

HALAMAN MOTTO

“SKUY LIVING”

ikhla(S), (K)erja, bersy(U)kur, enjo(Y)

Sans KUY LIVING

-Qory Gore-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

- a. Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat kesehatan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini tepat waktu.
- b. Kedua orang tua dan kakak - kakak yang selalu memberikan dukungan, baik secara materi maupun semangat, yang menjadi motivasi utama bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
- c. Teman - teman seperjuangan yang selalu ada dan bisa dalam suka maupun duka yang selalu memberikan dukungan dan kebersamaan.



ABSTRAKSI

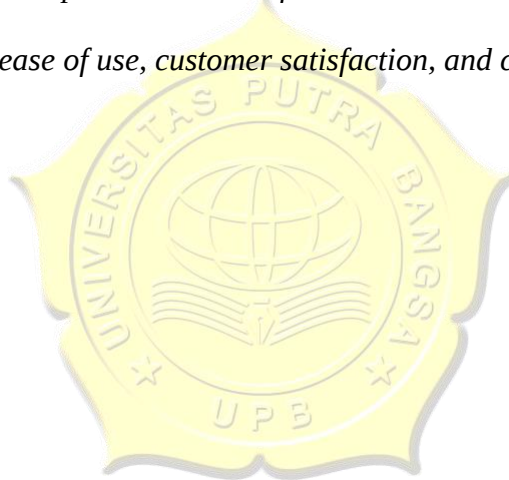
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi BRImo di Kebumen. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo di Kebumen yang telah melakukan transaksi sebanyak tiga kali dalam waktu satu bulan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 5 poin dengan total responden sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji t, koefisien determinasi, korelasi, serta uji Sobel dengan bantuan program SPSS 25 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinearitas, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dan memenuhi syarat normalitas. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, kemudahan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara keamanan terhadap loyalitas, kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna.

Kata Kunci : keamanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan loyalitas pengguna

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between security and ease of use with user loyalty with user satisfaction as an intervening variable. The sample in this study was BRImo application users in Kebumen who had made at least three transactions within one month. The sampling technique used was purposive sampling with a total of 100 respondents. Data collection was carried out using a five-point Likert scale questionnaire. Data analysis techniques used in this study include instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests, correlation analysis, and Sobel tests. The analytical tool employed was SPSS 25 for Windows. The results of this study showed that all variables were valid and reliable, there was no multicollinearity, no heteroscedasticity, and the normality assumption was met. The variables of security affect customer satisfaction, ease of use affect customer satisfaction, security has no effect on customer loyalty, ease of use affect customer loyalty, customer satisfaction is able to mediate the relationship between security and customer loyalty, customer satisfaction is able to mediate the relationship between ease of use and customer loyalty.

Keywords: security, ease of use, customer satisfaction, and customer loyalty.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA APLIKASI BRImo DI KEBUMEN” dengan lancar dan mendapatkan kemudahan.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai macam pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Joko Fitra, M.Sc., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah banyak membantu agar terselesaikannya skripsi ini.
2. Segenap dosen Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Teman - teman kelas yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi BRImo di Kebumen.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang dari sempurna, maka dari itu tidak lepas selalu ada saran dan kritik membangun yang dapat memperbaiki skripsi ini. Sekali lagi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Mudah untuk digunakan Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Tinjauan Teori	15

2.1.1.	Loyalitas Pengguna	15
2.1.2.	Kepuasan Pengguna	20
2.1.3.	Keamanan.....	24
2.1.4.	Kemudahan Penggunaan.....	26
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3.	Hubungan Antar Variabel	40
2.4.	Model Empiris.....	46
2.5.	Hipotesis	47
BAB III		49
METODE PENELITIAN.....		49
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	49
3.1.1.	Objek Penelitian.....	49
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	49
3.2.	Variabel Penelitian	49
3.2.1.	Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	49
3.2.2.	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	50
3.2.3.	Variabel Mediasi (<i>Intervening</i>).....	50
3.3.	Definisi Operasional Variabel	50
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	54
3.5.	Data dan Teknik Pengupulan Data	55
3.5.1.	Jenis Data	55
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.	Populasi dan Sampel	57
3.6.1.	Populasi.....	57
3.6.2.	Sampel.....	57

3.7. Teknik Analisis.....	59
3.7.1. Analisis Deskriptif	59
3.7.2. Analisis Statistik	59
BAB IV	61
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Analisis Deskriptif.....	61
4.2. Analisis Statistik.....	67
4.3. Pembahasan	98
BAB V.....	106
SIMPULAN	106
5.1. Simpulan.....	106
5.2. Keterbatasan	107
5.3. Implikasi.....	108
5.3.1. Implikasi Praktis	108
5.3.2. Implikasi Teoritis.....	113
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel I –1 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia (2022).....	2
Tabel I –2 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia (2024).....	3
Tabel I –3 Hasil Mini Riset.....	6
Tabel II –1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel III –1 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Loyalitas Pengguna	51
Tabel III –2 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Kepuasan Pengguna	52
Tabel III –3 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Keamanan.....	53
Tabel III –4 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Kemudahan.....	53
Tabel IV-1 Data Distribusi Kuesioner	63
Tabel IV-2 Data Distribusi Kuesioner	65
Tabel IV-3 Data Distribusi Kuesioner	66
Tabel IV-4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan	68
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan	69
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	70
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengguna.....	70
Tabel IV-8 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel IV-9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel IV-10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	75
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 1	76
Tabel IV-12 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 2	77
Tabel IV-13 Hasil Uji Hipotesis Langsung (Uji t) Substruktural 1	82
Tabel IV-14 Hasil Uji Hipotesis Langsung (Uji t) Substruktural 2	83
Tabel IV-15 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	84
Tabel IV-16 Hasil Uji Sobel Variabel Keamanan.....	85
Tabel IV-17 Hasil Uji Sobel Variabel Kemudahan Penggunaan.....	86
Tabel IV-18 Hasil Uji Determinasi (R^2) Substruktural 1	87
Tabel IV-19 Hasil Uji Determinasi (R^2) Substruktural 2.....	87
Tabel IV-20 Hasil Uji Korelasi	88
Tabel IV-21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1.....	90
Tabel IV-22 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II –1 Model Empiris	47
Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	79
Gambar IV-2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	80
Gambar IV-3 Diagram Jalur.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	131
Lampiran 2 Data Responden.....	136
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner	139
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	142
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	145
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi	151
Lampiran 8 Analisis Korelasi.....	152
Lampiran 9 Hasil Sobel Tes.....	152
Lampiran 10 T Tabel.....	153
Lampiran 11 F Tabel.....	157
Lampiran 12 Kartu Tanda Peserta.....	160
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi.....	161

