



Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank BRI Malanu Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)

Lili Sarce Joi Sapari¹, Meyta Longkutoy², Yanti Marlina Timisela³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Papua

e-mail: lilisapari49@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian harus menjawab secara langsung permasalahan yang telah dirumuskan. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking di BRI Cabang Malanu dan Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking di BRI Cabang Malanu. Teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya adalah kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Persepsi kegunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah layanan perbankan digunakan serta semakin besar manfaat yang dirasakan oleh nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Bank BRI juga akan semakin meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah; Technology Acceptance Model (TAM); Mobile Banking

Abstract

The objective of this research is to directly address the stated research questions. To analyze the influence of perceived ease of use on customer satisfaction among mobile banking application users at the BRI Malanu Branch and to analyze the influence of perceived usefulness on customer satisfaction among mobile banking application users at the BRI Malanu Branch. The analysis technique used was multiple linear regression with quantitative approach. The results showed that ease of use had a positive and significant effect on customer satisfaction. Perceived usefulness did not have a positive and significant effect on customer satisfaction. Ease of use and perceived usefulness simultaneously had a significant effect on customer satisfaction. This indicates that the easier banking services are to use and the greater the benefits perceived by customers, the higher the level of customer satisfaction with BRI Bank services.

Keywords: Customer Satisfaction; Technology Acceptance Model (TAM); Mobile Banking

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah secara fundamental mengubah industri perbankan. Pergeseran dari layanan perbankan tradisional ke layanan digital diperlukan untuk meningkatkan operasional sehari-hari. Mobile banking telah muncul sebagai solusi utama yang menawarkan efisiensi waktu dan kemudahan akses bagi masyarakat tanpa mengharuskan mereka mengunjungi bank fisik. Sektor perbankan nasional dan internasional saat ini mengalami pergeseran signifikan dari transaksi tradisional ke layanan digital. Jumlah transaksi perbankan digital di Indonesia meningkat pesat. Menurut Data Bank Indonesia, layanan mobile banking merupakan cara paling nyaman untuk mengakses informasi keuangan karena waktu pemrosesannya yang cepat dan kemudahan penggunaannya.

Cabang Malanu sebagai pusat pemerintahan Provinsi Papua Barat menunjukkan akselerasi digital yang signifikan. Berdasarkan data BPS Kabupaten Cabang Malanu (2025)(Cabang Malanu, 2022), persentase penduduk berumur 5 tahun ke atas yang pernah menggunakan internet mencapai 74,21%. Selain itu, Bank Indonesia Papua Barat mencatat bahwa hingga akhir 2024, pengguna sistem pembayaran digital (seperti QRIS) di wilayah ini meningkat sebesar 29,57% (YoY) dengan lebih dari 106.274 pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat Cabang Malanu mulai terbiasa dengan ekosistem keuangan digital. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. sebagai bank dengan jaringan terluas di Indonesia, termasuk di wilayah Cabang Malanu, Papua Barat, terus mendorong nasabahnya untuk beralih menggunakan aplikasi mobile banking (BRI Mo). Namun, tantangan di daerah seperti Cabang Malanu seringkali berkaitan dengan infrastruktur jaringan, literasi digital masyarakat yang beragam, serta kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi digital. Keberhasilan

implementasi teknologi ini sangat bergantung pada bagaimana nasabah menerima dan merasa puas dengan layanan tersebut.

Meskipun infrastruktur digital (seperti penambahan BTS 4G oleh provider seperti Indosat di Cabang Malanu yang meningkat hingga 11 kali lipat) terus diperkuat, namun penerimaan teknologi di daerah transisi seperti Cabang Malanu masih menghadapi tantangan (Cabang Malanu, 2022). Masalah seperti literasi keuangan, keamanan siber (*social engineering*), hingga persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penentu apakah nasabah akan terus menggunakan atau justru meninggalkan aplikasi tersebut. Ketidakpuasan pengguna sering kali muncul jika aplikasi dianggap rumit atau tidak memberikan manfaat nyata dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Meskipun penelitian mengenai TAM sudah banyak dilakukan, studi yang berfokus pada perilaku nasabah di wilayah Indonesia Timur, khususnya Cabang Malanu, masih terbatas. Karakteristik demografis dan kondisi geografis yang unik memberikan warna tersendiri dalam pola adopsi teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana persepsi kemudahan dan kegunaan aplikasi mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Cabang Malanu. Untuk memahami perilaku pengguna di Cabang Malanu, model TAM yang dikembangkan Davis (1989) tetap menjadi kerangka kerja yang paling relevan. Penelitian ini menggunakan variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) untuk memprediksi tingkat kepuasan dan keberlanjutan penggunaan *mobile banking* di tengah karakteristik masyarakat lokal yang unik. Permasalahan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking di BRI Cabang Malanu secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian harus menjawab secara langsung permasalahan yang telah dirumuskan. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking di BRI Cabang Malanu. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking di BRI Cabang Malanu.

