

# **PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LIVIN MANDIRI DI KOTA SEMARANG**

Dea Ade Rina  
12211308

Program Studi Manajemen STIE Bank BPD Jateng  
Email: [deaaderina12@gmail.com](mailto:deaaderina12@gmail.com)

---

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat, kemudahan, keamanan, dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah pengguna Livin'by Mandiri di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling dengan jumlah sampel 100 yaitu pengguna Livin'by mandiri di Kota Semarang. Teknik pengambilan data dalam penelitian dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat uji SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kemudahan, keamanan, dan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *manfaat, kemudahan, keamanan, fitur, kepuasan nasabah*

---

## *Abstrac*

This study aims to determine the effect of benefits, convenience, security, and product features on customer satisfaction of Livin'by Mandiri users in Semarang City. The sampling technique in this study used the Purposive Sampling method with a sample size of 100, namely Livin'by Mandiri users in Semarang City. Data collection techniques in the study using a questionnaire with a Likert scale of 1-5. The results of this study indicate that the benefits have an insignificant positive effect on customer satisfaction, while convenience, security, and features have a positive and significant effect on customer satisfaction.

**Keywords:** *benefits, convenience, security, features, customer satisfaction*

---

## **1 Pendahuluan**

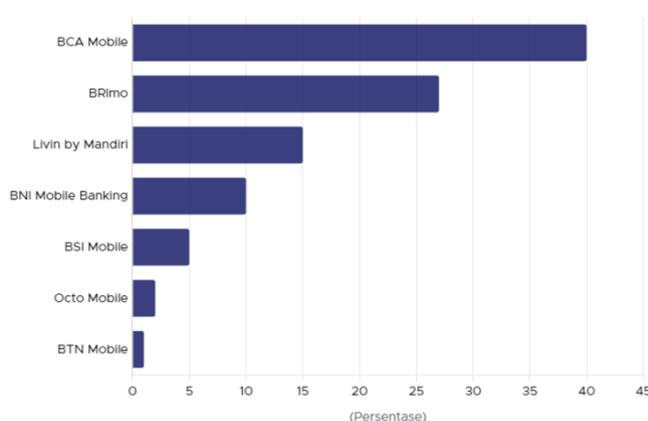
Di era yang sudah maju saat ini, Indonesia merupakan negara dengan pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang pesat, teknologi informasi memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan hidup dan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi dunia kerja di era ini. Teknologi informasi berkembang sangat pesat, tak terkecuali pada sektor perbankan. Dengan kemajuan teknologi saat ini, bank sudah mulai menggunakan Internet untuk memfasilitasi transaksi dengan nasabahnya. Industri perbankan harus mengembangkan produk berbasis teknologi informasi untuk memberikan layanan yang memuaskan nasabah. Bank menyediakan produk teknologi (transaksi elektronik) berupa Internet Banking, Mobile Banking, ATM dan kartu kredit. Pemanfaatan teknologi dalam perbankan akan membawa manfaat bagi nasabah dan bank itu sendiri. Bank-bank di Indonesia memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memudahkan nasabah bertransaksi melalui sarana elektronik seperti online banking dan mobile banking. (Febriansyah, 2023)

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 perbankan telah mengembangkan layanan perbankan elektronik, antara lain melalui mobile banking yang membuat transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu.(Otoritas Jasa Keuangan, 2023)

M-Banking merupakan inovasi layanan di industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan transaksi nasabah. Saat ini, hampir seluruh Bank Konvensional dan syariah menawarkan layanan mobile banking. M-Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan dari telepon genggam dan telepon pintarnya. M-Banking tidak hanya memudahkan transaksi nasabah tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi layanan perbankan. (Amalia Dan Hastriana, 2022)

