

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pemahaman, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Blangkejeren). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik *Random Sampling*. Pengumpulan data digunakan dengan metode koesioner dan diolah menggunakan IBM statistic 22. Hasil penelitian secara parsial memperoleh hasil sebagai berikut : a. Variabel Pemahaman memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,595 > 1,98525$). Dengan demikian berpengaruh positif dan signifikan karena $0,011 < 0,05$ terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 99 responden pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa pemahaman berpengaruh positif, dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Blangkejeren. b. Variabel Kepercayaan memperoleh nilai t hitung $<$ t tabel ($0,484 < 1,98525$). Dengan demikian tidak signifikan karena $0,629 > 0,05$ terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 99 responden, pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Blangkejeren. c. Variabel Kemudahan memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($3,029 > 1,98525$). Dengan demikian berpengaruh positif dan signifikan karena $0,003 < 0,05$ terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 99 responden pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Blangkejeren. Serta hasil penelitian secara simultan terbukti F hitung $>$ F tabel, yaitu $56,244 > 2,70$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dengan signifikan $0,000 < 0,05$, maka diartikan secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemahaman, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Blangkejeren.

Kata Kunci : Pemahaman, Kepercayaan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Menggunakan Mobile Banking BSI

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze Understanding, Trust, and Ease of Customer Satisfaction in Using Mobile Banking (Case Study of BSI KCP Blangkejeren Customers). The number of samples used in this study was 99 respondents with sample determination using the Random Sampling technique. Data collection used the questionnaire method and was processed using IBM statistic 22. The results of the study partially obtained the following results: a. The Understanding variable obtained a calculated t value > t table (2.595 > 1.98525). Thus, it has a positive and significant effect because 0.011 < 0.05 on customer satisfaction, so it can be concluded that based on testing of 99 respondents, this test statistically proves that understanding has a positive and significant effect on customer satisfaction in using BSI KCP Blangkejeren mobile banking. b. The Trust variable obtained a calculated t value < t table (0.484 < 1.98525). Thus it is not significant because 0.629 > 0.05 on customer satisfaction, so it can be concluded that based on testing on 99 respondents, this test statistically proves that trust does not affect customer satisfaction in using BSI KCP Blangkejeren mobile banking. c. The Ease of Obtaining Variable t count value > t table (3.029 > 1.98525). Thus it has a positive and significant effect because 0.003 < 0.05 on customer satisfaction, so it can be concluded that based on testing on 99 respondents this test statistically proves that ease has a positive and significant effect on customer satisfaction in using BSI KCP Blangkejeren mobile banking. And the results of the study simultaneously proved that F count > F table, which is 56, 244 > 2.70 so that H₀ is rejected and H_a is accepted with a significance of 0.000 < 0.05, then it means that together (simultaneously) there is a significant influence between Understanding, Trust, and Ease of Customer Satisfaction in Using BSI KCP Blangkejeren Mobile Banking.

Keywords: *Understanding, Trust, Ease, Customer Satisfaction, Using BSI Mobile Banking*

خلاصة

يهدف هذا البحث إلى تحديد وتحليل الفهم والثقة والراحة لرضا العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر وبلغ عدد العينات المستخدمة في هذا (بلانجيجيرين كجف بسي ا دراسة حالة لعملاء) الهاتف المحمول البحث ٩٩ مستجيباً مع تحديد العينة باستخدام تقنيات أخذ العينات العشوائية. تم جمع البيانات باستخدام أسفرت نتائج البحث الجزئي عن النتائج التالية: ٢٢. ايم أسلوب الاستبيان وتم معالجتها باستخدام إحصائيات وبالتالي فإن له تأثير إيجابي (.٥٩٥٠ «١.٩٨٥٢» t محسوبة < جدول ت أ. حصل المتغير فهم على قيمة ومعنوي لأن $0.011 > 0.05$ على رضا العملاء، لذلك يمكن الاستنتاج أنه بناءً على اختبار على ٩٩ بسي ا مستجيباً، يثبت هذا الاختبار إحصائياً أن الفهم له تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في استخدام محسوبة t الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ب. حصل متغير الثقة على قيمة بلانجيجيرين كجف وبالتالي، فهو ليس مهماً لأن $0.629 > 0.05$ على رضا العملاء، لذلك (.٤٨٤ < ١.٩٨٥٢٥) t > جدول يمكن استنتاج أنه بناءً على اختبار على ٩٩ مستجيباً، يثبت هذا الاختبار إحصائياً أن الثقة ليس لها أي تأثير ج. بلانجيجيرين كجف بسي ا على رضا العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وبالتالي، فإن له تأثير (.٣٠٢٩ > ١.٩٨٥٢٥) t المحسوبة < جدول ت متغير سهولة الحصول على قيمة إيجابي ومعنوي لأن $0.003 > 0.05$ على رضا العملاء، لذلك يمكن الاستنتاج أنه بناءً على اختبار على ٩٩ مستجيباً، يثبت هذا الاختبار إحصائياً أن الراحة لها تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء في استخدام بلانجيجيرين بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وأثبتت نتائج البحث في وقت واحد أن كجف بسي ا بنسبة معنوية $0.000 > 0.05$ ، وتم قبول ح ٠ < ٢٤٤ ٠ بحيث تم رفض ف، أي ٥٦ جدول > ف عدد لذلك يعني أنه معاً (في نفس الوقت) هناك تأثير كبير بين الفهم والثقة والراحة لرضا العملاء في استخدام بلانجيجيرين كجف بسي ا الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

الكلمات المفتاحية: الفهم، الثقة، الراحة، رضا العملاء، استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
بسي ا من