2. METODE

1) Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2022). Data dikumpulkan melalui survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada responden secara luring.

2) Populasi dan Sampel

Populasi: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di wilayah Cabang Malanu yang menggunakan aplikasi mobile banking (BRImo). Karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti (*infinite population*), maka penentuan sampel dilakukan dengan teknik tertentu.

Teknik Sampling, menggunakan Purposive Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu: Nasabah aktif BRI Cabang Malanu; Memiliki dan aktif menggunakan aplikasi BRImo minimal dalam 3 bulan terakhir; Berdomisili di wilayah Cabang Malanu, Papua Barat. Ukuran Sampel: Mengingat jumlah populasi tidak diketahui, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus (Nurdien & Galuh, 2023) Lemeshow .

Rumus Lemeshow (1997)

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot 1 (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel yang dicari.

Z = Skor Z pada tingkat kepercayaan tertentu (biasanya 95%, maka Z = 1,96).

P = Estimasi proporsi populasi. Jika tidak diketahui, biasanya digunakan nilai 0,5 (50%) untuk mendapatkan jumlah sampel maksimal.

D = Tingkat penyimpangan yang diinginkan atau *margin of error* (5% atau 0,05).

Berdasarkan rumus Lemeshow, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket)(Kurnia, 2020) yang disebarikan kepada responden secara daring melalui platform Google Form . Penggunaan Google Form dipilih karena memudahkan peneliti dalam menyebarkan kuesioner kepada responden secara cepat, efisien, serta mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data (Amirotun Sholikhah, 2016).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian (Nahda Ainun Rahman et al., 2025), yaitu kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan kepuasan nasabah. Setiap pernyataan disusun berdasarkan indikator variabel yang telah ditetapkan dan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) bobot 1, Tidak Setuju (TS) bobot 2, Netral (N) bobot 3, Setuju (S) bobot 4, Sangat Setuju (SS) bobot 5.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan tautan Google Form kepada responden yang merupakan nasabah Bank BRI di Cabang Malanu melalui media komunikasi seperti WhatsApp, email, atau media sosial lainnya. Responden kemudian diminta untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan perbankan yang digunakan(Wardaningsih & Salam, 2024).

Penggunaan Google Form juga memungkinkan data yang dikumpulkan tersimpan secara otomatis dalam bentuk spreadsheet, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan proses pengkodean data dan analisis statistik menggunakan perangkat lunak seperti SPSS (Palupi Permata Rahmi et al., 2023). Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memperoleh data secara lebih efektif serta meminimalkan kesalahan dalam proses pencatatan data karena seluruh jawaban responden tercatat secara sistematis dalam sistem Google Form.

4) Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Waruwu, 2023).

Decision Rule : Menggunakan teknik *Pearson Product Moment* (Korelasi Bivariat), Bandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Kriteria :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka butir pernyataan dinyatakan valid, dan sebaliknya (Hidayah et al., 2022).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Decision Rule*: Menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kriteria (Ghozali, 2020). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$

5) Uji Asumsi Klasik

Analisis data dilakukan menggunakan software statistik (SPSS IMB 26). Tahapan analisis meliputi:

- a. **Uji Normalitas;** Uji normalitas merupakan salah satu **uji asumsi klasik** dalam analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah **data atau residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak**. Distribusi normal penting karena banyak teknik statistik parametrik, seperti **regresi linear, uji t, dan uji F**, mensyaratkan bahwa data atau residual mengikuti distribusi normal. Menurut (Ghozali, 2016), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi residual normal atau mendekati normal.

Metode yang umum digunakan untuk menguji normalitas data adalah Uji Kolmogorov–Smirnov (K-S). Uji Kolmogorov–Smirnov digunakan untuk menguji apakah data mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2018).

Ketentuan pengambilan keputusan:

- Jika nilai Sig. (Asymp. Sig. 2-tailed) $> 0,05$ → data berdistribusi normal
- Jika nilai Sig. (Asymp. Sig. 2-tailed) $< 0,05$ → data tidak berdistribusi normal

Uji ini biasanya digunakan pada jumlah sampel lebih dari 50.