Beberapa bank di Indonesia sudah menerapkan digital banking sebagai tempat untuk melakukan penetrasi, salah satunya adalah Bank Mandiri dengan produknya yaitu Livin. Livin merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh Bank Mandiri terhadap aplikasi onlinenya yaitu Mandiri Online yang sudah dirilis beberapa tahun silam, dimana melalui Livin diharapkan dapat menjadi super app perbankan yang digunakan yang berfungsi untuk menciptakan pengalaman layanan perbankan yang personal bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan seperti membuka tabungan, membuka deposito, kartu kredit, dan rekening pinjaman.(Safira et al., 2023)

Livin' by Mandiri merupakan salah satu jenis mobile banking berupa aplikasi yang diluncurkan Bank Mandiri untuk membantu nasabah dengan mudah mengakses layanan perbankan khususnya di segmen retail. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu industri perbankan dengan memberikan kemudahan akses dari layar sederhana hingga kemudahan penggunaan bagi pengguna.(Febriansyah, 2023)



Gambar 1. Grafik Mobile Banking Terfavorit di Indonesia 2024  
Sumber: (Populix, Goodstats)

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, layanan perbankan kini dapat diakses dengan mudah melalui ponsel di mana saja dan kapan saja. Melansir lembaga survei Populix, Livin by Mandiri menduduki di posisi ketiga dengan total 15%, Meskipun Livin mandiri menempati posisi ketiga namun masih banyak permasalahan seperti keluhan nasabah pada review Mandiri Online (livin'by Mandiri) di Playstore, permasalahan seperti pengguna kesulitan dalam aktivasi login dan transaksi, transaksi gagal namun saldo masih terdebit, loading lama, sistem sering eror, dan nasabah menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri hanya untuk memantau saldo rekening tanpa menggunakan fitur yang disediakan. Serta adanya keluhan dari pengguna yang kehilangan saldo Hal ini terbukti dengan banyaknya review buruk

dari para pengguna review Playstore. Adanya komentar buruk dari pengguna aplikasi menunjukkan hal itu nasabah belum merasakan kepuasan terhadap aplikasi mobile banking livin'by mandiri.

**A** Asriwani Amanda  
★★★★★ 21/01/25  
Aplikasi banyak bgebug nya, kadang jaringan bagus banget tapi aplikasi gak mau ke buka, harus bolak balik mau buka aplikasinya malah ketutup sendiri balik ke beranda padahal jaringan bagus banget, Lancer juga.

**Dika Mift**  
★★★★★ 25/01/25  
Livin Kuning ini Tampilannya doank yg OKE. Fitur nya terlalu ramai dan sering error, sudah seminggu saya tidak bisa transaksi dan muncul keterangan bahwa saya perlu melakukan seting ulang Jam di HP. Ini maksudnya apa? Lebih baik desain sederhana dan kinerja prima seperti Livin Biru. Saya ga butuh tampilan bagus, yg penting kinerja OK.

**M** Moch Lukman  
★★★★★ 11/01/25  
Sebenarnya aplikasi livin mandiri ini bagus tapi lelet nya mintak ampun kalo nyefiakan aplikasi mbok ya yang tidak lelet tiap malam perawatan terus tapi masih juga tidak ada gunanya. Masih sama tetap lelet preet...aplikasi tidak canggih sudah jaman digital masih juga lelet pada hal tiap malam perawatan terus tapi gak ada bedanya tetap sama lelet let

Sumber : Play Store

Dalam sebuah kasus di finansial.com terdapat permasalahan Sejumlah warga internet mengeluhkan aplikasi perbankan milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Livin by Mandiri sulit diakses pada Jumat (6/9/2024) sore hingga malam hari, Berdasarkan penelusuran Bisnis di media sosial X/Twitter, sejumlah nasabah mengeluhkan Livin' by Mandiri yang galat dan tak bisa diakses. Melalui cuitan masing-masing, warganet membagikan tangkapan layar dari tampilan muka aplikasi yang menunjukkan tanda gagal terhubung ke layanan, sembari menyebutkan akun resmi Bank Mandiri. (finansial.bisnis.com)

