



Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

Jamaludin Kamarudin¹, Nursiah², Melisa Novianti³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju.

¹Email: jamaludin_km90@yahoo.co.id

²Email: cianursiah275@gmail.com

³Email: mnovianti09@gmail.com

Abstrak

Mobile banking merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses nasabah dengan memanfaatkan jaringan internet dalam melakukan berbagai kegiatan transaksinya seperti cek saldo, transfer, dan membayar berbagai iuran atau tagihan rumah tangga. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh faktor kemudahan, keamanan, dan resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu faktor kemudahan (X1), faktor keamanan (X2), faktor resiko (X3), dan kepuasan nasabah (Y). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *accidental sampling* dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 40 responden nasabah Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Mamuju. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh secara parsial dan simultan. Hasil yang didapatkan menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kemudahan dan faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah, dan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara faktor resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: Faktor Kemudahan; Faktor Keamanan; Faktor Resiko; Kepuasan Nasabah

The Influence Of Convenience, Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobile Banking (Case Study on BRI Customers in Mamuju Regency)

Abstract

Mobile banking is a facility provided by banks in the form of applications that can be accessed by customers by utilizing the internet network in carrying out various transaction activities such as checking balances, transfers, and paying various dues or household bills. This study aims to measure how much influence the factors of convenience, security, and risk have on customer satisfaction in using mobile banking. The variables used in this research are convenience factor (X1), security factor (X2), risk factor (X3), and customer satisfaction (Y). The method used in this research is using the *accidental sampling* method by distributing questionnaires to 40 customer respondents of Bank Rakyat Indonesia, Mamuju Regency. The analysis technique used is multiple linear regression analysis to measure the effect partially and simultaneously. The results obtained show that there is a positive and significant influence between the convenience factor and the security factor on customer satisfaction, and a negative and insignificant effect between risk factors on customer satisfaction in using mobile banking.

Keywords: Convenience Factor; Safety Factor; Risk Factor; Customer Satisfaction.

Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

I. PENDAHULUAN

Di era perkembangan zaman yang semakin pesat, semuanya serba modern termasuk teknologi yang mengalami perubahan secara signifikan sehingga memberi dampak terhadap aspek kehidupan, seperti aspek sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, dan juga aspek bisnis. Perubahan tersebut juga membawa perubahan yang besar bagi pengguna smartphone (ponsel pintar). Adanya teknologi menjadikan kehidupan manusia menjadi lebih mudah. Salah satu kemudahan yang didapatkan dalam perkembangan tersebut yaitu dengan adanya kemunculan internet. Internet tersebut dapat membantu kebutuhan informasi dan komunikasi masyarakat, khususnya kebutuhan informasi dan komunikasi dalam dunia transaksi atau perbankan.

Salah satu bank yang melakukan inovasi dengan memanfaatkan internet yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Iko (2021) menyebutkan bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank terbesar ke-2 dengan aset terbanyak setelah Bank Mandiri dan merupakan bank milik pemerintah atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Bank BRI yang sebelumnya menduduki peringkat pertama harus tergeser karena Bank BRI akan membawahi Permodalan Nasional Madani (PNM). <https://www.pinhome.id/blog/bank-terbesar-di-indonesia/> (diakses tanggal 29 Desember 2021).

Di sini peneliti ingin mengambil objek yaitu nasabah BRI yang berada di Kabupaten Mamuju. Di BRI Kabupaten Mamuju sendiri telah berupaya untuk memenuhi kepuasan nasabah dengan memaksimalkan pelayanan yang memanfaatkan internet, seperti *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan bagian dari *e-banking* yang disediakan pihak bank untuk nasabahnya dengan menggunakan *mobile service* dan bank yang kemudian dikaitkan dengan internet basis data sehingga nasabah bias dengan mudah melakukan kegiatan transaksi keuangan di manapun berada (Maulidiyah S, 2017:2)

Banyak faktor yang menjadi alasan sehingga nasabah mau menggunakan layanan *mobile banking*, diantaranya persepsi manfaat dalam menggunakan layanan *mobile banking*, persepsi kemudahan penggunaan layanan perbankan, kesadaran akan keamanan saat menggunakan layanan *mobile banking*, persepsi resiko saat menggunakan layanan *mobile banking*, persepsi aksesibilitas saat menggunakan layanan *mobile banking*, persepsi kecepatan transaksi saat menggunakan layanan *mobile banking*, persepsi kepercayaan saat menggunakan layanan *mobile banking* (Saputro, 2020:5). Di sini peneliti hanya mengambil tiga faktor yaitu faktor kemudahan, keamanan, dan resiko pada pengguna *mobile banking*.