- b. Uji Multikolinearitas: Memastikan tidak ada hubungan yang terlalu kuat antar variabel independen (X_1 dan X_2). Uji multikolinearitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen (variabel bebas) dalam model penelitian (Hamid & Dkk, 2019). Multikolinearitas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen memiliki korelasi yang sangat kuat sehingga dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi. Kondisi ini dapat membuat hasil analisis menjadi kurang akurat dalam menjelaskan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut (Imam Ghozali, 2016), multikolinearitas adalah kondisi di mana terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi sehingga menyebabkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Model regresi dikatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila memenuhi kriteria berikut:

Interpretasi:

Jika Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Jika Tolerance \leq 0,10 dan VIF \geq 10, maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

- c. Uji Heteroskedastisitas: Memastikan tidak ada ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu **uji asumsi klasik dalam analisis regresi linear** yang bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi **ketidaksamaan varians dari residual (error)** pada setiap pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya memiliki **varians residual yang konstan (homoskedastisitas)**. Jika varians residual berbeda pada setiap nilai variabel independen, maka terjadi **heteroskedastisitas**. Kondisi ini dapat menyebabkan **hasil estimasi regresi menjadi tidak efisien dan uji statistik menjadi tidak akurat**. Menurut (Ghozali, 2018), heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tidak tetap.

Beberapa metode yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif, khususnya menggunakan SPSS, yaitu: Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

Ketentuan pengambilan keputusan:

Kriteria	Keputusan
Sig > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sig < 0,05	Terjadi heteroskedastisitas

d. Persamaan Regresi linier Berganda

$$y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + e$$

y = kepuasan pengguna

α = konstanta

x_1 = Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

x_2 = Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

β_1, β_2 = koefisien

e. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan: Jika nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima; Jika nilai signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan: Jika Sig < 0,05, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

f. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam suatu model penelitian. Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel

independen yang terdapat dalam model regresi. Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh **kemudahan penggunaan** (*perceived ease of use*) dan **persepsi kegunaan** (*perceived usefulness*) dalam menjelaskan **kepuasan nasabah Bank BRI di Cabang Malanu**.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data dan Responden

Penelitian ini menggunakan tiga variabel utama yaitu kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sebagai variabel independen pertama (X_1), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) sebagai variabel independen kedua (X_2), dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BRI di Cabang Malanu yang menggunakan layanan perbankan digital seperti mobile banking atau internet banking. Pengukuran setiap variabel menggunakan skala likert, lima tingkat yang terdiri dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Deskripsi Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil nasabah Bank BRI Cabang Malanu yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi usia, pekerjaan, lama menjadi nasabah, serta frekuensi penggunaan mobile banking dalam satu minggu. sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	15 - 20	32	32
2	21 - 25	33	33
3	26 - 30	11	11
4	31 - 35	6	6
5	36 - 40	5	5
6	41 - 45	6	6
7	46 - 50	7	7
Total		100	100

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan mobile banking didominasi oleh nasabah yang memiliki tingkat aktivitas ekonomi yang cukup tinggi dan membutuhkan layanan perbankan yang cepat serta efisien.

Nasabah yang berada pada kelompok usia muda hingga dewasa cenderung lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital, termasuk penggunaan aplikasi mobile banking. Hal ini disebabkan oleh tingkat literasi digital yang relatif lebih baik dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua. Oleh karena itu, penggunaan layanan mobile banking lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif karena mampu memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS/ASN	16	16
2	Mahasiswa	64	64
3	TNI	7	7
4	Swasta	13	13

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan seperti pegawai negeri, karyawan swasta, wiraswasta, mahasiswa, dan pekerjaan lainnya. Variasi pekerjaan ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking tidak hanya digunakan oleh kelompok tertentu saja, tetapi telah dimanfaatkan secara luas oleh berbagai kalangan masyarakat.

Responden yang bekerja sebagai pegawai atau karyawan umumnya lebih sering menggunakan mobile banking karena memiliki mobilitas yang tinggi sehingga membutuhkan layanan perbankan yang praktis dan dapat diakses kapan saja. Sementara itu, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta juga memanfaatkan layanan mobile banking untuk mempermudah transaksi bisnis serta pengelolaan keuangan usaha mereka.

Tabel 3.1 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BRI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 - 6	61	61.0	61.0	61.0
	7 - 9	18	18.0	18.0	79.0
	<10	13	13.0	13.0	92.0
	<20	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menjadi nasabah Bank BRI dalam jangka waktu yang cukup lama. Hal ini menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan perbankan yang diberikan oleh Bank BRI.

Nasabah yang telah lama menggunakan layanan bank umumnya memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam memanfaatkan berbagai produk dan layanan perbankan, termasuk layanan mobile banking. Semakin lama seseorang menjadi nasabah suatu bank, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh bank tersebut.

