

# **PENGARUH KEGUNAAN DAN RISIKO *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KCP PANAM**

**David N A Siburian<sup>1)</sup>, Deny Danar Rahayu<sup>2)</sup>, Rendra Wasnury<sup>2)</sup>**

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

Email : [david.nicolas2998@student.unri.ac.id](mailto:david.nicolas2998@student.unri.ac.id)

*The Influence Of Uses And Risks Of Mobile Banking On Usage Decisions And Customer Satisfaction At Bank Btn Kcp Panam*

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out how big the influence of things that influence Usefulness and Risk Mobile Banking There has been a Decision Usage And Satisfaction Customer for BTN Mobile Banking Product users at Bank BTN KCP Panam. Primary data collected using a questionnaire as an instrument and structured interviews were used as a complement to prove the research results. This research used 100 BTN Mobile Banking users at Bank BTN KCP Panam as respondents using quantitative techniques . The method used by Explanatory Research is data analysis test, classical assumption test, hypothesis test, and path analysis as a data testing flow and is assisted by the SPSS version 23 application in terms of data processing. The results of this research show that (1 ) Usefulness has a positive and significant to Decision Usage ; (2) Risk has positive And significant to Decision Usage ; (3) Usefulness has a positive and significant to Satisfaction Customer ; (4) Risk has a positive and significant to Satisfaction Customer ; (5) Decision Usage has a positive and significant to Satisfaction Customer ; (6) Usefulness has a positive And significant to Satisfaction Customer Through Decision Usage ; (7) Risk influential positive And significant to Satisfaction Customer Through Decision Usage .*

*Keywords : Usefulness , Risk , Decision Usage , Satisfaction Customer*

## **PENDAHULUAN**

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Menurut Jogiyanto (2003), teknologi informasi adalah subsistem atau sistem bagian dari sistem informasi. Perkembangan zaman yang didukung

dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global. Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis.

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya *Mobile Banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank.

*Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang tunai. Keunggulan *Mobile Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada *Mobile Banking*, meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. adalah salah satu perusahaan perbankan yang mengembangkan *e-Channel*, salah satu produk *e-Channel* Bank BTN adalah *Mobile Banking*

(<https://www.btn.co.id/>).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pegawai internal PT. Bank Tabungan Negara, saat ini setiap nasabah yang ingin membuka rekening baru di PT. Bank Tabungan Negara harus mendaftarkan aplikasi *mobile banking*nya juga. Hal ini juga berlaku pada nasabah yang belum mendaftarkan aplikasi *Mobile Banking* yaitu ketika nasabah yang belum terdaftar datang ke bank maka nasabah akan otomatis didaftarkan aplikasi *mobile banking*nya.

PT. Bank Tabungan Negara saat ini tengah marak meningkatkan pengguna *Mobile Banking*nya karena kedepannya Bank BTN ingin menjadi perbankan yang berbasis digital sehingga nasabah harus menggunakan fasilitas *Mobile Banking* nya.pada tahun 2019 pengguna aktif BTN *mobile banking* di Bank BTN KCP Panam sebesar 500 orang yang melakukan transaksi. Dimana setiap tahun mengalami penurunan karena meredanya gejala covid 19 pada tahun 2021 ke 2022. Meskipun demikian ternyata jumlah pengguna *Mobile Banking* yang telah dicapai Bank BTN KCP Panam masih dibawah harapan karena berlokasi strategis dilingkungan mahasiswa dan lingkungan perumahan pengguna KPR.

Saat ini PT. Bank Tabungan Negara menargetkan pengguna fasilitas *Mobile Banking* menjadi 2,7 juta pengguna pada tahun 2024 agar pengguna fasilitas *Mobile Banking* semakin bertambah dan sesuai dengan cita-cita PT. Bank Tabungan Negara kedepan yaitu menjadi perbankan yang berbasis digital.

Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang

memengaruhi keputusan penggunaan menggunakan *mobile banking*. Kemudahan berdampak pada interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (Latief dan Dirwan, 2020). Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan bank adalah dengan memperhatikan kemudahan penggunaan yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan sistem layanan *Mobile Banking* (Dirwan, 2018).

