

ABSTRAK

**PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK CENTRAL ASIA**

Laurentius Davi Eko Putranto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: 1) pengaruh secara simultan kemanfaatan, kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA, 2) pengaruh kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA, 3) pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA, 4) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik olah data menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 26, dan data diperoleh dengan membagikan kuesioner secara *online* kepada nasabah BCA yang menggunakan aplikasi BCA mobile. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BCA dan sampel yang digunakan adalah nasabah BCA yang menggunakan aplikasi BCA mobile sejumlah 111 responden. Uji instrumen menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel kemanfaatan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah, (2) kemanfaatan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan (4) kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BCA.

Kata Kunci: Kemanfaatan, Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

EFFECT OF BENEFITS, EASY AND TRUST IN CUSTOMER SATISFACTION CENTRAL ASIA BANKING MOBILE BANKING USERS

Laurentius Davi Eko Putranto
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2022

This study aimed to determine: 1) the simultaneous effect of usefulness, convenience and trust on customer satisfaction of BCA Mobile Banking users, 2) the effect of utility on customer satisfaction of BCA Mobile Banking users, 3) the effect of convenience on customer satisfaction of BCA Mobile Banking users, 4) the effect of trust on customer satisfaction of BCA Mobile Banking users. The sampling technique used on this research was non-probability sampling with a purposive method. The data processing technique used the help of IBM SPSS Statistics 26 application, and the data was obtained by distributing online questionnaires to BCA customers who used BCA mobile application. The population in this study is all BCA customers and the sample used is BCA customers who use the BCA mobile application with a total of 111 respondents. The instrument test uses validity, reliability, descriptive analysis, classical assumption test, F test, t test and coefficient of determination test. The results of the study showed that: 1) usefulness, convenience and trust simultaneously affected customer satisfaction of BCA Mobile Banking users, 2) partial benefit did not significantly affect customer satisfaction of BCA Mobile Banking, 3) partial convenience did not significantly affect customer satisfaction, 4) trust had a significant effect on customer satisfaction of BCA Mobile Banking.

Keywords: Benefit, Convenience, Trust, Customer Satisfaction