Sejak masuknya pandemi covid-19 2020 dan adanya perintah untuk melakukan segala aktivitas dari rumah (*lockdown*), banyak nasabah yang memilih menggunakan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi tanpa keluar dari rumah seperti belanja kebutuhan pokok dan lain sebagainya. Sehingga nasabah memilih menggunakan *mobile banking* dalam membantu kebutuhan transaksinya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di bank atau ATM seperti membayar tagihan kartu kredit, mentransfer uang, memutasi rekening tabungan, mengecek suku bunga, membeli pulsa, dan membayar iuran rumah tangga. Namun ternyata hanya nasabah tertentu yang mengerti atau ingin memakai fitur yang ada. Hal ini tentu menimbulkan kemubadziran pada fitur yang berlebihan yang terdapat di dalam aplikasi *mobile banking* tersebut, bahkan masih banyak nasabah yang tidak puas dan mengeluhkan penggunaan *mobile banking*.

Selain karena kemudahan, yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah keamanan. Masih banyak nasabah yang beranggapan bahwa aplikasi tersebut susah dan membuat nasabah merasa ragu pada keamanan aplikasi tersebut. Dan faktanya, nasabah yang menggunakan *mobile banking* memang lebih mudah diserang oleh penipu atau yang dikenal dengan nama *smishing*. Jenis penipuan ini biasanya ditandai dengan pemakai *banking mobile* yang menerima pesan palsu yang menanyakan rincian mengenai rekening bank mereka dari peretas yang mengaku sebagai lembaga keuangan yang menipu banyak pelanggan sehingga membuat mereka kehilangan uang. Keamanan yang tidak terjaga tentu akan menimbulkan resiko sehingga akan merugikan nasabah, apalagi jika sudah menyangkut data pribadi nasabah. Persepsi resiko adalah hal yang mengganggu pikiran nasabah sebab tidak dapat diidentifikasi (Samadi et al, 2009:24).

II. TINJAUAN PUSTAKA

Mobile Banking

Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

Menurut Ladesman (2018) *mobile banking* adalah fasilitas jasa pelayanan perbankan yang tersedia pada bank agar nasabah bisa melakukan kegiatan transaksi kapanpun dan di manapun tanpa perlu ke bank yang berkaitan. *Mobile banking* yaitu sarana perbankan yang memanfaatkan teknologi canggih, layanan ini didasari dengan teknologi *mobile* untuk menyediakan kemudahan pada saat melakukan transaksi perbankan.

Mobile banking merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses nasabah dengan memanfaatkan jaringan internet dalam melakukan berbagai kegiatan transaksinya seperti cek saldo, transfer, dan membayar berbagai iuran atau tagihan rumah tangga.

Kemudahan

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai *the degree to which a person believe that using a particular system would be free of effort* yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah (tanpa usaha) (Malhortra et al dalam Mukaromah N, 2020:23). Kemudahan adalah sejauh mana pengguna *mobile banking* percaya jika kemudahan penggunaan tersebut bisa meminimalisir upaya penggunaan baik itu waktu ataupun tenaga untuk memakai suatu sistem tertentu (Ledesman, 2018:29).

Kemudahan adalah tidak adanya kendala yang dialami seseorang dalam menggunakan sesuatu dan tanpa menggunakan usaha keras sehingga akan menciptakan kepercayaan terhadap teknologi tersebut. Indikator menurut Davis (dalam Sujarweni, V.W, 2019:49) adalah : 1) kemudahan nasabah, 2) kemudahan transaksi, 3) mudah digunakan, 4) kepercayaan transaksi, 5) kemudahan, keakurasian, keamanan, dan kepercayaan transaksi, 6) jelas dan mudah dimengerti, 7) mudah dioperasikan, 8) tidak memerlukan usaha keras. Penelitian terdahulu Hermawan Et Al (2020), membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* yang berarti memberikan kepuasan tersendiri terhadap nasabah. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro (2020), yang membuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H1 = Faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Keamanan