Kegunaan *Mobile Banking* juga dapat memengaruhi sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*, Kegunaan merupakan tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan teknologi informasi tertentu dan nasabah diharapkan akan lebih sering menggunakan layanan *Mobile Banking* sebagai transaksi perbankan non tunai yang lebih fleksibel (Dirwan dan Latief, 2020). Selain itu, fasilitas *Mobile Banking* juga dimanfaatkan untuk mendongkrak citra bank di mata nasabah atau calon nasabah, selain menunjukkan sebagai bank yang *current* juga sebagai salah satu indikator bahwa bank mempunyai *concern* pada nasabah agar lebih mudah bertransaksi. Hasil penelitian Yogananda dan Dirgantara (2017), Mentari (2018) dan Sarofah (2019) menemukan bahwa Kegunaan mempengaruhi keputusan

penggunaan *Mobile Banking*. Tingkat kemanfaatan teknologi informasi mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut (Tiara, *et. al.*, 2019).

Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan transaksi nasabah pada perusahaan perbankan tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan teknologi. *Mobile banking* menjadi salah satu solusi yang dikembangkan oleh bank. Beberapa penelitian menemukan bahwa penggunaan *mobile banking* dalam transaksi masih di bawah 50% dalam mewujudkan kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian telah menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking memiliki pengaruh terhadap kepuasan loyalitas nasabah suatu bank. Nawangsari dan Widiastuti (2018) meneliti tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI di kota Depok.

Penelitian Wibowo (2008) dalam kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu; interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan bank adalah dengan memperhatikan kemudahan pengguna yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan sistem layanan *Mobile Banking*. Resiko didefinisikan sebagai perkiraan

subjektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan.

Risiko secara umum adalah kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang menimbulkan kerugian. Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya hasil yang tidak diinginkan sehingga risiko hanya terkait dengan situasi yang memungkinkan munculnya hasil negatif serta berkaitan dengan kemampuan memperkirakan hasil negatif (Laksana, *et. al.*, 2015). Risiko dianggap sebagai suatu ketidakpastian tentang kemungkinan negatif dari menggunakan produk atau jasa. Apabila risiko yang mendominasi ketimbang manfaat yang didapat, maka nasabah tidak akan berminat untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Sebaliknya ketika risiko yang akan didapatkan semakin kecil, maka semakin besar pula kemungkinan terdorongnya minat nasabah untuk menggunakan produk atau jasa tersebut (Assegaff, 2017).

Kepuasan Nasabah mejadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kepuasan dapat membentuk loyalitas nasabah terhadap penggunaan *m-banking* (Febrianta dan Indrawati, 2016). Membangun loyalitas pelanggan dapat dilakukan melalui kepuasannya (Chung, *et. al.*, 2015). Penilaian konsumen terhadap kinerja produk maupun jasa terkait dengan penggunaannya merupakan ekspektasi yang tercermin dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dicapai apabila persepsi fundamental konsumen terhadap kinerja produk sesuai seperti yang diharapkan (Dwivedi, Johnson, Wilkie, dan De Araujo-Gil,

2019). Keamanan sistem layanan *Mobile Banking*, Kemudahan penggunaannya, Kredibilitas perusahaan jasa layanannya, dan Kecepatan layanan *mobile banking* merupakan indikator kepuasan nasabah bank (Ermawati, Rahmani, dan Nurdin, 2021)

Peneliti mengambil beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, variabel tersebut, adalah : Kegunaan, Keputusan Penggunaan, Resiko dan Kepuasan Nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**PENGARUH KEGUNAAN DAN RISIKO MOBILE BANKING TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN KCP PANAM**”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perbankan**

Pendapat Kamir (2010) pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Adapun pengertian bank menurut Dendawijaya (2009), bank secara sederhana dapat diartikan sebagai: “Suatu badan usaha yang kegiatan utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*Financial Intermediary*), yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana (*Idle Funds Surplus Unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana (*Deficit Unit*) pada waktu yang ditentukan”.

Pengetian bank berdasarkan

Taswan (2010) adalah: “Sebuah lembaga atau perusahaan yang kegiatannya menghimpun dana, berupa ; giro, deposito, tabungan, dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana (*Surplus Unit*) kemudian menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*Deficit Unit*) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak”.

### ***Electronic Banking***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. *Electronic Banking* semakin digemari oleh para nasabah perbankan karena kemudahannya dalam membantu nasabah saat bertransaksi. Maryanto (2011) mengemukakan bank menyediakan layanan *e-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai.

