

Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Dengan Use Questionnaire Pada Aplikasi Mobile Banking

ABSTRAK

Banyak pengguna memberikan ulasan baik dan buruk pada *google playstore* terhadap BRI dan BSI *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI dan BSI di Sumatera Utara dan Aceh dengan menggunakan metode USE *Questionnaire*. Penelitian ini menguji beberapa variabel terhadap kepuasan yaitu kegunaan, kemudahan pengguna dan kemudahan belajar. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili Sumatera Uatra dan Aceh yang menggunakan BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* dengan jumlah responden 503 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online berupa g-form, yang memiliki 30 butir pertanyaan dengan skala likert 1-7. Data yang diolah pada penelitian ini menggunakan aplikasi Smart-PLS. Berdasarkan hasil pengujian 3 hipotesis terdapat 2 hipotesis yang diterima yaitu *Ease of Use* terhadap *Satisfaction* dengan nilai t 14.308, *Ease of Learning* terhadap *Satisfaction* dengan nilai t 4.204 dan 1 hipotesis yang ditolak yaitu *usefulness* terhadap *Satisfaction* dengan nilai t 1.556. Hasil dari analisis pada variabel memiliki faktor sebesar 79% dengan nilai 0.791 terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Hasil terkait pengaruh kepuasan terhadap variable *Usefulness*, *Esae Of Use* dan *Ease Of Learning* memiliki faktor sebesar 79% yang bernilai 0.791 terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pengukuran kepuasan BRI dan BSI *mobile banking* menggunakan USE *questionnaire*.

Kata kunci : *Kepuasan, USE Questionnaie, BRI Mobile Banking, BSI Mobile Banking, Smart-PLS.*