

## Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Danamon Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Novia Randa<sup>1</sup>, Yohanni Syahra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Email: [noviarandaa06@gmail.com](mailto:noviarandaa06@gmail.com); [yohannisyahra@umsu.ac.id](mailto:yohannisyahra@umsu.ac.id)

### ABSTRAK

Dengan kemajuan teknologi digital, perbankan, termasuk PT Bank Danamon Indonesia, mulai menawarkan layanan mobile banking seperti *D-Bank PRO*. Penelitian ini akan menyelidiki lima variabel utama kepuasan pengguna layanan mobile banking Danamon: *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, dan *Attitude toward Use*. Tidak adanya sistem notifikasi, ketidakpastian tentang manfaat jangka panjang, dan fitur yang tidak berjalan dengan baik adalah beberapa hambatan untuk penggunaan aplikasi. Studi ini menggunakan metode kuantitatif, menggunakan metode survei online terhadap seratus peserta *D-Bank PRO*. Selain itu, analisis data dilakukan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam model TAM memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan variabel *PEOU* menjadi faktor yang paling dominan. Temuan ini memberikan landasan strategis dalam pengembangan kualitas dan kemudahan layanan mobile banking guna meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

**Keyword:** Mobile Banking; Kepuasan Pengguna; Technology Acceptance Model (TAM)

### ABSTRACT

*With the advancement of digital technology, banks, including PT Bank Danamon Indonesia, have begun offering mobile banking services such as D-Bank PRO. This study will investigate five key variables of user satisfaction with Danamon's mobile banking services: Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), and Attitude toward Use. The absence of a notification system, uncertainty about long-term benefits, and features that do not function well are some of the barriers to application use. This study employed a quantitative method, employing an online survey of one hundred D-Bank PRO participants. Furthermore, data analysis was conducted using the SPSS program. The results show that all variables in the TAM model have a significant influence on user satisfaction, with the PEOU variable being the most dominant factor. These findings provide a strategic foundation for developing the quality and ease of mobile banking services to improve overall user satisfaction.*

**Keyword:** Mobile Banking; User Satisfaction; Technology Acceptance Model (TAM)

#### Corresponding Author:

Yohanni Syahra,  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota  
Medan, Sumatera Utara 20238, Indonesia  
Email: [yohannisyahra@umsu.ac.id](mailto:yohannisyahra@umsu.ac.id)



### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah mempermudah berbagai aktivitas transaksi keuangan. Kemajuan teknologi informasi memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan daya saing, termasuk dalam sektor perbankan (Siswoyo & Irianto, 2023). Untuk mendukung efisiensi operasional dan menekan biaya, lembaga perbankan kini mengadopsi sistem layanan berbasis internet yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone*.

Tingginya angka penetrasi internet serta penggunaan *smartphone* di Indonesia telah mendorong pertumbuhan berbagai sektor usaha, termasuk industri perbankan. Untuk meningkatkan mutu layanan, institusi perbankan terus mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi, seperti *internet banking*, *mobile banking*,

serta pemanfaatan mesin ATM. Salah satu inovasi yang paling banyak dimanfaatkan adalah *mobile banking*, yaitu layanan berbentuk aplikasi yang disediakan oleh bank dan memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat ponsel pintar. Selain menawarkan kemudahan akses, *mobile banking* juga menyajikan fitur yang lebih lengkap serta antarmuka yang ramah bagi pengguna (Siswoyo & Irianto, 2023).

PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Danamon) merupakan salah satu bank swasta di Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi digital dalam sistem pembayaran berbasis *electronic money* melalui layanan *mobile banking*. Untuk menunjang kemudahan transaksi bagi nasabah, Danamon menyediakan aplikasi *D-Bank PRO* yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai aktivitas perbankan secara daring. Aplikasi *D-Bank PRO* merupakan bentuk layanan *mobile banking* dari Danamon yang menyediakan berbagai fitur, seperti transfer dana, pengelolaan tabungan, pembayaran token listrik, kartu kredit, serta beragam jenis pembayaran lainnya.

Selain itu, Bank Danamon melayani berbagai segmen nasabah, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta menyediakan layanan perbankan berbasis syariah. Seiring dengan perkembangan teknologi, Danamon terus berinovasi dan melakukan transformasi digital untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, di antaranya adalah: akses fleksibel melalui *smartphone* dalam bentuk aplikasi, kelengkapan fitur modern seperti pembelian paket data internet, penggunaan *software token* yang terintegrasi dengan situs *D-Bank PRO*, serta kemudahan dalam pembayaran cicilan atau belanja daring. Dalam menganalisis tingkat penerimaan layanan *mobile banking* oleh nasabah, pendekatan yang dapat digunakan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Sebelum dikembangkan TAM oleh Davis pada tahun 1989, telah lebih dahulu diperkenalkan *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Model TRA menetapkan dua keyakinan utama, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan), yang berperan sebagai penentu sikap terhadap niat perilaku serta adopsi penggunaan teknologi informasi (Subowo, 2020).