### ***Mobile Banking***

Pendapat Ikatan Bankir Indonesia (2014) *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Pengertian *M-Banking* Riswandi (2005) merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi

perbankan melalui *smartphone*.

### **Kegunaan**

Wibowo (2008) menjelaskan bahwa kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana 14 penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Kebermanfaatan dalam teknologi informasi merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para pengguna dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat kebermanfaatan teknologi informasi mempengaruhi sikap para pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu.

### **Risiko**

Risiko berhubungan dengan ketidakpastian, ini terjadi oleh karena kurang atau tidak tersedianya cukup informasi tentang apa yang akan terjadi. Sesuatu yang tidak pasti (*uncertain*) dapat berakibat menguntungkan atau merugikan. Menurut Wideman dalam Mamduh (2009) ketidakpastian yang menimbulkan kemungkinan menguntungkan dikenal dengan istilah Peluang (*opportunity*),

sedangkan ketidakpastian yang menimbulkan akibat yang merugikan dikenal dengan istilah Risiko (*risk*). Secara umum risiko dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dihadapi seseorang atau perusahaan dimana terdapat kemungkinan yang merugikan.

### Keputusan Penggunaan

Tahap keputusan penggunaan dipengaruhi oleh dua faktor umum, yaitu : (1) sikap orang lain dan (2) faktor situasional yang tidak diantisipasi. Sikap orang lain dapat menjadi pengaruh bagi seseorang dalam menentukan keputusan penggunaan. Konsumen akan mempertimbangkan intensitas sikap negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai. Semakin intens sikap negatif orang lain dan semakin dekat hubungan orang tersebut dengan konsumen, maka semakin besar pula konsumen menyesuaikan minat belinya.

Faktor situasional yang tidak diantisipasi ini berupa suatu risiko yang dimiliki oleh sebuah alternatif pilihan konsumen. Hal ini dapat menjadikan konsumen mempertimbangkan ulang alternatif yang diputuskan (Kotler dan Keller, 2009)

### Kepuasan Nasabah

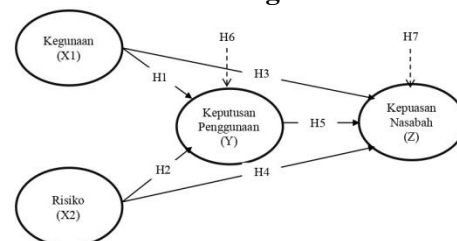
Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan

sangat puas senang atau gembira. Banyak tokoh yang mendefinisikan tentang kepuasan konsumen, kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja *actual* yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian, (Rangkuti, 2011). Kepuasan pelanggan adalah, “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to their expectations*”. Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009) mengatakan kepuasan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan. Dari penjelasan teori diatas, maka kunci untuk memberikan kepuasan pada konsumen adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

### Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka kerangka penelitian dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:

**Gambar 1 Kerangka Penelitian**



Sumber: (Nurmalawati et al., 2022)

## Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka penelitian maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Diduga Kegunaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* oleh Nasabah di Bank BTN KCP Panam.
2. Diduga Resiko berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* oleh Nasabah di Bank BTN KCP Panam.
3. Diduga Kegunaan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN KCP Panam.
4. Diduga Resiko *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN KCP Panam
5. Diduga Keputusan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN KCP Panam
6. Diduga Kegunaan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah yang dimediasi Keputusan Penggunaan di Bank BTN KCP Panam.
7. Diduga Resiko *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah yang dimediasi Keputusan Penggunaan di Bank BTN KCP Panam.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, melalui Kuisisioner terhadap Nasabah Bank BTN KCP Panam dikarenakan saya ingin meneliti nasabah Bank BTN KCP Panam apakah sering menggunakan *BTN Mobile Banking* setelah membuatnya, dari segi aspek;

Kegunaan, Resiko, Keputusan Penggunaan dan Kepuasan setelah menggunakan *BTN Mobile Banking*. Waktu yang digunakan peneliti dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan.

Sugiono (2016) mengatakan data primer adalah sumber data yang langsung memberi data kepada pengumpul data atau peneliti atau *observer*. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk kemudian dijawabnya.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain (biasanya sudah di publikasikan). Sumber data sekunder dengan studi kepustakaan dengan pencarian data dari artikel serta jurnal-jurnal penelitian yang terkait dengan: kemudahan penggunaan, kepercayaan, keputusan pembelian dan kepuasan pembelian.