Menurut (Syahniar et al., 2021) Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Menurut penelitian dari (Shafira et al., 2023) manfaat yang ada pada layanan mobile banking seperti meningkatkan produktivitas serta kinerja seseorang dan juga bermanfaat bagi penggunaannya maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah, apabila seseorang merasa bahwa mobile banking berguna bagi dirinya maka ia akan terus menggunakannya. Semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, hal tersebut sejalan dengan penelitian dari (Febriansyah, 2023), (Shafira et al., 2023), (Amalia Dan Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Menurut (Nila, 2021) Kemudahan adalah keyakinan bahwa seseorang akan bebas dari upaya jika mereka menggunakan teknologi tertentu. Berdasarkan pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan sistem. Sementara konsep kemudahan berarti bahwa teknologi akan lebih sering digunakan jika mudah digunakan, jika dalam penggunaannya sangat mudah, hal itu akan menjadikan nasabah puas karena dapat memberikan bantuan kepada nasabah dalam keperluan bertransaksi (Shafira et al., 2023) hal tersebut sejalan dengan penelitian (Febriansyah, 2023), (Amalia & Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

Menurut (Salsabila, 2024) Keamanan adalah sebuah konsep yang mencakup berbagai tindakan, kebijakan, dan teknologi yang digunakan untuk melindungi aset, informasi, dan orang dari ancaman, risiko, atau kerugian. Dalam hal yang paling umum, keamanan mencakup perlindungan terhadap ancaman fisik, kejahatan, serangan dunia maya, atau gangguan lain yang dapat mengancam keselamatan, kerahasiaan, integritas, atau ketersediaan system. menurut penelitian dari (Shafira et al., 2023) menyatakan keamanan yang ada pada mobile banking seperti jaminan keamanan transaksi dan juga kerahasiaan data yang di jaga baik oleh pihak bank maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. hal tersebut sejalan dengan penelitian dari (Shafira et al., 2023), (Deliyana et al., 2022), (Amalia & Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah,

Menurut (Zulkarnain et al., 2023) fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan sebuah produk. Jika seseorang menggunakan produk, mereka juga dapat mempertimbangkan fiturnya. Seperti pada aplikasi mobile banking, nasabah akan lebih sering menggunakan Mobile Banking jika mereka puas dan merasa bahwa fitur layanan yang ada dapat memenuhi kebutuhan mereka (Badaruddin & Risma, 2021). Dapat disimpulkan bahwa fitur adalah komponen yang memang dirancang untuk membuat nasabah menggunakan produk dan merasakan kelebihan, serta kelengkapan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga mereka merasa puas dan tidak tertarik ke produk pesaing, hal ini sejalan dengan penelitian dari (Amalia & Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut (Pangestu, 2022) Kepuasan pelanggan adalah kondisi pencapaian ketika pelanggan merasa puas akan ekspektasi mereka terhadap produk yang ditawarkan. Dalam operasionalnya, kepuasan pelanggan sebanding dengan sikap menilainya berdasarkan apa yang mereka anggap baik. Sedangkan menurut (Sari et al., 2023) Kepuasan pelanggan adalah faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, di mana pelanggan menilai kinerja layanan yang diberikan dan apa yang dirasakan secara langsung oleh produk. Kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara kinerja produk atau hasil akhir dalam kaitannya dengan harapan pelanggan.

Penelitian ini didasarkan oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan mobile banking, Beberapa hasil penelitian seperti, penelitian (Febriansyah, 2023) menunjukkan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan menurut (Septiana, 2020) menunjukkan manfaat yang dirasakan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking BRI Syariah di Surabaya & Sidoarjo.

Penelitian yang dilakukan (Febriansyah, 2023) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut (Deliyana et al., 2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan (Amalia Dan Hastriana, 2022) keamanan mbanking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut (Maulina et al., 2024) ) Keamanan berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari.