Beberapa keunggulan dari TAM adalah kemampuannya menjadi solusi alternatif ketika suatu sistem informasi tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna, yang dapat menyebabkan penurunan minat dalam penggunaannya. TAM dikembangkan sebagai kerangka teori yang kokoh, dan telah melewati berbagai pengujian empiris dalam penelitian. Hasil-hasil studi tersebut menunjukkan bahwa TAM memiliki pengaruh yang positif dalam menjelaskan penerimaan teknologi. Selain itu, model ini dikenal memiliki struktur yang sederhana namun tetap menunjukkan validitas yang tinggi (Subowo, 2020).

Metode TAM mencakup lima variabel utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, yaitu *Perceived Ease of Use* (seberapa mudah aplikasi digunakan), *Perceived Usefulness* (tingkat kebermanfaatan aplikasi dalam kegiatan perbankan), *Attitude Toward Using* (pandangan atau sikap pengguna terhadap pemakaian aplikasi), *Behavioral Intention* (keinginan untuk terus memanfaatkan aplikasi), dan *Actual System Use* (intensitas serta lama waktu penggunaan secara nyata).

Masalah terkait *Perceived Ease of Use* adalah beberapa pelanggan merasa fitur-fitur aplikasi kurang lengkap, sehingga kendala yang didapat sulit untuk menyelesaikan kebutuhan perbankan tertentu. Terkadang terjadi gangguan teknis saat penggunaan, seperti *error* saat login atau navigasi yang membingungkan (Maulana & Khusnudin, 2024).

Masalah terkait *Perceived Usefulness* adalah aplikasi dianggap kurang bermanfaat dalam jangka panjang, karena pengguna hanya menggunakan aplikasi saat butuh transaksi tertentu saja, bukan sebagai alat keuangan yang serba bisa. Masalah terkait *Attitude Toward Using* yaitu sikap pelanggan terhadap aplikasi cenderung kurang positif, karena aplikasi dinilai belum memiliki fitur yang lengkap atau sebanding dengan aplikasi bank lain. Masalah terkait *Behavioral Intention* dan *Actual System Use* yaitu meskipun aplikasi tetap digunakan (Ardianto & Azizah, 2021).

Permasalahan yang diidentifikasi antara lain keluhan pengguna terhadap respons aplikasi yang lambat, khususnya saat membuka aplikasi atau mengakses menu tertentu, yang berdampak pada menurunnya efisiensi dalam penggunaan sehari-hari. Selain itu, masih ditemukan berbagai kendala lain yang berkaitan dengan beberapa variabel dalam metode TAM. Oleh karena itu, peneliti melakukan studi di Bank Danamon untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan *mobile banking* Danamon dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### A. Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang dirancang untuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi serta melakukan transaksi keuangan secara cepat dan *real-time*. Layanan ini dapat diakses oleh nasabah melalui aplikasi berbasis *mobile* yang terhubung dengan jaringan internet. Keberadaan *mobile banking* sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi, baik keuangan maupun non-

keuangan, secara praktis hanya melalui perangkat *smartphone* (Kota & Kusumastuti, 2022). Selain itu menurut OJK *mobile banking* adalah alat transaksi yang digunakan melalui perangkat seluler. Dengan adanya aplikasi berbasis internet yaitu *mobile banking* sangat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi (Kumalasanti & Susliyanti, 2022).

#### **B. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pengguna terhadap layanan adalah hal penting dalam memberi pelayanan pengguna. Puas berarti pengguna akan merasakan bahwa mereka mendapatkan semua keinginan mereka dengan cepat dan tepat waktu. Kepuasan nasabah terjadi pada saat seluruh kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terpenuhi sesuai dengan ekspektasi mereka. Di samping itu semua nasabah tidak hanya mendapatkan kepuasan saja, mereka juga mendapatkan rasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan (Palelu et al., 2022).

##### 1. Harga

Produk dengan kualitas yang setara namun ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau akan memberikan persepsi nilai yang lebih tinggi di mata konsumen, sehingga menjadi faktor penting dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

##### 2. Pelayanan dan Fasilitas

Kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas yang sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi, karena pengalaman positif ini memperkuat kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan perbankan.

##### 3. Emosional

Nasabah cenderung merasa bangga dan percaya diri jika menggunakan produk yang dianggap memiliki tingkat kepuasan tinggi, bahkan bisa menimbulkan kekaguman dari orang lain.

##### 4. Biaya

Kepuasan muncul ketika nasabah tidak dibebani biaya tambahan. Misalnya, fasilitas ATM memberikan kenyamanan karena kemudahan yang ditawarkan.

