

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING* AKSEL BANK KALSEL

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

NABILA NUR ASY SYIFA

NIM: 2210412320005



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING AKSEL BANK KALSEL

- A. Nama Mahasiswa : Nabila Nur Asy Syifa
B. NIM : 2210412320005
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
D. Tim Penguji:

- a. Pembimbing

Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
NIP.19890208202406001

[.....]

- b. Penguji I

Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM
NIP.197306161999031003

[.....]

- c. Penguji II

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

[.....]

Banjarmasin, 28 September 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

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

Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
NIP. 198902082024060001

Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM

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 3572/UN8.1.13/KP.10.00/2026

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

1. Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
2. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
3. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

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

Nama : Nabila Nur Asy Syifa
NIM : 2210412320005
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan
Pembayaran Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile
Banking* Aksel Bank Kalsel

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 21 September 2026
J a m : 14.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 September 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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 Senin tanggal 21 bulan September tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3572/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 September 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Nabila Nur Asy Syifa
NIM : 2210412320005
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Pembayaran Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Aksel Bank Kalsel

Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

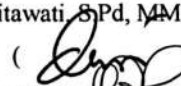
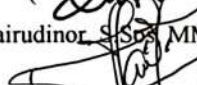
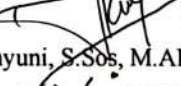
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 September 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Nabila Nur Asy Syifa

1. Ketua : Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
()
2. Sekretaris : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()

Ditandatangani/membenarkan :
Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIM : 19751105 200112 2 001


KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Pembayaran terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moral maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Nurul Wahyuni S.Sos., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan,

saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis agar penulisan dan penelitian skripsi ini dapat lebih baik dan sesuai dengan pedoman skripsi.

4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Devi Rusvitawati S.Pd, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah banyak membantu memberikan arahan, waktu, masukan, koreksi, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan dan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM selaku Dosen penguji I yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis agar penulisan dan penelitian skripsi ini dapat lebih baik dan sesuai dengan pedoman skripsi.
7. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan saran dan petunjuk selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmu yang kedepannya akan menjadi bekal penulis dimasa yang akan datang.
9. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam administrasi.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat ganda serta senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada semua pihak yang terlibat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, keterbatasan, dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca.

PERSEMBAHAN

Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala Rahmat, kasih sayang, Kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga setiap usaha dan ilmu yang diperoleh senantiasa menjadi keberkahan.
2. Untuk Mamah dan Papah tercinta dan tersayang, Ibu Wahdah Nahidlah dan Bapak Denny Wahyudie. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan atas doa, kasih sayang, dukungan, serta perjuangan yang telah diberikan sejak awal hingga saat ini, sehingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi serta memperoleh gelar yang menjadi cita-cita Mamah dan Papah. Pada saat penulis hampir kehilangan semangat, Mamah dan Papah selalu menjadi garda terdepan dalam memberikan semangat dan kekuatan kepada penulis. Terima kasih karena senantiasa mengusahakan yang terbaik dan selalu memberikan kepercayaan terhadap setiap langkah yang penulis jalani. Semoga segalanya yang telah Mamah dan Papah usahakan untuk penulis hingga saat ini dibalas dengan keberkahan yang tiada tara dari Allah SWT. Sumber kekuatan yang diberikan Mamah dan Papah menjadi motivasi bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan

tanggung jawab akademik ini dengan sebaik-baiknya. Tidak akan pernah cukup kata-kata untuk membalas segala pengorbanan, kasih sayang, dan cinta yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang yang penuh keberkahan, serta membalas setiap kebaikan Mamah dan Papah dengan sebaik-baiknya balasan.