Penelitian yang dilakukan (Amalia Dan Hastriana, 2022) menyatakan bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut (Febriansyah, 2023) fitur berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan perbedaan dari hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan masalah dengan mengajukan pertanyaan (i) apakah manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Livin'by Mandiri di Kota Semarang, (ii) apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Livin'by Mandiri di Kota Semarang, (iii) apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Livin'by mandiri di Kota Semarang, (iv) apakah fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Livin,by Mandiri di Kota Semarang.

## **2 Kajian Pustaka**

### **2.1 Kajian Teori**

#### **TAM (Technology Acceptance Model)**

Menurut (Azkiya & Labibah, 2023) Salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian tentang penerimaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM), yang

berasal dari Theory of Reasoned Action (TRA). Suatu model yang disebut TAM (Technology Acceptance Model) dibuat untuk mengevaluasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. (Fahlevi & Dewi, 2019) Sedangkan menurut (Sunarya, 2022) TAM adalah sebuah model yang digunakan untuk memprediksi adopsi aplikasi komputer dan faktor - faktor yang berhubungan dengannya. Menurut (Amalia Dan Hastriana, 2022) Technology Acceptance Model dikembangkan oleh teori psikolog yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna layanan teknologi didasarkan pada keyakinan (belife), sikap (attitude), niat (intention), perilaku pengguna (user behavior relationship), dan kepuasan nasabah (customer satisfaction). Teori Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah kerangka yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi untuk memuaskan harapan mereka. Model ini menyebutkan bahwa pengguna sistem cenderung menggunakan sistem apabila system bermanfaat, mudah digunakan, aman dan fitur lengkap bagi si penggunanya. (Putu et al.,) Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: manfaat dan kemudahan penggunaan. Selain itu, faktor keamanan dan fitur yang ada pada sistem juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Apabila suatu sistem memiliki peningkatan manfaat dan kemudahan akses mobile banking sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah (Setyani et al., 2024). Semakin meningkatnya keamanan dan kelengkapan fitur suatu aplikasi mobile banking maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah (Putri, 2024). Sehingga model TAM dalam penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor:

#### **Manfaat (Perceived Usefulness)**

Menurut (Syahniar et al., 2021) Perceived usefulness atau manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Orang-orang yang merasa lebih mudah menggunakan internet akan lebih mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Apabila suatu sistem memiliki manfaat, terutama jika itu membantu konsumen mengefisienkan waktu dan mempermudah pekerjaan mereka, maka banyak konsumen akan tertarik untuk menggunakannya. (Artina, 2021) Oleh karena itu, semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

#### **Kemudahan (Perceived Ease Of Use)**

Menurut (Alsuykri, 2021) Perceived ease of use adalah persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan suatu sistem diukur pada tingkat di mana mereka percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tidak akan membutuhkan banyak usaha dan kesalahan. Kemudahan penggunaan dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem yang lancar dan aktivitas perbankan yang mudah. Jika kemudahan penggunaan sistem layanan mobile banking memiliki layanan yang mudah dipahami dan digunakan, maka nasabah dapat dengan mudah mempelajari pengoperasian mobile banking untuk bertransaksi dengan nyaman. Sementara konsep kemudahan berarti bahwa teknologi akan lebih sering digunakan jika mudah digunakan. Oleh karena itu, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile bankin

#### **Keamanan (Perceived Security)**

Menurut (Salsabila, 2024) Keamanan adalah sebuah konsep yang mencakup berbagai tindakan, kebijakan, dan teknologi yang digunakan untuk melindungi aset, informasi, dan orang dari ancaman, risiko, atau kerugian. Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi dan mengelola data pribadi dan bisnis pelanggan dari tindakan jahat dunia maya, pencurian online, dan sabotase online. (Nila, 2021) Menurut Penelitian dari (Shafira et al., 2023) menyatakan keamanan yang ada pada mobile banking seperti jaminan kamanan transaksi dan juga kerahasiaan data yang dijaga baik oleh pihak bank maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah, kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