##### 5. Kualitas Produk

Pengguna akan merasakan kepuasan jika produk yang diperoleh memiliki kualitas yang sangat baik dan sesuai harapan (Sariatin & Ekawati, 2023).

#### **C. PT Bank Danamon Tbk**

Dengan nama awal PT Bank Kopra Indonesia, PT Bank Danamon Tbk didirikan pada tahun 1956. Bank Danamon Indonesia berganti nama pada tahun 1976, dan nama ini masih digunakan hingga saat ini. Di tahun yang sama, Danamon menjadi bank devisa swasta pertama yang ada di Indonesia. Selanjutnya, bank ini beralih menjadi perusahaan terbuka pada tahun 1989 dan mulai mencatatkan sahamnya di bursa. Namun, Danamon menghadapi tekanan likuiditas yang signifikan selama krisis moneter Asia 1997 hingga akhirnya berada di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) (Profil Perusahaan PT Bank Danamon Indonesia Tbk, 2024). PT Bank Danamon Tbk adalah salah satu bank swasta nasional terbesar kedua di Indonesia, dan juga berada di antara lima bank komersial terbesar di negeri ini. Organisasi keuangan ini dikenal karena membantu usaha kecil dan menengah (UKM) dan menyediakan layanan perbankan yang luas untuk nasabah perusahaan dan institusi di berbagai wilayah Indonesia (Syafrida et al., 2023).

#### **D. Metode Technology Acceptance Model (TAM)**

Adaptasi teori TRA untuk memahami penerimaan teknologi oleh pengguna menghasilkan model TAM yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Model ini menekankan dua konstruk utama: persepsi kegunaan (persepsi tentang kegunaan teknologi) dan persepsi kemudahan penggunaan. Fokus utama TAM adalah untuk menyediakan platform analisis untuk mengevaluasi bagaimana elemen eksternal memengaruhi kepercayaan, pandangan, dan keinginan pengguna untuk mengadopsi teknologi tertentu (Stefany et al., 2021). Lima komponen utama membentuk struktur dasar TAM yang belum dimodifikasi. Mereka adalah persepsi kemudahan penggunaan (*kemudahan penggunaan*), persepsi kegunaan (*kegunaan yang dirasakan*), sikap terhadap penggunaan (*sikap terhadap penggunaan*), niat untuk menggunakan (*niat untuk menggunakan*), dan penggunaan sistem yang sebenarnya. Hingga tahun 2003, kemajuan model TAM dibagi menjadi empat fase perkembangan: model introspeksi (tahap pengenalan model), model validasi (tahap validasi), model perluasan (tahap perluasan), dan model pengelaborasian (Ardianto & Azizah, 2021).

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Kegiatan penelitian dilakukan di PT Bank Danamon cabang Binjai yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.60 Binjai, Sumatra Utara dan terhitung dari tanggal 10 Februari – 23 April 2025.

### B. Analisis Data

Model ekonomi untuk menganalisis data. Pengumpulan data ini dengan menggunakan kuesioner dengan skala lima poin yaitu 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa (Sangat Tidak Setuju) sampai (Sangat Setuju) dan terdiri dari 18 pertanyaan.

- 1) Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)
- a) Validitas konvergen dapat diukur dengan mengevaluasi nilai loading dari masing-masing indikator dalam satu variabel.

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 \sum_i var(\varepsilon_i)} \quad (1)$$

- b) Penilaian reliabilitas pada indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

$$\rho_C = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i var(\varepsilon_i)} \quad (2)$$

Keterangan:

$\lambda_i^2 = \text{factor loading}$

$var(\varepsilon_i) = 1 - \lambda^2(i)$

### C. Populasi dan Sampel

- 1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan *mobile banking* Danamon *D-Bank PRO* di Kota Binjai yang memenuhi kriteria sebagai objek penelitian. Pengukuran kepuasan pengguna difokuskan pada individu yang masih aktif menggunakan layanan tersebut dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

- 2) Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- Responden merupakan masyarakat yang tinggal di wilayah Kota Binjai dengan rentang usia antara 20 hingga 35 tahun.
- Responden merupakan pengguna aktif aplikasi *mobile banking* Danamon *D-Bank PRO* yang berdomisili di Kota Binjai.

- 3) Teknik Pengambilan Sampel

Penarikan sampel dilakukan berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden, dan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan perhitungan berdasarkan rumus Lemeshow (1997).

$$\frac{n=z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (3)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = nilai standar distribusi normal sebesar 1,96

p = proporsi maksimum yang diharapkan, yaitu 0,5 (50%)

d = tingkat kesalahan pengambilan sampel (*margin of error*) sebesar 0,10 atau 10%

Berdasarkan perhitungan menggunakan parameter tersebut, jumlah minimum sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Namun, untuk menyesuaikan dengan kondisi dan keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian, jumlah tersebut kemudian disederhanakan dan dibulatkan menjadi 15 responden oleh peneliti.