Tabel 4.4 Frekuensi Penggunaan Mobile Banking per Minggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	4	4.0	4.0	4.0
	2 kali	15	15.0	15.0	19.0
	3 kali	41	41.0	41.0	60.0
	4 kali	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan frekuensi penggunaan mobile banking per minggu, sebagian besar responden menggunakan layanan mobile banking lebih dari beberapa kali dalam satu minggu. Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking telah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan sehari-hari nasabah.

Frekuensi penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa nasabah merasakan manfaat dari penggunaan mobile banking, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, efisiensi waktu, serta kemudahan akses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Dengan demikian, layanan mobile banking dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah karena mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian yang digunakan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* antara skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel.

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Nilai r_{tabel} dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan jumlah responden dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($df = n - 2 = 100 - 2 = 98$; $r_{tabel} = 0,165$)

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan (X_1), persepsi kegunaan (X_2), dan kepuasan nasabah (Y), diperoleh bahwa seluruh

nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen yang reliabel menunjukkan bahwa alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap masing-masing variabel penelitian diperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik ($CA > 0,60$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yaitu kemudahan penggunaan (X_1), persepsi kegunaan (X_2), dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel sehingga kuesioner yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data penelitian.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73830352
Most Extreme Differences	Absolute	.286
	Positive	.286
	Negative	-.261
Test Statistic		.286
Asymp. Sig. (2-tailed)		.120 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,120. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Variabel	Tolerance	VIF
Kemudahan Penggunaan (X_1)	0,989	1,011
Persepsi Kegunaan (X_2)	0,989	1,011

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai Tolerance untuk setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X_1) dan persepsi kegunaan (X_2) tidak saling berkorelasi secara tinggi, sehingga keduanya layak digunakan dalam model regresi penelitian.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dengan melihat nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen.

Variabel	Sig
Kemudahan Penggunaan (X_1)	0,081
Persepsi Kegunaan (X_2)	0,649

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan (X_1) sebesar 0,081 dan persepsi kegunaan (X_2) sebesar 0,649. Kedua nilai tersebut $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak

terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga dapat disimpulkan bahwa varians residual pada model penelitian bersifat konstan.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

$$y = 1.873 + 0,935 X_1 + 0,196 X_2$$

Penjelasan dilakukan terhadap hasil olah persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Kemudahan Penggunaan

X₂ = Persepsi Kegunaan

e = error

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta (a), Nilai konstanta sebesar 1.873 menunjukkan bahwa apabila variabel kemudahan penggunaan (X₁) dan persepsi kegunaan (X₂) dianggap konstan atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan nasabah (Y) diperkirakan sebesar 1,873. Nilai konstanta ini menggambarkan tingkat kepuasan dasar yang dimiliki nasabah meskipun tanpa dipengaruhi oleh kedua variabel independen tersebut.

Koefisien Regresi Kemudahan Penggunaan (X₁), Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan (X₁) sebesar 0,935 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kemudahan penggunaan (X₁) akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,935 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin mudah layanan perbankan digunakan oleh nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Hal ini berarti kemudahan dalam mengoperasikan layanan perbankan digital seperti mobile banking atau internet banking dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.

Koefisien Regresi Persepsi Kegunaan (X₂), Koefisien regresi variabel persepsi kegunaan (X₂) sebesar 0,196 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada persepsi kegunaan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,196 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien positif ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan nasabah dari penggunaan layanan perbankan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang mampu memberikan manfaat seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan kenyamanan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

5. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.481	1.756

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam suatu model penelitian. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel kemudahan penggunaan (X₁) dan persepsi kegunaan (X₂) dalam menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,491 atau 49,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 49,1%, sedangkan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

6. Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.873	3.199		.586	.559		
Persepsi Kemudahan	.935	.097	.705	9.677	.000	.989	1.011
Persepsi Kegunaan	.196	.166	.086	1.180	.241	.989	1.011

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

- a) Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X₁) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t, diperoleh nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan (X₁) sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI di Cabang Malanu. Dengan demikian, hipotesis

pertama (H1) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin mudah nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital seperti mobile banking atau internet banking, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Kemudahan dalam memahami fitur aplikasi, melakukan transaksi, serta mengakses berbagai layanan perbankan menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan bank. Temuan ini sejalan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan suatu sistem akan meningkatkan penerimaan teknologi oleh pengguna. Ketika suatu sistem dianggap mudah digunakan, pengguna akan merasa lebih nyaman dan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan layanan digital perbankan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan teknologi perbankan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

