

TESIS

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *READY CASH* BANK KALSEL (STUDI KASUS PADA ASN DINAS PENDIDIKAN TABALONG)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)

**Oleh:
HAIRUNISA
NIM. 2420420320025**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *READY CASH* BANK KALSEL (STUDI KASUS PADA ASN DINAS PENDIDIKAN TABALONG)

Oleh:

HAIRUNISA
2420420320025

Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 20 Juli 2026

Menyetujui,
Penguji I

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 19760413 200012 1 002

Penguji II

Dr. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Penguji III

Dr. Maryono, S. Sos., M.Si
NIP. 19750613200604 1 001

Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis


Dr. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123
Telepon/Fax. : (0511) 3304595-3304968

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Jumat, Tanggal: Dua Belas, Bulan: Juni, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Enam, Semester Genap tahun 2025/2026, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 1988/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 Juni 2026.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Hairunisa
N I M : 2420420320025
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 16.00 dan Selesai Jam: 17.30 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana ULM Lantai 3 Ruang 305
Nilai : 83 , dengan konversi huruf: (A)
Dinyatakan : (Lulus /Tidak Lulus)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 18 Juni 2026

Mahasiswa yang diuji,


(Hairunisa)

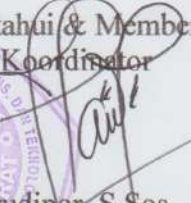
Dewan Penguji:

1. Penguji I : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB []

2. Penguji II : Dr. Hairudinor, S.Sos., MM []

3. Penguji III : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si []

Mengetahui & Membenarkan:
Koordinator


Dr. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI
Nomor: 011/UN8.4/MAB/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:
HAIRUNISA
NIM. 2420420320011

Dengan Judul Tesis:
“PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
READY CASH BANK KALSEL
(STUDI KASUS PADA ASN DINAS PENDIDIKAN TABALONG)”

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$ dan dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 31 Agustus 2026

Koordinator MAB,



Dr. Hairudinor S.Sos, MM
NIP. 197306161999031003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan Judul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Ready Cash* Bank Kalsel Pada Asn Kabupaten Tabalong”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S2) pada program studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, 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. Bapak Dr. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Koordinator Prodi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus selaku dosen Penguji I yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan arahan, bantuan, saran dan masukan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh dosen pengajar, staf akademik Program Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Keluarga dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satupersatu yang ikut membantu dan memotivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya

Banjarmasin, 18 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Hairunisa, 2420420320025, 2026. Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Ready Cash* Bank Kalsel Pada Asn Kabupaten Tabalong. Pembimbing: Setio Utomo

Tingkat kepuasan nasabah menjadi tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan yang dihadirkan oleh Bank Kalsel. Tingkat kepuasan yang tinggi menciptakan nasabah yang setia dan aktif memberikan rekomendasi positif (*word-of-mouth*). Dampaknya, jangkauan atau pangsa pasar bank dapat berkembang menjadi lebih luas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna layanan *ready cash* bank kalsel pada asn kabupaten tabalong.

Penelitian ini dilakukan di Bank Kalsel Cabang Tanjung yang berada di Jalan Jend. Sudirman No. 54 Tanjung Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kepercayaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, di mana keamanan menjadi faktor dominan. Sebaliknya, kemudahan tidak berpengaruh signifikan karena dianggap sebagai standar layanan minimum. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah hingga pada tingkat optimal.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, *Ready Cash*.

ABSTRACT

Hairunisa, 2420420320025, 2026. *The Influence of Ease of Use, Trust, and Security on Customer Satisfaction of Ready Cash Service at Bank Kalsel for ASN in Tabalong Regency.* Advisor: Dr. Setio Utomo, S. Sos, M.AB.

Customer satisfaction is a primary benchmark for assessing the quality of services provided by Bank Kalsel. High levels of satisfaction foster loyal customers who actively provide positive recommendations (word-of-mouth), which in turn expands the bank's market share. This study aims to analyze the influence of ease of use, trust, and security on the satisfaction of Ready Cash service users among civil servants (ASN) in Tabalong Regency.