### Fitur (Service Features)

Menurut (Umaningsih & Wardani, 2020) fitur dapat menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, fitur menjadi dasar untuk membedakan suatu produk dengan produk lain. Sedangkan menurut (Zulkarnain et al., 2023) fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan sebuah produk, fitur - fitur yang relevan dan menarik dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga berkontribusi pada kepuasan mereka. Jika seseorang menggunakan produk, mereka juga dapat mempertimbangkan fiturnya. Setiap saat, fitur yang ada pada produk harus disesuaikan dengan taksiran yang ditawarkan. Nasabah akan lebih sering menggunakan Mobile Banking jika mereka puas dan merasa bahwa fitur layanan yang ada dapat memenuhi kebutuhan mereka. (Badaruddin & Risma, 2021)

### Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)

Menurut (Pangestu, 2022) Kepuasan pelanggan adalah kondisi pencapaian ketika pelanggan merasa puas akan ekspektasi mereka terhadap produk yang ditawarkan. Dalam operasionalnya, kepuasan pelanggan sebanding dengan sikap menilainya berdasarkan apa yang mereka anggap baik. Sedangkan menurut (Sari et al., 2023) Kepuasan pelanggan adalah faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, di mana pelanggan menilai kinerja layanan yang diberikan dan apa yang dirasakan secara langsung oleh produk. Kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara kinerja produk atau hasil akhir dalam kaitannya dengan harapan pelanggan. Kepuasan nasabah adalah hal yang penting dan harus diciptakan karena, jika nasabah merasa puas pasti akan menggunakannya secara berkelanjutan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Febriansyah, 2023)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin'by Mandiri Di Kota Semarang	Variabel Independen: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Fitur  Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan fitur produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan produk aplikasi mobile banking livin'by mandiri di Kota Semarang
2.	(Shafira et al., 2023)	Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap	Variabel Independen: Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang	Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah	kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo, namun kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	(Amalia & Hastriana, 2022)	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep	Variabel Independen: Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur  Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan mbanking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.
4.	(Deliyana et al., 2022)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca	Variabel Independen: Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan  Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber: Penelitian Terdahulu

### 2.3 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah yang didasarkan pada rumusan masalah atau tujuan penelitian serta kerangka teori hasil tinjauan literatur. Hipotesis juga merupakan perkiraan jawaban yang mungkin diperoleh dari masalah penelitian.

#### 1. Pengaruh Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut (Syahniar et al., 2021) Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Apabila suatu sistem memiliki manfaat, terutama jika itu membantu konsumen mengefisiensikan waktu dan mempermudah pekerjaan mereka, maka banyak konsumen akan tertarik untuk menggunakannya. menurut penelitian dari (Shafira et al., 2023) menyatakan manfaat yang ada

pada layanan mobile banking seperti meningkatkan produktivitas serta kinerja seseorang dan juga bermanfaat bagi penggunaannya maka mempengaruhi kepuasan nasabah, apabila seseorang merasa bahwa mobile banking berguna bagi dirinya maka ia akan terus menggunakannya. Semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat adalah pandangan seseorang yang merasakan manfaatnya setelah menggunakan suatu teknologi, hal tersebut sejalan dengan penelitian dari (Febriansyah, 2023b), (Shafira et al., 2023), (Amalia Dan Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu bisa ditarik hipotesis seperti berikut:

H1: Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

## **2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut (Alsuykri, 2021) Persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan suatu sistem diukur pada tingkat di mana mereka percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tidak akan membutuhkan banyak usaha dan kesalahan. Seseorang tidak perlu mengeluarkan lebih banyak upaya untuk meningkatkan kinerjanya saat menggunakan teknologi yang lebih mudah digunakan. Berdasarkan pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan sistem. Sementara konsep kemudahan berarti bahwa teknologi akan lebih sering digunakan jika dalam penggunaannya sangat mudah, hal itu akan menjadikan nasabah puas karena dapat memberikan bantuan kepada nasabah dalam keperluan bertransaksi (Shafira et al., 2023) hal tersebut sejalan dengan penelitian (Febriansyah, 2023), (Amalia & Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu bisa ditarik hipotesis seperti berikut:

H2: Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

## **3. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut (Salsabila, 2024) Keamanan adalah sebuah konsep yang mencakup berbagai tindakan, kebijakan, dan teknologi yang digunakan untuk melindungi aset, informasi, dan orang dari ancaman, risiko, atau kerugian. Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi dan mengelola data pribadi dan bisnis pelanggan dari tindakan jahat dunia maya, pencurian online, dan sabotase online (Nila, 2021). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah upaya yang harus dilakukan untuk mengamankan informasi para nasabahnya, menurut penelitian dari (Shafira et al., 2023) menyatakan keamanan yang ada pada mobile banking seperti jaminan keamanan transaksi dan juga kerahasiaan data yang dijaga baik oleh pihak bank maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah, kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. hal tersebut sejalan dengan penelitian dari (Shafira et al., 2023), (Deliyana et al., 2022), (Amalia & Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu bisa ditarik hipotesis seperti berikut:

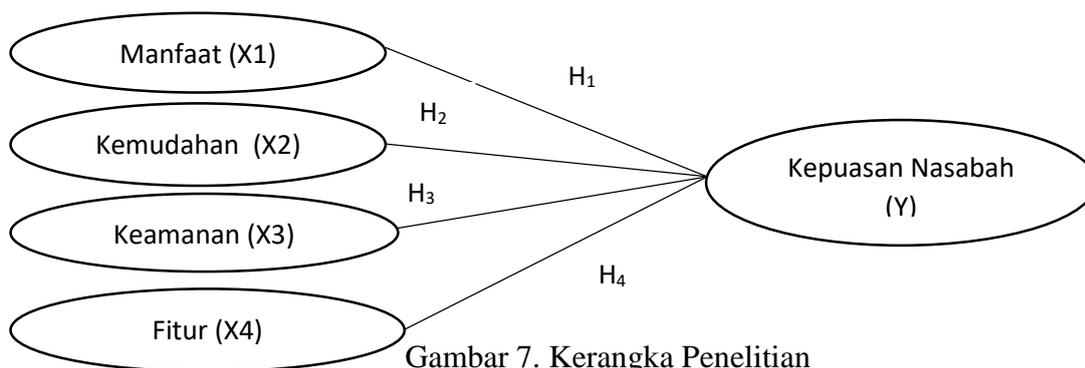
H3: Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

## **4. Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut (Zulkarnain et al., 2023) fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan sebuah produk. Jika seseorang menggunakan produk, mereka juga dapat mempertimbangkan fiturnya. Seperti pada aplikasi mobile banking, nasabah akan lebih sering menggunakan mobile banking mereka puas dan merasa bahwa fitur layanan yang ada dapat memenuhi kebutuhan mereka (Badaruddin & Risma, 2021). Dapat disimpulkan bahwa fitur adalah komponen yang memang dirancang untuk membuat nasabah menggunakan produk dan merasakan kelebihan, serta kelengkapan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga mereka merasa puas dan tidak tertarik ke produk pesaing, hal ini sejalan dengan penelitian dari (Amalia & Hastriana, 2022) yang menyatakan bahwa fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu bisa ditarik hipotesis seperti berikut:

H4: Fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

## 2.4 Kerangka Model



Gambar 7. Kerangka Penelitian

## 3 Metode Penelitian

### 3.1 Populasi

Menurut (Suriani et al., 2023) Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki fitur tertentu yang harus diteliti dan diambil kesimpulan. . Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna aplikasi mobile banking Livin by Mandiri di Kota Semarang dengan jumlah pengguna yang tidak bisa kita ketahui dengan pasti.