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BTN KCP Panam, Individu yang terdaftar sebagai Pengguna *Mobile Banking* pada Bank BTN KCP Panam di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Supramono dan Haryanto (2012) untuk menentukan jumlah sampel dari populasi tidak diketahui dapat menggunakan rumus Lemeshow :

$$n = Z \times P \times Q / L^2$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

$Z\alpha^2$  = Nilai standar normal yang jumlahnya tergantung  $\alpha$  Bila  $\alpha$  0,05 maka  $Z\alpha = 1,96$

P = Estimasi proporsi populasi,

karena data belum didapat maka dipakai 50%  
 Q = Proporsi populasi sesuai kriteria sampel 1 - P  
 L = Tingkat ketelitian 10%  
 Berdasarkan rumus, maka  $n = \frac{(1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,04$

Dengan dasar tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar  $n = 96,04$  digenapin menjadi 100.

Saat pemilihan sampel harus diperhatikan juga bahwa Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019) teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Dalam hal ini responden yang dimaksud adalah Nasabah yang tinggal di Kota Pekanbaru.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian bersifat objektif mencakup pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik (Hermawan, 2017). Metode penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk :

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data nya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan metode analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang digunakan dalam menganalisis data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan metode statistik. Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS. Analisis jalur merupakan teknik analisis statistik yang merupakan pengembangan dari analisa regresi berganda.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Kegunaan	K1	0,885	0,197	Valid
	K2	0,598	0,197	Valid
	K3	0,635	0,197	Valid
	K4	0,885	0,197	Valid
Risiko	R1	0,845	0,197	Valid
	R2	0,792	0,197	Valid
	R3	0,858	0,197	Valid
Keputusan Penggunaan	KP1	0,761	0,197	Valid
	KP2	0,677	0,197	Valid
	KP3	0,727	0,197	Valid
	KP4	0,767	0,197	Valid
Kepuasan Nasabah	KN1	0,685	0,197	Valid
	KN2	0,746	0,197	Valid
	KN3	0,840	0,197	Valid
	KN4	0,809	0,197	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan dari hasil uji validitas data terhadap butir-butir pertanyaan yang diajukan kepada responden maka di ketahui bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner adalah valid, sehingga data layak dijadikan sebagai instrumen penelitian. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  untuk seluruh instrumen pertanyaan.



## Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keputusan
Kegunaan	0,744	0,6	Reliabel
Risiko	0,777	0,6	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,709	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,773	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Dari tabel 2 dapat diketahui nilai reliabilitas seluruh variabel > 0,6. Semakin mendekati 1, maka nilai reliabilitas semakin baik. Berdasarkan perhitungan maka dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas masing-masing instrumen sudah reliabel, dimana nilainya sudah mendekati satu atau nilainya lebih besar dari 0,60.

### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Model jalur yang baik memiliki residual data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov Smirnov. Suatu model dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika diperoleh signifikan lebih besar dari 5%. Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

**Struktur 1**  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,26646204
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,053
	Negative	-,062
Test Statistic		,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

**Struktur 2**  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,49096991
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,070
	Negative	-,051
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Dari tabel 3 diatas dapat diketahui nilai signifikan Kolmogorov Smirnov pada kedua model struktur sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan model jalur memenuhi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

**Struktur 1**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	Kegunaan	,824 1,213
	Risiko	,824 1,212

a. Dependent Variable: Keputusan penggunaan

**Struktur 2**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	Kegunaan	,629 1,589
	Risiko	,589 1,698
	Keputusan penggunaan	,451 2,219

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel diatas diperoleh nilai tolerance seluruh variabel pada kedua model (0,824; 0,629; 0,589 dan 0,451) lebih besar dari 0,1 atau VIF (1,213; 1,589; 1,698 dan 2,219) kecil dari 10. Dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada kedua model struktural penelitian ini

## Uji Heterokedasitas

**Tabel 5. Uji Heterokedastisitas Uji Glesjer: Keputusan Penggunaan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,081	,669		1,616	,109
	Kegunaan	,022	,037	,064	,579	,564
	Risiko	-,054	,050	-,120	-1,082	,282

a. Dependent Variable: Abs\_Res1

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,694	2,086		1,771	,080		
	Kegunaan	,204	,090	,178	2,261	,026	,629	1,589
	Risiko	-,291	,126	-,188	-2,301	,024	,589	1,698
	Keputusan Penggunaan	,687	,120	,533	5,718	,000	,451	2,219

a. Dependent Variable: Kepuasa Nasabah

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

Dari kedua Tabel 5, diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk kedua variabel dependent diatas dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji Glesjer, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedstisitas dalam model regresi.