3. Untuk keluargaku, Keluarga Hibban, Kai, Nene, Tante Ifit, Om Deddy, Tante Kiki, Om Hendy, Om Ridho, Tante Wenny, Amira, Maisha, Fathan, Raffa, dan Ibrahim. Terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah turut membantu, memberikan dukungan, serta menghadirkan kehangatan dan perhatian yang tulus kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Kehadiran dan dukungan keluarga telah membuat penulis merasa dikelilingi oleh kekuatan besar yang tidak pernah padam. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk bantuan, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan dalam setiap langkah kehidupan yang dijalani.
4. Untuk sahabat terdekat penulis sejak taman kanak-kanak hingga saat ini, Amala Khairina Syahidah, S.IIP. Terima kasih karena senantiasa hadir dan memberikan dukungan, semangat, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih karena selalu memberikan penguatan, meluangkan waktu ketika penulis sedang bersedih dan kehilangan semangat, serta senantiasa menemani penulis melalui berbagai fase kehidupan. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan dorongan yang telah diberikan, serta karena selalu menjadi tempat berbagi cerita dan berkeluh kesah, terutama ketika

penulis menghadapi berbagai kendala dalam menyelesaikan penelitian. Dukungan dan bantuan yang diberikan menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Untuk sahabat-sahabat tersayang penulis sejak bangku SMP, Icha, Luthfia, Dhilla, Abel, dan Aura. Terima kasih karena selalu hadir dan kebersamaan penulis sejak masa SMP hingga saat ini, ketika penulis berhasil menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi. Terima kasih atas dukungan, doa, cerita, tawa, serta setiap perayaan dalam berbagai hal yang telah berhasil kita lalui bersama. Terima kasih karena senantiasa menjadi tempat berbagi, saling menguatkan ketika menghadapi kelelahan, serta membuat penulis percaya bahwa penulis mampu melalui berbagai hal yang sebelumnya dianggap tidak mampu untuk dilakukan. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga dan semoga kita selalu dapat memberikan dukungan satu sama lain dalam setiap fase kehidupan.
6. Untuk teman-teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, Alifia, Ara, Andini, dan Leo. Terima kasih telah kebersamaan penulis selama masa perkuliahan, melalui setiap semester, berbagai tugas, kesibukan, serta tantangan yang dihadapi bersama. Terima kasih atas segala dukungan, bantuan, canda, tawa, dan waktu yang telah kita habiskan bersama, termasuk dalam proses pengerjaan skripsi dan berbagi keluh kesah selama menghadapi berbagai tantangan. Semoga segala kenangan yang telah tercipta selama masa perkuliahan senantiasa tersimpan dan terkenang di hati kita semua.

7. Untuk teman-teman penulis sejak bangku sekolah dasar, Hanan, Nindy, Sofia, Salsa, Rija, Yusya, Irfan, dan Rafli, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan serta atas kehadiran yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas berbagai canda, tawa, kebersamaan, serta waktu yang telah dilalui bersama. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi bagian yang berarti dalam perjalanan penulis hingga dapat mencapai titik ini.
8. Terakhir, untuk diri penulis sendiri. Terima kasih telah bertahan melewati segala keraguan dan ketakutan terhadap diri sendiri, serta tetap memilih untuk melangkah hingga akhirnya dapat menyelesaikan seluruh proses ini. Terima kasih karena telah berusaha bangkit setiap kali mengalami keterpurukan dan tidak menyerah meskipun perjalanan yang dilalui tidak selalu mudah. Selamat karena telah berhasil sampai di titik ini dan selamat atas gelar yang telah diperoleh. Terima kasih karena telah bertahan, percaya kepada diri sendiri, dan tetap kuat dalam menghadapi setiap proses yang ada. Pada akhirnya, penulis berhasil sampai pada titik ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah 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 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, 8 September 2026
Yang membuat pernyataan,

Nabila Nur Asy Syifa
2210412320005

ABSTRAK

Nabila Nur Asy Syifa, 2210412320005, 2026. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Pembayaran terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel, di bawah bimbingan: Devi Rusvitawati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Pembayaran terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel di Kota Banjarmasin

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel di Kota Banjarmasin, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 32.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel di Kota Banjarmasin. Kemudahan Pembayaran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel di Kota Banjarmasin. Kualitas Layanan dan Kemudahan Pembayaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile banking* Aksel Bank Kalsel di Kota Banjarmasin.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Pembayaran, Kepuasan Pengguna, *Mobile banking* Aksel.