### 3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut (Suriani et al., 2023) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel terdiri dari sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi. Sampel yang baik memiliki karakteristik yang mewakili populasi secara keseluruhan. Pada sampel penelitian ini adalah pengguna atau nasabah aplikasi livin'by mandiri di Kota Semarang yang jumlah populasinya besar dan tidak diketahui. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian dengan rumus Lameshow sebagai berikut:

$$N = \frac{z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n= seluruh jumlah responden

P = Proposi populasi 50% = 0,5

z = Nilai standar 95% = 1,96

d = Tingkat kesalahan/ sampling error 10% = 0,1

$$\begin{aligned} \text{Berdasarkan rumus diatas maka } n &= \frac{1,962 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,12} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,12} \\ &= \frac{0,9604}{0,12} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, maka peneliti menapatkan jumlah sampel sebanyak 96,04 orang sehingga dibulatkan menjadi 100 responden. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu objek penelitian yang akan dijadikan sampel ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yaitu:

1. Responden berusia di atas 17 tahun dan mempunyai KTP
2. Responden masyarakat Kota Semarang
3. Responden adalah nasabah pengguna aplikasi mobile banking Livin'by Mandiri

### 3.3 Variabel Penelitian

Tabel 3. Variabel Penelitian

No	Varibel	Definisi Operasional	Indikator	Likert
1.	Manfaat (X1)	Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Orang-orang yang merasa lebih mudah menggunakan internet akan lebih mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. (Syahniar et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempercepat Transaksi</li> <li>2. Meningkatkan Efisiensi</li> <li>3. Memberikan Keuntungan Tambahan saat Menyelesaikan Transaksi</li> </ol> (Zulkarnain et al., 2023)	Skala 1 - 5
2.	Kemudahan (X2)	Persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan suatu sistem diukur pada tingkat di mana mereka percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tidak akan membutuhkan banyak usaha dan kesalahan. (Alsukri, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah Di Pelajari</li> <li>2. Fleksibel</li> <li>3. Mudah Digunakan</li> </ol> (Joni, Rahmah Yulianti, 2022)	Skala 1 - 5
3.	Keamanan (X3)	Keamanan adalah sebuah konsep yang mencakup berbagai tindakan, kebijakan, dan teknologi yang digunakan untuk melindungi aset, informasi, dan orang dari ancaman, risiko, atau kerugian (Salsabila, 2024)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan</li> <li>2. Kerahasiaan data</li> <li>3. Risiko Kehilangan Data Kecil</li> </ol> (Amanda & Hidayat, 2023)	Skala 1 - 5
4.	Fitur (X4)	Fitur dapat menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, fitur menjadi dasar bagi pemasar untuk membedakan produk mereka dari produk lain. (Umaningsih & Wardani, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan Memperoleh Informasi</li> <li>2. Fitur yang Beragam</li> <li>3. Fitur yang Unggul</li> </ol> (Zulkarnain et al., 2023)	Skala 1 - 5
5.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan adalah kondisi pencapaian ketika pelanggan merasa puas akan ekspektasi mereka terhadap produk yang ditawarkan. Dalam operasionalnya, kepuasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Nasabah Secara Umum</li> <li>2. Konfirmasi Harapan Nasabah Pengguna M-Banking</li> </ol>	Skala 1 - 5

No	Varibel	Definisi Operasional	Indikator	Likert
		pelanggan sebanding dengan sikap menilainya berdasarkan apa yang mereka anggap baik. (Pangestu, 2022)	3. Kesiediaan Membuat Rekomendasi (Pangestu, 2022)	