## Pengujian Statistik Hipotesis Analisis Struktur Pertama

**Tabel 6. Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>) Struktur Pertama**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 <sup>a</sup>	,549	,540	1,27945

a. Predictors: (Constant), Risiko, Kegunaan

b. Dependent Variable: Keputusan penggunaan

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 6 diperoleh nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,540 atau 54%. Artinya adalah bahwa sebesar 54% variabel Keputusan penggunaan dipengaruhi oleh Kegunaan dan Risiko.

**Tabel 7 Hasil Uji Simultan (Uji f) tahap 1**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193,538	2	96,769	59,114	,000 <sup>b</sup>
	Residual	158,789	97	1,637		
	Total	352,326	99			

a. Dependent Variable: Keputusan penggunaan

b. Predictors: (Constant), Risiko, Kegunaan

Dari Tabel 7. diperoleh nilai F hitung sebesar 59,114 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan persamaan =  $n - k - 1$ ;  $k = 100 - 2 - 1$ ;  $2 = 97$ ;  $2 = 3,090$  (lihat tabel F dengan  $df_1=2$  dan  $df_2=97$ ), dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan. Dengan demikian maka diperoleh hasil F hitung  $(59,114) > F$  tabel  $(3,090)$  atau signifikansi  $(0,000) < 0,05$ . Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa kegunaan dan risiko bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

**Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t) Struktur Pertama**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,721	1,199		10,606	,000
	Kegunaan	,366	,067	,412	5,481	,000
	Risiko	-,562	,090	-,468	-6,228	,000

a. Dependent Variable: Keputusan penggunaan

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 8 dapat dilihat masing-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t tabel (uji 2 sisi pada alpha 5%) dengan dengan persamaan  $n - k - 1$ :  $\alpha/2 = 100 - 2 - 1$ :  $0,05/2 = 97 : 0,025 = \pm 1,985$  (lihat tabel t dengan  $df=97$  pada level significance 0,025), dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan.

### Persamaan Struktural

$$Y_1 = \rho_{Y_1X_1}X_1 + \rho_{Y_1X_2}X_2$$

$$Y_1 = 0,412 X_1 - 0,468 X_2$$

Arti persamaan regresi diatas adalah:

- Diperoleh nilai variabel Kegunaan sebesar 0,412. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Kegunaan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Keputusan penggunaan sebesar 0,412 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- Diperoleh nilai variabel Risiko sebesar -0,468. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Risiko sebesar 1 satuan, maka akan menurunkan keputusan penggunaan sebesar 0,468 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

### Analisis Struktur Kedua

**Tabel 9 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) Struktur Kedua**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.612	1,51409
a. Predictors: (Constant), Keputusan penggunaan, Kegunaan, Risiko				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 9 diperoleh nilai adjusted R2 sebesar 0,612 atau 61,2%. Artinya adalah bahwa sebesar 61,2% variabel kepuasan

nasabah dipengaruhi oleh kegunaan, risiko dan keputusan penggunaan.

**Tabel 10 Hasil Uji Simultan (Uji f) tahap 2**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364,498	3	121,499	53,000	,000 <sup>b</sup>
	Residual	220,076	96	2,292		
	Total	584,574				
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Keputusan Penggunaan, Kegunaan, Risiko						

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 53,000 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan persamaan =  $n - k - 1$ ;  $k = 100 - 3 - 1$ ;  $3 = 96$ ;  $3 = 2,699$  (lihat tabel F dengan  $df1=3$  dan  $df2=96$ ), dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan. Dengan demikian maka diperoleh hasil F hitung ( $53,000$ ) > F tabel ( $2,699$ ) atau signifikansi ( $0,000$ ) <  $0,05$ . Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa kegunaan, risiko dan keputusan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t) Struktur Kedua**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,694	2,086		1,771	,080
	Kegunaan	,204	,090	,178	2,261	,026
	Risiko	-,291	,126	-,188	-2,301	,024
	Keputusan Penggunaan	,687	,120	,533	5,718	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 11 dapat dilihat masing-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas.