Menurut Erina Nila (2021:22) keamanan adalah kemampuan untuk menyimpan atau mengendalikan informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah terhadap kejahatan dunia maya, pencurian dan perusakan online, atau data yang diretas public karena dalam bertransaksi, *mobile banking* yang digunakan sangat memungkinkan seseorang untuk menjadi kriminal, mencuri data nasabah secara online atau diretas.

keamanan merupakan suatu keadaan di mana nasabah merasa privasi mereka dilindungi dari kejahatan *cyber*, dan pencurian data pribadi yang merugikan nasabah sehingga nasabah percaya untuk menggunakan *mobile banking* sebagai sarana transaksi mereka. Indikator menurut Raman Arasu dan Viswanathan (dalam Sujarweni, V.W, 2019:58) adalah : 1) aman, 2) terjamin keamanannya, 3) informasi akurat, 4) menjaga data pribadi nasabah, 5) melindungi transaksi, 6) aman dan nyaman saat bertransaksi, 7) keamanan sesuai harapan, 8) khawatir kerahasiaan data pribadi nasabah. Penelitian terdahulu Hermawan Et Al (2020), membuktikan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* yang berarti memberikan kepuasan tersendiri terhadap nasabah. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Nila Erina (2021), yang membuktikan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro (2020), yang membuktikan bahwa faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H2 = Faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*

Resiko

Hendri J (2020:28) menyatakan bahwa resiko merupakan suatu ketidakpastian yang menjadi pertimbangan seseorang apakah akan melakukan transaksi atau tidak. Dengan kata lain, transaksi secara

Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

online dapat menimbulkan resiko yang sangat tinggi, sebab dalam melakukan transaksi tidak ada yang dinamakan bertemu secara langsung sehingga nasabah tidak bisa memastikan jika transaksi yang dilakukannya sudah melalui tahapan yang tepat atau tidak.

Resiko adalah konsekuensi yang didapatkan seseorang dalam melakukan suatu hal dan biasanya bersifat negative. Dalam setiap hal, resiko itu pasti ada dan akan merugikan orang lain. Indikator resiko menurut Pavlou (dalam Harlan D, 2014:46) adalah : 1) ada resiko pencurian, 2) memerlukan biaya besar, 3) ada resiko penipuan. Penelitian terdahulu Nurul Mukaromah (2020), membuktikan bahwa persepsi resiko tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H3 = Faktor resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

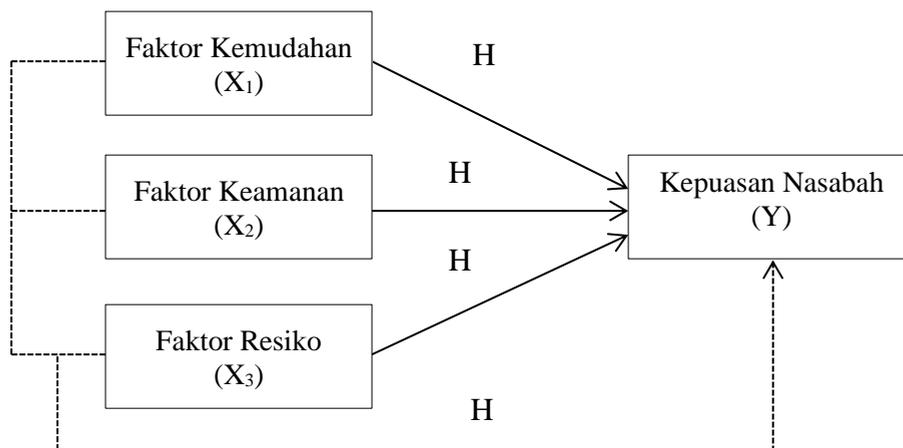
Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (dalam Rahmadana, 2019:20) yaitu ungkapan perasaan baik senang ataupun kecewa yang diakibatkan dari perbandingan kapasitas yang dirasakan suatu produk atau jasa sesuai keinginannya. Jika kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka nasabah tidak puas. Jika memenuhi harapan, maka nasabah merasa puas.