ABSTRACT

Nabila Nur Asy Syifa, 2210412320005, 2026. The Effect of Service quality and Ease of Payment on User satisfaction of Aksel Bank Kalsel Mobile banking Application, under the supervision of Devi Rusvitawati.

This study aims to determine and examine the partial and simultaneous significant effects of Service quality and Ease of Payment on User satisfaction of the Aksel Bank Kalsel Mobile banking application in Banjarmasin City.

This study used a quantitative approach with an explanatory research design. The sample consisted of 100 respondents who were active users of the Aksel Bank Kalsel Mobile banking application in Banjarmasin City, selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 32.

The results showed that Service quality partially had a positive and significant effect on User satisfaction of the Aksel Bank Kalsel Mobile banking application in Banjarmasin City. Ease of Payment partially had a positive and significant effect on User satisfaction of the Aksel Bank Kalsel Mobile banking application in Banjarmasin City. Service quality and Ease of Payment simultaneously had a positive and significant effect on User satisfaction of the Aksel Bank Kalsel Mobile banking application in Banjarmasin City.

Keywords: *Service quality, Ease of Payment, User satisfaction, Aksel Mobile banking.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teoritis	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3 Sistem Informasi dan Layanan Digital	12
2.1.4 Kualitas Layanan	14
2.1.5 Kemudahan Pembayaran	17
2.1.6 Kepuasan Pengguna	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	29
2.3.1 Hipotesis Penelitian	29
2.3.2 Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34

3.2 Desain Penelitian	34
3.3 Lokasi Penelitian	34
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Besar Sample	36
3.4.3 Teknik Sampling	37
3.5 Definisi Operasional Variabel	38
3.5.1 Kualitas Layanan (X1).....	38
3.5.2 Kemudahan Pembayaran (X2).....	39
3.5.3 Kepuasan Pengguna (Y)	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Teknik Analisa Data.....	44
3.7.1 Skala Pengukuran	44
3.7.2 Deskriptif Statistik	44
3.7.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	46
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
4.1. Profil Responden	51
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2 Berdasarkan Usia	52
4.1.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.1.4 Lama Menggunakan Aplikasi Aksel	54
4.1.5 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aksel	55
4.1.6 Berdasarkan Jenis Transaksi	56
4.1.7 Berdasarkan Domisili	56
4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	57
4.2.1 Deskriptif Variable Kualitas Layanan (X1)	58
4.2.2 Deskriptif Variable Kemudahan Pembayaran (X2)	63

4.2.3	Deskriptif Variable Kepuasan Pengguna (Y).....	68
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.3.1	Uji Validitas	72
4.3.2	Uji Reliabilitas	74
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	75
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	75
4.4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4.4.3	Hasil Uji Multikolinearitas	79
4.5.	Uji Regresi Linear Berganda	79
4.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.6.1	Uji t (Parsial).....	81
4.6.2	Uji F (Simultan)	83
4.6.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	84
BAB V	PEMBAHASAN HASIL	86
5.1	Pembahasan	86
5.2	Model Hasil Penelitian	93
5.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	94
5.3.1	Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna.....	95
5.3.2	Kemudahan Pembayaran (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna.....	96
5.3.3	Kualitas Layanan (X1) dan Kemudahan Pembayaran (X2) Secara Simultan	96
5.4	Keterbatasan Penelitian	97
BAB VI	PENUTUP	99
6.1	Kesimpulan	99
6.2	Saran	101
6.2.1	Saran Akademis	101
6.2.2	Saran Praktis	101
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3. 2 Skor <i>Skala Likert</i>	44
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Nilai Rata-Rata Jawaban Responden	44
Tabel 3. 4 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aksel	55
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi	56
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	57
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1).....	58
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Variabel Kemudahan Pembayaran (X2).....	63
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4. 13 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Secara Parsial (Uji-t)	82
Tabel 4. 17 Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F)	83
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Aksel <i>Mobile banking</i> di Google Play Store.....	4
Gambar 1. 2 Ulasan Aksel di Google Play Store	5
Gambar 2 1 Model Penelitian	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	76
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	76
Gambar 5. 1 Hasil Penelitian	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuestioner Penelitian	109
Lampiran 2 Tabulasi Data	116
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	126