Diketahui nilai t tabel (uji 2 sisi pada alpha 5%) dengan dengan persamaan  $n - k - 1$ :  $\alpha/2 = 100 - 3 - 1$ :  $0,05/2 = 96 : 0,025 = 1,985$  (lihat tabel t dengan  $df=96$  pada level *significance* 0,025), dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan.

**Persamaan Struktural**

$$Y_2 = \rho_{y_2x_1}X_1 + \rho_{y_2x_2}X_2 + \rho_{y_2y_1}Y_1$$

$$Y_2 = 0,178 X_1 - 0,188 X_2 + 0,533 Y_1$$

Arti persamaan regresi diatas adalah:

Diperoleh nilai variabel Kegunaan sebesar 0,178. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Kegunaan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,178 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

Diperoleh nilai variabel Risiko sebesar -0,188. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Risiko sebesar 1 satuan, maka akan menurunkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,188 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

Diperoleh nilai variabel Keputusan Penggunaan sebesar 0,533. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan keputusan penggunaan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,533 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

**Analisis Jalur (Path Analysis)**

Setelah melakukan uji regresi di atas, maka dapat diketahui pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) masing-masing variabel, antara lain :

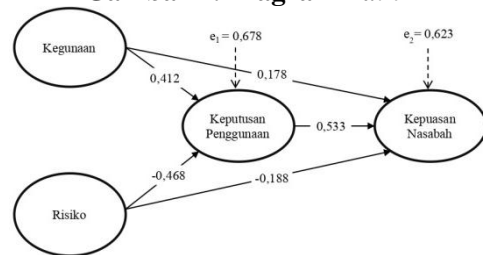
**Tabel 12 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Pengaruh	Langsung	Tidak Langsung	Total Pengaruh	Kategori
Kegunaan → Keputusan Penggunaan	0,412	-	0,412	Kuat
Risiko → Keputusan Penggunaan	-0,468	-	-0,468	Kuat
Kegunaan → Kepuasan Nasabah	0,178	0,412 x 0,533 = 0,220	0,398	Kuat
Risiko → Kepuasan Nasabah	-0,188	-0,493 x 0,535 = -0,249	-0,437	Kuat
Keputusan Penggunaan → Kepuasan Nasabah	0,533	-	0,533	Kuat

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

**PEMBAHASAN**

**Gambar 2. Diagram Path**



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Dari hasil perhitungan data diatas, maka dapat dikonversikan menjadi gambar Diagram Path seperti berikut ini:

$$e_1 = \sqrt{1 - adjusted R^2} = \sqrt{1 - 0,540} = 0,678$$

$$e_2 = \sqrt{1 - adjusted R^2} = \sqrt{1 - 0,612} = 0,623$$

**Pengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan (Y1) Kegunaan(X1)**

Pada survey yang sudah dilakukan mendapatkan hasil jika ada pengaruh positif signifikan pada variabel kegunaan terhadap Keputusan penggunaan, dibuktikan dengan nilai sig sebesar 0.000 <

0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar persepsi masyarakat tentang Kegunaan atau manfaat yang didapat maka semakin besar pula ketertarikan masyarakat untuk bertransaksi menggunakan *BTN Mobile Banking*.

#### **Pengaruh Risiko(X2) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y1)**

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pengaruh Risiko terhadap keputusan penggunaan pada pengguna *BTN Mobile Banking* didapat skor sig sejumlah  $0.000b < 0.05$  artinya variabel Persepsi Risiko di terima atau berimbas signifikan dengan Keputusan Penggunaan.

#### **Pengaruh Kegunaan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y2)**

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pengaruh Kegunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna *BTN Mobile Banking* didapat skor sig sejumlah  $0.000b < 0.05$  artinya variabel Kegunaan di terima atau berimbas signifikan dengan Kepuasan Nasabah.

#### **Pengaruh Risiko (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y2)**

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pengaruh Risiko terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna *BTN Mobile Banking* didapat skor sejumlah  $0.000b < 0.05$  artinya variabel Risiko di terima atau berimbas signifikan dengan Kepuasan Nasabah.

