuasan Pelanggan aplikasi BRImo<br>pada Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin ....                            | 112 |
| 5.1.3. Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Manfaat terhadap Kepuasan<br>Pelanggan aplikasi BRImo pada Mahasiswa Universitas Lambung<br>Mangkurat Banjarmasin ..... | 114 |
| 5.2. Implikasi Hasil penelitian .....                                                                                                                          | 115 |
| 5.2.1. Pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pelanggan ....                                                                                            | 115 |
| 5.2.2. Pengaruh Manfaat terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                                                                      | 116 |
| 5.2.3. Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Manfaat terhadap Kepuasan<br>Pelanggan .....                                                                            | 117 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                                                                                                                             | 119 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| BAB VI PENUTUP .....  | 120 |
| 6.1. Kesimpulan ..... | 120 |
| 6.2. Saran .....      | 120 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 123 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian relevan terdahulu.....                        | 50  |
| Tabel 3.1 Tabel definisi operasional variabel .....                | 69  |
| Tabel 3.2 Pengukuran skala likert dan bobotnya .....               | 74  |
| Tabel 3.3 Rentang kategori jawaban responden .....                 | 75  |
| Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi .....                    | 81  |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                            | 82  |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                      | 83  |
| Tabel 4.3 Domisili Responden.....                                  | 84  |
| Tabel 4.4 Fakultas Responden .....                                 | 85  |
| Tabel 4.5 Jawaban Responden Butir X1 Variabel Kemudahan (X1) ..... | 86  |
| Tabel 4.6 Jawaban Responden Butir X2 Variabel Manfaat (X2) .....   | 89  |
| Tabel 4.7 Jawaban Responden Butir Y Variabel Kepuasan (Y).....     | 93  |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....                                 | 97  |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....                              | 99  |
| Tabel 4.10 Uji Kolmogorov Smirnov.....                             | 102 |
| Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....                              | 104 |
| Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda.....                        | 105 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (t) .....                             | 106 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (F).....                             | 107 |
| Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....              | 108 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Data Transaksi Belanja Uang Elektronik RI .....          | 2   |
| Gambar 1.2 Survei Alasan Pengguna Mobile banking .....              | 4   |
| Gambar 1.3 Survei Tujuan Penggunaan Mobile banking .....            | 5   |
| Gambar 1.4 Survei 10 Urutan Teratas Aplikasi Mobile banking.....    | 7   |
| Gambar 1.5 Layar Antar Muka dan Beberapa Fitur Aplikasi BRImo ..... | 11  |
| Gambar 1.6 Manfaat yang Diberikan Oleh BRImo .....                  | 14  |
| Gambar 1.7 Penilaian Aplikasi BRImo.....                            | 16  |
| Gambar 2.1 Bagan Bauran Pemasaran.....                              | 25  |
| Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen.....                             | 27  |
| Gambar 2.3 Model Penelitian .....                                   | 61  |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....                      | 100 |
| Gambar 4.2 Hasil uji Normalitas P.Plot.....                         | 101 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterpot.....             | 103 |
| Gambar 5.1 Model Penelitian Akhir .....                             | 119 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 130 |
| Lampiran 2 Hasil Output SPSS.....    | 136 |