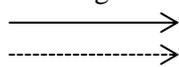
Kepuasan nasabah merupakan *value* yang didapatkan dari suatu pemakaian yang dapat menimbulkan perasaan senang karena apa yang diharapkannya sesuai dengan ekspektasi yang dibayangkan sehingga nasabah merasa percaya dan menimbulkan keinginan untuk menggunakannya secara berulang-ulang. Indikator menurut Irawan dan Kotler dalam (Sujarweni, V.W, 2019:51) adalah : 1) kinerja, 2) produk, 3) karyawan, 4) hubungan bank dengan nasabah, 5) kesetiaan nasabah, 6) membeli kembali produk, 7) membeli produk lain, 8) promosi, 9) interaksi antara marketing dan nasabah berjangka panjang, 10) hubungan bank dan nasabah, 11) complain ditangani secara efektif.

Gambar 1

Kerangka Pemikiran Teoritis



Keterangan:



—————> Pengaruh parsial (secara individu)

- - - - -> Pengaruh simultan (secara bersama-sama)

III. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia yang ada di Kabupaten Mamuju. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, teknik pengambilan data menggunakan *accidental sampling* dengan kriteria responden adalah nasabah BRI Kabupaten Mamuju dan menggunakan serta paham tentang *mobile banking*, penyebaran kuesioner dilakukan kepada 40 responden.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden dan dikembalikan kepada peneliti. Kuesioner ini digunakan untuk

Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

mendapatkan data primer, sedangkan data sekunder diperoleh melalui wawancara untuk mendapatkan informasi dari narasumber atau nasabah yang menggunakan *mobile banking*, dan studi dokumentasi untuk menyusun rumusan masalah, tinjauan pustaka, dan juga hipotesis.

Uji validitas digunakan dengan tujuan melihat seberapa jauh kecermatan dan keakuratan suatu alat ukur yang digunakan atau instrumen pengukuran pada variabel penelitian. Kriteria pengujian signifikan dilakukan dengan menggunakan r_{tabel} , di mana jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item dapat dinyatakan valid. Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui informasi apakah alat ukur tersebut dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data dan menghasilkan data yang konsisten dengan fakta. Nilai suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang diolah melalui program SPSS dan pengujian model hipotesis yaitu uji secara parsial dan uji secara simultan.

Rumus regresi linier berganda : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran validitas dan realibilitas ditujukan untuk menguji kelayakan setiap instrument pada variabel penelitian, variabel yang dimaksud adalah faktor kemudahan, faktor keamanan, faktor resiko, dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data melalui program SPSS semua pernyataan valid karena pada tabel *correlation* menunjukkan angka $\geq 0,312$. Hasil realibilitas untuk semua variabel yang diteliti mempunyai nilai > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan pada setiap variabel dapat dikatakan andal atau dapat dipercaya sehingga layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau keeratan hubungan setiap variabel. Hasil perhitungan untuk analisis regresi linier berganda bisa dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.685	4.920		-.952	.347
	kemudahan (x1)	.728	.176	.566	4.143	.000
	keamanan (x2)	.423	.164	.326	2.584	.014
	resiko (x3)	-.041	.083	-.049	-.495	.623

a. Dependent Variable: kepuasan (y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2022

Perolehan menunjukkan nilai *constant* sebesar -4,685 dengan nilai faktor kemudahan 0,728, nilai faktor keamanan 0,423 dan nilai faktor resiko -0,041 maka $Y = -4,685 + 0,728 + 0,423 - 0,041 + e$

Pengaruh faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

Faktor kemudahan memiliki t-hitung sebesar 4,143 > 2,024 t-tabel dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang artinya faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nila Erina (2021:80) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan ini disebabkan oleh persepsi nasabah terhadap kemudahan *mobile banking* berbeda-beda di setiap wilayah.

Adanya kemudahan penggunaan dipercaya dapat membuat nasabah merasa senang sehingga adanya keinginan untuk menggunakannya secara berulang, dan penggunaan yang berulang akan menimbulkan kepuasan tersendiri karena dianggap dapat membantu kebutuhan masyarakat terutama dalam melakukan kegiatan transaksi.

Pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

Faktor keamanan memiliki t-hitung sebesar $2,584 > 2,024$ t-tabel dengan nilai signifikan $0,014 < 0,05$ yang artinya faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro (2020:81) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Hal ini menunjukkan semakin kuat keamanan yang terdapat pada suatu teknologi, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin besar. Saat ini *mobile banking* telah menyediakan layanan autentifikasi untuk menjaga keamanan data nasabah, dimana dalam layanan ini nasabah dapat melakukan verifikasi setiap melakukan transaksi.