### D. Variabel Penelitian

- 1) Variabel Independen (X)

Penelitian ini menggunakan pendekatan TAM sebagai kerangka teoritis, yang terdiri atas beberapa variabel utama, yaitu: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, serta *Actual System Use*.

- 2) Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* Danamon *D-Bank PRO*.

### E. Data Responden Kuesioner

Berikut pertanyaan untuk responden:

Nama : Novia Randa

Jenis Kelamin :  Perempuan

Laki-laki

Umur :  20 tahun

20–25 tahun

25–35 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Tabel 1. Skala Penilaian (Skala Likert)

| Opsi Jawaban        | Kode | Skor |
|---------------------|------|------|
| Sangat Tidak Setuju | STS  | 1    |
| Tidak Setuju        | TS   | 2    |
| Netral              | N    | 3    |
| Setuju              | S    | 4    |
| Sangat Setuju       | SS   | 5    |

1) Variabel Perceived Ease of Use (PEU)

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner PEU

| No. | Pernyataan  | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1.  | Aplikasi <i>mobile banking</i> Danamon menawarkan kemudahan dalam pengoperasian.    |     |    |   |   |    |
| 2.  | Antarmuka aplikasi D-Bank PRO memudahkan saya dalam melakukan transaksi.            |     |    |   |   |    |
| 3.  | Layanan mobile banking D-Bank PRO mempermudah saya dalam melakukan transaksi.       |     |    |   |   |    |
| 4.  | Layanan mobile banking D-Bank PRO memberikan informasi akun secara tepat dan cepat. |     |    |   |   |    |
| 5.  | Proses transaksi melalui D-Bank PRO berjalan secara akurat dan cepat.               |     |    |   |   |    |

2) Variabel Perceived Use fulness (PU)

Tabel 3. Pertanyaan Kuesioner PU

| No. | Pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|-----|--|-----|----|---|---|----|
| 1.  | Penggunaan D-Bank PRO membuat transaksi perbankan saya menjadi lebih efisien.                    |     |    |   |   |    |
| 2.  | Aplikasi mobile banking D-Bank PRO membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi.      |     |    |   |   |    |
| 3.  | Saya merasa pengelolaan rekening tabungan melalui D-Bank PRO sudah sesuai dengan kebutuhan saya. |     |    |   |   |    |
| 4.  | Saya merasakan manfaat dari penggunaan layanan mobile banking.                                   |     |    |   |   |    |

3) Variabel Attitude Toward Use (ATU)

Tabel 4. Pertanyaan Kuesioner ATU

| No. | Pernyataan  | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1.  | Saya merasa nyaman saat melakukan transaksi menggunakan D-Bank PRO.                                   |     |    |   |   |    |
| 2.  | Aplikasi mobile banking D-Bank PRO memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam melakukan transaksi. |     |    |   |   |    |
| 3.  | D-Bank PRO menyediakan layanan yang sesuai dengan seluruh kebutuhan perbankan saya.                   |     |    |   |   |    |

4) Variabel Behavioral Intentio Use (BIU)

Tabel 5. Pertanyaan Kuesioner BIU

| No. | Pernyataan   | STS | TS | N | S | SS |
|-----|--|-----|----|---|---|----|
| 1.  | D-Bank PRO akan tetap menjadi pilihan utama saya dalam melakukan transaksi keuangan di masa depan. |     |    |   |   |    |
| 2.  | Saya akan merekomendasikan aplikasi banking D-Bank PRO kepada teman atau keluarga saya.            |     |    |   |   |    |
| 3.  | Saya lebih memilih mobile banking D-Bank PRO dibandingkan dengan cara data ke Bank langsung.       |     |    |   |   |    |
| 4.  | Saya memilih layanan mobile banking D-Bank PRO karena memberikan rasa aman saat digunakan.         |     |    |   |   |    |

5) Variabel Usage Behavior (UB)

Tabel 6. Pertanyaan Kuesioner UB

| No. | Pernyataan  | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1.  | Apakah anda menggunakan mobile banking D-Bank PRO 2 – 4 kali dalam seminggu                           |     |    |   |   |    |
| 2.  | Apakah anda menghabisi waktu kurang dari 5 menit dalam menggunakan aplikasi mobile banking D-Bank PRO |     |    |   |   |    |

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Model Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi melalui beberapa variabel utama, yaitu:

1. Perceived Usefulness (PU): persepsi terhadap manfaat atau kegunaan aplikasi.
2. Perceived Ease of Use (PEOU): persepsi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