This research was conducted at Bank Kalsel Tanjung Branch, located on Jalan Jend. Sudirman No. 54, Tanjung, Tabalong Regency, South Kalimantan. Data were collected through questionnaires, and multiple linear regression analysis was employed to test the hypotheses.

The results indicate that, partially, trust and security have a positive and significant effect on user satisfaction, with security identified as the dominant factor. Conversely, ease of use does not have a significant effect, as it is perceived as a minimum service standard. Simultaneously, these three variables have a positive and significant impact on enhancing customer satisfaction to an optimal level.

Keywords: *Ease of Use, Trust, Security, Customer Satisfaction, Ready Cash.*

DAFTAR ISI

SAMPUL TESIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Praktis	14
1.4.2 Manfaat Teoritis	14
1.5 Batasan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Teoritis	16
2.1.1 Financial Technology (FinTech).....	16
2.1.2 FinTech Pinjaman (P2P Lending).....	16
2.1.3 Variabel yang Memengaruhi Kepuasan Penggunaan Layanan Ready Cash.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Model Penelitian	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
2.4.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan	32
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	33
2.4.3 Pengaruh Keamanan terhadap terhadap Kepuasan	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Desain Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Besar Sampel.....	38
3.4.3 Teknik Sampling.....	39
3.4.4 Sampel.....	39
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.5.1 Variabel Independen	41
3.5.2 Variabel Dependen.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Analisa Data.....	48
3.7.1 Skala Pengukuran.....	48
3.7.2 Deskriptif Statistik	49
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	51

3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda	53
3.7.6 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Profil Responden.....	56
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2 Umur Responden.....	57
4.1.3 Pendidikan.....	58
4.1.4 Jenis Nasabah.....	59
4.1.5 Lamanya menggunakan fitur layanan Ready Cash.....	60
4.2 Hasil Statistik Deskriptif	61
4.2.1 Deskriptif Variabel Kemudahan Fitur Layanan (X1)	61
4.2.2 Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2).....	63
4.2.3 Deskriptif Variabel Keamanan Fitur Layanan (X3).....	65
4.2.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
4.3.1 Uji Validitas	69
4.3.2 Uji Reliabilitas	75
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.4.1 Uji Normalitas.....	76
4.4.2 Uji Multikolinearitas	78
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	80
4.4.4 Uji Autokorelasi	81
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	82
4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.7 Uji Ketetapan Model.....	87
4.8 Uji Hipotesis.....	85
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	90
5.1 Pengaruh Kemudahan Fitur Layanan (X1)	90
5.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (X2).....	93
5.3 Pengaruh Keamanan Fitur Layanan (X3).....	97
5.4 Implikasi hasil penelitian	105
5.4.1 Implikasi Teoritis	105
5.4.2 Implikasi Praktis	106
5.5 Keterbatasan penelitian	109
BAB VI PENUTUP.....	111
6.1 Kesimpulan	111
6.2 Saran.....	112
6.2.1 Saran Akademis	112
6.2.2 Saran Praktis	113
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dari data jumlah ASN di kabupaten Tabalong.....	5
Tabel 1.2 Data pengguna Ready Cash 3 bulan terakhir	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert	49
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden	49
Tabel 4.1 Deskriptif Variabel Kemudahan Fitur Layanan (X1).....	61
Tabel 4.2 Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2).....	63
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Keamanan Fitur Layanan (X3).....	65
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Tabel 4.5 Uji Validitas Kemudahan Fitur Layanan (X1)	70
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X2)	71
Tabel 4.7 Uji Validitas Keamanan Fitur Layanan (X3)	73
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.10 Uji Normalitas	77
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi	82
Tabel 4.14 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.16 Uji Hipotesis Parsial	86
Tabel 4.17 Uji Hipotesis Simultan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	57
Gambar 4.2 Umur Responden	58
Gambar 4.3 Pendidikan Responden	59
Gambar 4.4 Nasabah Responden	60
Gambar 4.5 Lamanya menggunakan fitur layanan Ready Cash Bank Kalsel.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	125
Lampiran 2. Tabulasi Data	131
Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS	137