Sumber : dari berbagai penelitian

### 3.4 Alat Analisis Data

#### Uji Validitas

Menurut Ghozali (2021), uji validitas digunakan untuk menentukan apakah survei adalah metode yang sah untuk mengukur variabel tertentu. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat dengan tepat mengukur elemen yang dimaksudkan untuk diukur, maka kuesioner itu sah. Nilai r tabel dalam distribusi statistik penelitian dapat dilihat dan dibandingkan dengan nilai korelasi r hitung untuk derajat kebebasan yang sesuai (df), yang biasanya dihitung sebagai  $df = n - 2$ , di mana n adalah jumlah total sampel penelitian. Jika nilai korelasi r hitung lebih besar daripada nilai r tabel untuk derajat kebebasan yang sesuai, maka pertanyaan tersebut dapat dianggap valid dalam mengukur konstruk yang memiliki kebebasan. Dalam R tabel dengan signifikansi 5% untuk jumlah responden 100 nilai r hitung harus di atas 0,195 agar bisa dikatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas, menurut Ghozali (2021:61), adalah alat untuk mengevaluasi seberapa baik suatu kuesioner dapat digunakan untuk menunjukkan variabel tertentu. Kuesioner dianggap reliabel atau dapat dipercaya jika tanggapan respondennya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

#### Uji Asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian tes yang harus dilakukan dalam penelitian regresi linier berganda. Tujuan uji ini adalah untuk menemukan apakah data penelitian memenuhi persyaratan untuk penelitian lanjutan dan memberikan tanggapan terhadap hipotesis penelitian.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau hampir normal maka hasil koefisien akan valid. Dalam uji ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk melakukan uji normalitas yang dapat menguji kecocokan data dengan jelas dan hasilnya mudah dipahami. Data terdistribusi normal jika nilai *asympt sig* Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$ , jika nilai *asympt sig*  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. (Ghozali, 2021) Dalam uji normalisasi menggunakan metode *asympt sig* namun hasil pengujian tidak berdistribusi normal, sehingga peneliti menggunakan metode monte carlo dan menghasilkan data yang berdistribusi normal

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel. Dalam uji multikolinieritas nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dapat digunakan untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas. Nilai tolerance mengukur variabilitas variabel independen tertentu yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lain. Jika nilai tolerance  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ , maka data dianggap normal atau bebas multikolinieritas.

Jika nilai tolerance  $\leq 0,10$  dan nilai VIF  $\geq 10$ , maka data dianggap tidak normal atau terjadi multikolonieritas .(Ghozali, 2021)

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisita. Penelitian ini menggunakan uji spearman untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Nilai probabilitas signifikannya  $> 0,05$  (5%) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.(Ghozali, 2021)

### Uji Hipotesis

Dalam Uji Hipotesis peneliti melakukan pengujian dengan menggunakan uji t-test, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji signifikansi anova (Uji F). (Ghozali, 2021)

### Uji t

Uji t digunakan untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata – rata yang berbeda. Dalam penelitian ini dilakukan dengan dasa pengambilan keputusan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka kedua sampel tidak berpengaruh secara signifikan. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka kedua sampel berpengaruh secara signifikan.(Ghozali, 2021)

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu berada di anantara nol dan satu. Jika nilai itu mendekati satu berarti variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen amat terbatas.(Ghozali, 2021)

### Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara keseluruhan. Pengaruh ini dapat dilihat dari nilai probabilitas. Nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama mempengaruhi variabel dependen. Di sisi lain, nilai signifikansi lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama tidak mempengaruhi variabel dependen.(Ghozali, 2021)

### Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Ghozali, 2021) Analisis regresi linier digunakan untuk mengukur kekuatan dan menunjukan arah hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan input dua variabel atau lebih. Berikut adalah rumus analisis regresi berganda yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- a = Konstanta
- $\beta_{1, 2, 3, 4}$  = Koefisien regresi
- $X_1$  = Manfaat
- $X_2$  = Kemudahan
- $X_3$  = Keamanan
- $X_4$  = Fitur
- e = Standar error