3. Attitude Toward Using (ATU): sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi.
  4. Behavioral Intention to Use (BI): niat pengguna untuk menggunakan aplikasi.
  5. Actual Use (AU): frekuensi dan durasi penggunaan aktual.
- 1) Rata-Rata Skor Responden  
Hasil perhitungan rata-rata skor untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:
    - Perceived Usefulness (PU) : 3
    - Perceived Ease of Use (PEOU) : 3
    - Attitude Toward Using (ATU) : 2
    - Behavioral Intention to Use (BI) : 3
    - Actual Use (AU) : 2  - 2) Kriteria Interpretasi Skor

Tabel 7. Interpretasi Skor

| Rentang Skor | Kategori      |
|--------------|---------------|
| 4.21–5.00    | Sangat tinggi |
| 3.41–4.20    | Tinggi        |
| 2.61–3.40    | Sedang        |
| 1.81–2.60    | Rendah        |
| 1.00–1.80    | Sangat rendah |

- 3) Hasil Interpretasi Variabel

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh kategori masing-masing variabel sebagai berikut:

- Perceived Usefulness (PU) : Sedang
- Perceived Ease of Use (PEOU) : Sedang
- Attitude Toward Using (ATU) : Rendah
- Behavioral Intention to Use (BI) : Sedang
- Actual Use (AU) : Rendah

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi berdasarkan model TAM berada pada kategori **sedang**.

### B. Pengujian Statistik

- 1) Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use (X1)

Tabel 8. Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use

| Item  | rUji | rTabel | Ket   |
|---|------|--------|-------|
| Aplikasi <i>mobile banking</i> Danamon menawarkan kemudahan dalam pengoperasian.    | .471 | .1638  | Valid |
| Antarmuka aplikasi D-Bank PRO memudahkan saya dalam melakukan transaksi.            | .428 | .1638  | Valid |
| Layanan mobile banking D-Bank PRO mempermudah saya dalam melakukan transaksi.       | .482 | .1638  | Valid |
| Layanan mobile banking D-Bank PRO memberikan informasi akun secara tepat dan cepat. | .620 | .1638  | Valid |
| Proses transaksi melalui D-Bank PRO berjalan secara akurat dan cepat.               | .414 | .1638  | Valid |

- 2) Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (X2)

Tabel 9. Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness

| Item   | rUji | rTabel | Ket   |
|--|------|--------|-------|
| Penggunaan D-Bank PRO membuat transaksi perbankan saya menjadi lebih efisien.                    | .486 | .1638  | Valid |
| Aplikasi mobile banking D-Bank PRO membantu saya mengehemat waktu dalam melakukan transaksi.     | .578 | .1638  | Valid |
| Saya merasa pengelolaan rekening tabungan melalui D-Bank PRO sudah sesuai dengan kebutuhan saya. | .466 | .1638  | Valid |
| Saya merasakan manfaat dari penggunaan layanan mobile banking.                                   | .364 | .1638  | Valid |

- 3) Uji Validitas Variabel Attitude Toward Use (X3)

Tabel 10. Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness

| Item  | rUji | rTabel | Ket   |
|---|------|--------|-------|
| Saya merasa nyaman saat melakukan transaksi menggunakan D-Bank PRO.                                   | .529 | .1638  | Valid |
| Aplikasi mobile banking D-Bank PRO memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam melakukan transaksi. | .561 | .1638  | Valid |
| D-Bank PRO menyediakan layanan yang sesuai dengan seluruh kebutuhan perbankan saya.                   | .576 | .1638  | Valid |

- 4) Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use (X4)

Tabel 11. Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use

| Item   | rUji | rTabel | Ket   |
|--|------|--------|-------|
| D-Bank PRO akan tetap menjadi pilihan utama saya dalam melakukan transaksi keuangan di masa depan. | .604 | .1638  | Valid |

(Novia Randa)

| Item   | rUji | rTabel | Ket   |
|--|------|--------|-------|
| Saya akan merekomendasikan aplikasi banking D-Bank PRO kepada teman atau keluarga saya.      | .493 | .1638  | Valid |
| Saya lebih memilih mobile banking D-Bank PRO dibandingkan dengan cara data ke Bank langsung. | .521 | .1638  | Valid |
| Saya memilih layanan mobile banking D-Bank PRO karena memberikan rasa aman saat digunakan.   | .521 | .1638  | Valid |

## 5) Uji Validitas Variabel Usage Behavioral (X5)

Tabel 12. Uji Validitas Variabel Usage Behavioral

| Item  | rUji | rTabel | Ket   |
|---|------|--------|-------|
| Apakah anda menggunakan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO 2 – 4x dalam seminggu.                     | .599 | .1638  | Valid |
| Apakah anda menghabisi waktu < 5 menit dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> D-Bank PRO. | .616 | .1638  | Valid |
| Apakah anda menggunakan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO 2 – 4 x dalam seminggu.                    | .602 | .1638  | Valid |
| Apakah anda menghabisi waktu < 5 menit dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> D-Bank PRO. | .364 | .1638  | Valid |