#### **Pengaruh Keputusan Penggunaan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y2)**

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pengaruh Keputusan Penggunaan terhadap Kepuasan

Nasabah pada pengguna *BTN Mobile Banking* didapat skor sig sejumlah  $< 0.05$  artinya variabel Keputusan Penggunaan di terima atau berimbas signifikan dengan Kepuasan Nasabah.

#### **Pengaruh Kegunaan(X1) Terhadap Kepuasan Nasabah(Z) dimediasi oleh Keputusan Penggunaan (Y)**

Diketahui pengaruh langsung Kegunaan terhadap Kepuasan nasabah sebesar 0,178 dengan pengaruh tidak langsungnya melalui Keputusan Penggunaan sebesar 0,220. Dengan demikian maka diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ( $0,220 > 0,178$ ). Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa Kegunaan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dimediasi Keputusan Penggunaan.

#### **Pengaruh Risiko(X2) Terhadap Kepuasan Nasabah(Z) dimediasi oleh Keputusan Penggunaan (Y)**

Diketahui pengaruh langsung Risiko terhadap Kepuasan nasabah sebesar -0,188 dengan pengaruh tidak langsungnya melalui Keputusan Penggunaan sebesar -0,249. Dengan demikian maka diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ( $-0,249 < -0,188$ ). Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa Risiko berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dimediasi Keputusan Penggunaan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan pada BAB sebelumnya, maka pada bab ini dikumpulkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegunaan yang diberikan oleh Bank BTN terhadap konsumennya memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Artinya, semakin baik pihak Bank menyediakan kegunaan pada layanan *Mobile Banking*, semakin tinggi tingkat keputusan penggunaan oleh konsumen.
2. Risiko yang ditanggung oleh konsumen dalam menggunakan *BTN Mobile Banking* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Ini berarti semakin tinggi risiko yang dirasakan konsumen, semakin rendah tingkat keputusan penggunaan produk tersebut.
3. Kegunaan produk *BTN Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, semakin tinggi dan baik kegunaan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.
4. Risiko yang terkait dengan penggunaan produk *BTN Mobile Banking* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap penurunan Kepuasan Nasabah. Jadi, semakin tinggi risiko yang dirasakan oleh nasabah, semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.
5. Keputusan Penggunaan memiliki dampak positif dan signifikan

terhadap Kepuasan Nasabah pada produk *BTN Mobile Banking*. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat keputusan penggunaan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.

6. Keputusan Penggunaan mampu memediasi pengaruh Kegunaan terhadap Kepuasan Nasabah. Ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan menjadi perantara penting antara kegunaan produk dan kepuasan nasabah Bank BTN KCP Panam.
7. Keputusan penggunaan juga mampu memediasi pengaruh kualitas resiko terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, keputusan penggunaan memiliki peran dalam meminimalkan dampak negatif risiko terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BTN KCP Panam.

### Saran

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam hal yang sama diharapkan untuk dapat terus mengembangkan penelitian ini, sebaiknya dapat menambahkan variabel lain yang memiliki pengaruh akan tetapi tidak termasuk dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Daffa, E. N. F. M., & Praswati, A. N. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Pembelian Ulang Food Delivery App Pada Generasi Milenial Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 359–378.

- Harahap, Z. (2020) 'Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah pada bank Syariah Mandiri kota prabumulih', *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118.  
doi:10.36908/isbank.v6i1.151
- Luleş, I., Omwansa, T.K. & Waema, T.M. (2012) 'Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya', *International Journal of Computing and ICT Research*, 6(1), 31–34.
- Murfi, R., & Suropto, T. (2020). Analisa Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Bank BNI Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 10(1), 55–61.
- Nadia, G. & Wiryawan, D. (2022) 'Pengaruh Persepsi kegunaan Dan Persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan E-WALLET SHOPEEPAY (Studi Pada Pengguna ShopeePay di Bandar Lampung)', *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(2), 173–186.  
doi:10.24042/revenue.v3i2.13486.
- Rachman, G. A., Prihatiningrum, Y., & Rusniati. (2021). Pengaruh Variabel TAM, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Kembali Secara Terus-Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel (Studi Pada Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin). *Journal of Applied Business and Economic (JABE)*, 7(4), 508–520.
- Rizkiyan, A. (2022). Peran Keputusan Pembelian dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Harga, Kemudahan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Shopee di Kota Malang. *Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Islam Malang*.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 67–86.
- Widyaningrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Wilayah DKI Jakarta). *Skripsi, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta*.