- g. Pengaruh Persepsi Kegunaan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikansi variabel persepsi kegunaan sebesar $0,241 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan (X_2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI di Cabang Malanu. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin kecil manfaat yang dirasakan nasabah dari penggunaan layanan perbankan digital, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.
- h. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Nasabah secara Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	288.852	2	144.426	46.831	.000 ^b
Residual	299.148	97	3.084		
Total	588.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X_1) dan persepsi kegunaan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BRI di Cabang Malanu. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor, terutama kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh nasabah. Apabila layanan perbankan digital mudah digunakan serta memberikan manfaat yang nyata bagi nasabah, maka nasabah akan memiliki pengalaman yang positif dalam menggunakan layanan tersebut. Pengalaman positif ini pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Persepsi kegunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah layanan perbankan digunakan serta semakin besar manfaat yang dirasakan oleh nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Bank BRI juga akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirotun Sholikhah. (2016). STATISTIK DESKRIPTIF DALAM PENELITIAN KUALITATIF. *Komunika*, 10(No. 2 (2016)).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3). <https://doi.org/10.2307/249008>

- Fitri Fadilah Widyaputri, & Edy Yusuf Agung Gunanto. (2023a). Shariah Mobile Banking Adoption Trends: Analysis Mob Mentality, Reputation, Perceived Risk, and Islamic Financial Literacy. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10(5). <https://doi.org/10.20473/vol10iss20235pp482-495>
- Fitri Fadilah Widyaputri, & Edy Yusuf Agung Gunanto. (2023b). Shariah Mobile Banking Adoption Trends: Analysis Mob Mentality, Reputation, Perceived Risk, and Islamic Financial Literacy. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10(5), 482–495. <https://doi.org/10.20473/vol10iss20235pp482-495>
- Gao, Y., Zhao, J., Qin, C., Yuan, Q., Zhu, J., Sun, Y., Lu, C., Federal, U., Cear, D. O., Ci, C. D. E., Agr, N., Ci, E. M., Alimentos, T. D. E., Lopes, S., Oliveira, G. O. D. E., Afifah, I., & Sopiany, H. M., Psicologia, P. D. E. P. E. M., Orrico Junior, M., Santos, H. D. S., ... Augusto, K. V. O. N. Z. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing Bagi Pelaku UMKM di Kelurahan Kepanjenlor Kota Blitar. *Aleph*, 87(1,2).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 23*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *E-Jra*, 11(11).
- Ghozali, I. (2020). Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hamid, & Dkk. (2019). Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25. *Sefa Bumi Persada*, 1(1).
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Imam Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 3(1).
- Kurnia, D. (2020). Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Promosi, Terhadap keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank Tabungan Pensiun Nasional. *UG Jurnal*, 14.
- Laloan, W., & Wenas, R. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Risiko Terhadap Minat apengguna E-Payment QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*, 11(2).
- Cabang Malanu, B. K. (2022). Badan Pusat Statistik Kabupaten Cabang Malanu. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Nahda Ainun Rahman, Ahmad Abdul Mutalib, & Rini Idayanti. (2025). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile (Studi Nasabah BSI KCP Bone). *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, 2(2). <https://doi.org/10.71417/j-sime.v2i2.1208>
- Nurdien, F. G., & Galuh, A. K. (2023). PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP PREFERENSI MENGGUNAKAN QRIS BSI MOBILE (STUDI KASUS GEN Z DI KOTA MALANG). *Islamic Economics and Finance in Focus*, 2(4). <https://doi.org/10.21776/ieff.2023.02.04.02>
- Nurhayani, Tugi Prihatma, G., & Syaquillah, A. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI PINJAMAN ONLINE PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SERANG RAYA. *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(2). <https://doi.org/10.30656/jumpa.v1i2.6116>
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3). <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>

- Pradini, K. T., & Susanti, S. (2021). PENGARUH LITERASI KEUANGAN, LITERASI DIGITAL, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BCA, BNI, BRI. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i10.p04>
- Rahayu, I. S. (2016). MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2). [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- Rosmasari, R., Agus, F., & Alfirama, D. N. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Banking Bankaltimta Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 7(2). <https://doi.org/10.30872/jurti.v7i2.11267>
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner*, 7(2). <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Sudirman, A., Halim, F., Nainggolan, A. B., Butarbutar, N., & Sherly, S. (2021). *Meninjau Hubungan Antara Penggunaan Media Sosial dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Bisnis Sektor UMKM*. 165–179. <https://doi.org/10.32528/psneb.v0i0.5165>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. Alfabeta.
- Wardaningsih, P., & Salam, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada KCP Sumbawa di Ponegoro). *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah*, 2(1).
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1).