## 6) Uji Reliabilitas

Tabel 13. Uji Reliabilitas

| Variabel                    | Cronbach's Alpha | Min Alpha | Kesimpulan |
|-----------------------------|------------------|-----------|------------|
| Perceived Ease of Use       | .843             | .70       | Valid      |
| Perceived Usefulness        | .791             | .70       | Valid      |
| Attitude Toward Use         | .840             | .70       | Valid      |
| Behavioral Intention to Use | .865             | .70       | Valid      |
| Usage Behavior              | .873             | .70       | Valid      |

## 7) Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 14. Uji Analisis Regresi Berganda

| Correlations        |     |       |       |       |       |       |
|---------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pearson Correlation | kp  | 1.000 | .415  | .325  | .348  | .519  |
|                     | peu | .415  | 1.000 | .067  | .025  | .046  |
|                     | pu  | .325  | .067  | 1.000 | -.083 | .109  |
|                     | atu | .348  | .025  | -.083 | 1.000 | -.039 |
|                     | biu | .519  | .046  | .109  | -.039 | 1.000 |
|                     | ub  | .472  | .219  | .140  | -.010 | .087  |
| Sig. (1-tailed)     | kp  | .     | .000  | .000  | .000  | .000  |
|                     | peu | .000  | .     | .253  | .403  | .326  |
|                     | pu  | .000  | .253  | .     | .206  | .141  |
|                     | atu | .000  | .403  | .206  | .     | .348  |
|                     | biu | .000  | .326  | .141  | .348  | .     |
|                     | ub  | .000  | .014  | .082  | .460  | .194  |
| N                   | kp  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
|                     | peu | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
|                     | pu  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
|                     | atu | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
|                     | biu | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
|                     | ub  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |

## 8) Uji Normalitas

Tabel 15. Uji Normalitas (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|  | Unstandardized Residual |
|--|-------------------------|
| N                                      | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | .0000000                |
| Mean                                   |                         |
| Std. Deviation                         | .34317021               |
| Most Extreme Differences               |                         |
| Absolute                               | .097                    |
| Positive                               | .097                    |
| Negative                               | -.063                   |
| Test Statistic                         | .097                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 | .022 <sup>c</sup>       |
| a. Test distribution is Normal.        |                         |
| b. Calculated from data.               |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                         |

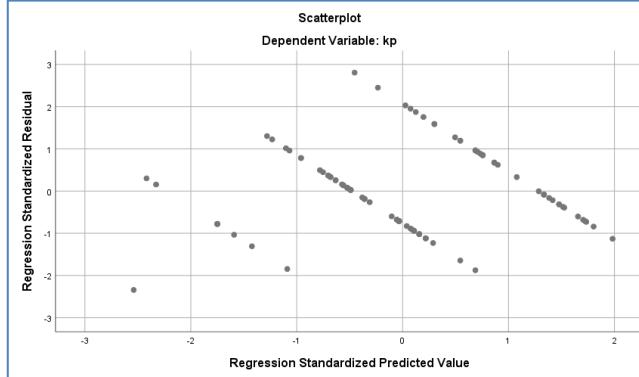
## 9) Uji Multikolinearitas

Tabel 16. Uji Multikolinearitas Variabel Y

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Coefficients <sup>a</sup> |      | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|       | B                           | Std. Error | Standardized Coefficients | Beta |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                  | -          | .291                      |      |       | .000 |                         |       |
|       |                             | 1.235      |                           |      | 4.239 |      |                         |       |
|       | peu                         | .329       | .061                      | .294 | 5.385 | .000 | .949                    | 1.053 |
|       | pu                          | .267       | .061                      | .239 | 4.402 | .000 | .963                    | 1.038 |
|       | atu                         | .369       | .052                      | .382 | 7.144 | .000 | .991                    | 1.009 |
|       | biu                         | .450       | .052                      | .465 | 8.648 | .000 | .981                    | 1.019 |
|       | ub                          | .341       | .056                      | .337 | 6.116 | .000 | .932                    | 1.073 |

a. Dependent Variable: kp

## 10) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Scatter Plots Variabel Y

## 11) Uji Autokolerasi

Tabel 17. Uji Autokolerasi Variabel Y

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |  |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|--|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |  |
| 1                          | .856 <sup>a</sup> | .733     | .719              | .352                       | 2.117         |  |