Pengaruh faktor resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

Faktor resiko memiliki t-hitung sebesar $-0,495 > 2,024$ t-tabel dengan nilai signifikan $0,623 > 0,05$ yang artinya faktor resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mukaromah (2020:66) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel resiko tidak berpengaruh signifikan dalam menggunakan *mobile banking*.

Tabel 2
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	522.063	3	174.021	35.689	.000 ^b
	Residual	175.537	36	4.876		
	Total	697.600	39			
a. Dependent Variable: kepuasan (y)						
b. Predictors: (Constant), resiko (x3), keamanan (x2), kemudahan (x1)						

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2022

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh adalah 35,689, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,866. Maka dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} 35,689 > F_{tabel} 2,87$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, dan resiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju, dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Tabel 3
Hasil Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.727	2.208
a. Predictors: (Constant), resiko (x3), keamanan (x2), kemudahan (x1)				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2022

Berdasarkan tabel 3 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,748, hal tersebut menunjukkan bahwa sebesar 74,8% variasi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dapat dijelaskan dengan baik oleh faktor kemudahan, keamanan, dan resiko. Dengan kata lain bahwa kontribusi yang diberikan faktor kemudahan, keamanan, dan resiko terhadap kepuasan nasabah Bank BRI dalam menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju sebesar 74,8%, sedangkan sisanya sebesar 0,252 atau 25,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)

Berdasarkan data empiris yang berhasil dikumpulkan melalui instrument penelitian dari para responden, dan setelah mengolah serta menganalisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, maka hasil uji hipotesis secara parsial yaitu faktor kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan faktor resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara faktor kemudahan, keamanan dan resiko terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kemudahan merupakan variabel yang dominan paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5.2. Saran

Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, perlu adanya peningkatan pada aplikasi *mobile banking* yang mudah dimengerti nasabah dari berbagai kalangan usia terutama pada fitur-fitur yang tersedia di dalamnya. Perlu adanya peningkatan serta pembaharuan rutin pada sistem keamanan *mobile banking*. Diharapkan dapat meminimalisir terjadinya resiko penipuan yang mengatasnamakan Bank BRI dengan memberikan akses informasi atau edukasi kepada nasabah. Bagi peneliti selanjutnya, agar bisa melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka disusun berdasarkan sistem nama dan tahun dengan urutan abjad nama pengarang, tahun penerbitan, judul tulisan, dan sumber atau penerbit (APA Style). Untuk pustaka yang berasal dari jurnal ilmiah, perlu juga mencantumkan nama jurnal, volume dan nomor penerbitan, serta halaman dimana artikel tersebut dimuat. Hanya pustaka yang dikutip dalam usulan penelitian yang dicantumkan di dalam daftar pustaka. Disarankan menggunakan program Mendeley untuk daftar pustaka yang lebih rapih. Antar daftar pustaka diberi jarak 1 spasi. Sebagian contoh cara penulisan referensi/ acuan di dalam Daftar Pustaka, diberikan berikut:

Artikel dalam Jurnal Publikasi

Buku

Sugiyono., 2013, *Metode Penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Jurnal Dan Skripsi

Erina, Nila. *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*. Diss. IAIN Ponorogo, 2021.

Ghozali, Imam. 2016. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*", Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.

Harlan, Dwimastia. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*. Diss. Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

Hasibuan, Bambang Sutoyo. *Faktor penentu minat dalam menggunakan internet banking bank syariah*. Diss. IAIN Padangsidimpuan, 2021.

HENDRI, JASMIKO. *Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)*. Diss. IAIN BENGKULU, 2020.

Hermawan, Larasati Dewi, Kokom Komariah, and R. Deni Muhammad Danial. "*Analisis minat menggunakan BRI mobile (survei pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. Kota Sukabumi)*." E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (EEB) 9.6 (2020): 525-538

**Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam
Menggunakan *Mobile Banking*
(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)**

Jyantari, Ida Ayu Agung Upadianti, and Ni Ketut Seminari. *Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking di Kota Denpasar*. Diss. Udayana University, 2018.