a. Predictors: (Constant), ub, atu, biu, pu, peu

b. Dependent Variable: kp

## 12) Durbin Watson

Tabel 18. Durbin Watson

| n   | k=1    |        | k=2    |        | k=3    |        | k=4    |        | k=5    |        |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     | dL     | dU     |
| 71  | 1.5865 | 1.6435 | 1.5577 | 1.6733 | 1.5284 | 1.7041 | 1.4987 | 1.7358 | 1.4685 | 1.7685 |
| 72  | 1.5895 | 1.6457 | 1.5611 | 1.6751 | 1.5323 | 1.7054 | 1.5029 | 1.7366 | 1.4732 | 1.7688 |
| 73  | 1.5924 | 1.6479 | 1.5645 | 1.6768 | 1.5360 | 1.7067 | 1.5071 | 1.7375 | 1.4778 | 1.7691 |
| 74  | 1.5953 | 1.6500 | 1.5677 | 1.6785 | 1.5397 | 1.7079 | 1.5112 | 1.7383 | 1.4822 | 1.7694 |
| 75  | 1.5981 | 1.6521 | 1.5709 | 1.6802 | 1.5432 | 1.7092 | 1.5151 | 1.7390 | 1.4866 | 1.7698 |
| 76  | 1.6009 | 1.6541 | 1.5740 | 1.6819 | 1.5467 | 1.7104 | 1.5190 | 1.7399 | 1.4909 | 1.7701 |
| 77  | 1.6036 | 1.6561 | 1.5771 | 1.6835 | 1.5502 | 1.7117 | 1.5228 | 1.7407 | 1.4950 | 1.7704 |
| 78  | 1.6063 | 1.6581 | 1.5801 | 1.6851 | 1.5535 | 1.7129 | 1.5265 | 1.7415 | 1.4991 | 1.7708 |
| 79  | 1.6089 | 1.6601 | 1.5830 | 1.6867 | 1.5568 | 1.7141 | 1.5302 | 1.7423 | 1.5031 | 1.7712 |
| 80  | 1.6114 | 1.6620 | 1.5859 | 1.6882 | 1.5600 | 1.7153 | 1.5337 | 1.7430 | 1.5070 | 1.7716 |
| 81  | 1.6139 | 1.6639 | 1.5888 | 1.6898 | 1.5632 | 1.7164 | 1.5372 | 1.7438 | 1.5109 | 1.7720 |
| 82  | 1.6164 | 1.6657 | 1.5915 | 1.6913 | 1.5663 | 1.7176 | 1.5406 | 1.7446 | 1.5146 | 1.7724 |
| 83  | 1.6188 | 1.6675 | 1.5942 | 1.6928 | 1.5693 | 1.7187 | 1.5440 | 1.7454 | 1.5183 | 1.7728 |
| 84  | 1.6212 | 1.6693 | 1.5969 | 1.6942 | 1.5723 | 1.7199 | 1.5472 | 1.7462 | 1.5219 | 1.7732 |
| 85  | 1.6235 | 1.6711 | 1.5995 | 1.6957 | 1.5752 | 1.7210 | 1.5505 | 1.7470 | 1.5254 | 1.7736 |
| 86  | 1.6258 | 1.6728 | 1.6021 | 1.6971 | 1.5780 | 1.7221 | 1.5536 | 1.7478 | 1.5289 | 1.7740 |
| 87  | 1.6280 | 1.6745 | 1.6046 | 1.6985 | 1.5808 | 1.7232 | 1.5567 | 1.7485 | 1.5322 | 1.7745 |
| 88  | 1.6302 | 1.6762 | 1.6071 | 1.6999 | 1.5836 | 1.7243 | 1.5597 | 1.7493 | 1.5356 | 1.7749 |
| 89  | 1.6324 | 1.6778 | 1.6095 | 1.7013 | 1.5863 | 1.7254 | 1.5627 | 1.7501 | 1.5388 | 1.7754 |
| 90  | 1.6345 | 1.6794 | 1.6119 | 1.7026 | 1.5889 | 1.7264 | 1.5656 | 1.7508 | 1.5420 | 1.7758 |
| 91  | 1.6366 | 1.6810 | 1.6143 | 1.7040 | 1.5915 | 1.7275 | 1.5685 | 1.7516 | 1.5452 | 1.7763 |
| 92  | 1.6387 | 1.6826 | 1.6166 | 1.7053 | 1.5941 | 1.7285 | 1.5713 | 1.7523 | 1.5482 | 1.7767 |
| 93  | 1.6407 | 1.6841 | 1.6188 | 1.7066 | 1.5966 | 1.7295 | 1.5741 | 1.7531 | 1.5513 | 1.7772 |
| 94  | 1.6427 | 1.6857 | 1.6211 | 1.7078 | 1.5991 | 1.7306 | 1.5768 | 1.7538 | 1.5542 | 1.7776 |
| 95  | 1.6447 | 1.6872 | 1.6233 | 1.7091 | 1.6015 | 1.7316 | 1.5795 | 1.7546 | 1.5572 | 1.7781 |
| 96  | 1.6466 | 1.6887 | 1.6254 | 1.7103 | 1.6039 | 1.7326 | 1.5821 | 1.7553 | 1.5600 | 1.7785 |
| 97  | 1.6485 | 1.6901 | 1.6275 | 1.7116 | 1.6063 | 1.7335 | 1.5847 | 1.7560 | 1.5628 | 1.7790 |
| 98  | 1.6504 | 1.6916 | 1.6296 | 1.7128 | 1.6086 | 1.7345 | 1.5872 | 1.7567 | 1.5656 | 1.7795 |
| 99  | 1.6522 | 1.6930 | 1.6317 | 1.7140 | 1.6108 | 1.7355 | 1.5897 | 1.7575 | 1.5683 | 1.7799 |
| 100 | 1.6540 | 1.6944 | 1.6337 | 1.7152 | 1.6131 | 1.7364 | 1.5922 | 1.7582 | 1.5710 | 1.7804 |

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS, nilai Durbin–Watson yang ditampilkan pada kolom *Model Summary* adalah sebesar 2,117. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel Durbin–Watson pada tingkat signifikansi 5%, dengan parameter ( $k; N$ ), di mana jumlah variabel independen adalah 5 ( $k = 5$ ) dan jumlah sampel adalah 15 ( $N = 15$ ), sehingga diperoleh  $(k; N) = (5; 15)$ .

Berdasarkan tabel Durbin–Watson, diperoleh nilai batas bawah ( $d_L$ ) sebesar 1,5710 dan batas atas ( $d_U$ ) sebesar 1,7804. Karena nilai Durbin–Watson sebesar 2,117 berada di antara nilai  $d_U$  (1,7804) dan  $4 - d_U$  (2,2196), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi. Dengan demikian, salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi telah terpenuhi.

### 13) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 19. Uji Parsial Variabel Y (Uji t Variabel Y)

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error |                                   |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | -1.235                      | .291       |                                   | -4.239 | .000 |                         |       |
| peu          | .329                        | .061       | .294                              | 5.385  | .000 | .949                    | 1.053 |
| pu           | .267                        | .061       | .239                              | 4.402  | .000 | .963                    | 1.038 |
| atu          | .369                        | .052       | .382                              | 7.144  | .000 | .991                    | 1.009 |
| biu          | .450                        | .052       | .465                              | 8.648  | .000 | .981                    | 1.019 |
| ub           | .341                        | .056       | .337                              | 6.116  | .000 | .932                    | 1.073 |

a. Dependent Variable: kp

Tabel 20. tTable

|    |         |         |         |         |         |         |         |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Pr | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
| df | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| S1 | 0.67753 | 129.209 | 168.388 | 198.969 | 237.327 | 283.790 | 319.392 |
| S2 | 0.67749 | 129.196 | 168.365 | 198.932 | 237.269 | 283.712 | 319.262 |
| S3 | 0.67746 | 129.183 | 168.342 | 198.896 | 237.212 | 283.637 | 319.135 |
| S4 | 0.67742 | 129.171 | 168.320 | 198.861 | 237.156 | 283.563 | 319.011 |
| S5 | 0.67739 | 129.159 | 168.298 | 198.827 | 237.102 | 283.491 | 318.890 |
| S6 | 0.67735 | 129.147 | 168.277 | 198.793 | 237.049 | 283.421 | 318.772 |
| S7 | 0.67732 | 129.136 | 168.256 | 198.761 | 236.998 | 283.353 | 318.657 |
| S8 | 0.67729 | 129.125 | 168.235 | 198.729 | 236.947 | 283.286 | 318.544 |
| S9 | 0.67726 | 129.114 | 168.216 | 198.698 | 236.898 | 283.220 | 318.434 |
| S0 | 0.67723 | 129.103 | 168.196 | 198.667 | 236.850 | 283.157 | 318.327 |
| S1 | 0.67720 | 129.092 | 168.177 | 198.638 | 236.803 | 283.094 | 318.222 |
| S2 | 0.67717 | 129.082 | 168.159 | 198.609 | 236.757 | 283.038 | 318.119 |
| S3 | 0.67714 | 129.072 | 168.140 | 198.580 | 236.712 | 282.973 | 318.019 |
| S4 | 0.67711 | 129.061 | 168.123 | 198.552 | 236.667 | 282.915 | 317.921 |
| S5 | 0.67708 | 129.053 | 168.105 | 198.525 | 236.624 | 282.858 | 317.825 |
| S6 | 0.67705 | 129.043 | 168.088 | 198.498 | 236.582 | 282.802 | 317.731 |
| S7 | 0.67703 | 129.034 | 168.071 | 198.472 | 236.541 | 282.747 | 317.639 |
| S8 | 0.67700 | 129.026 | 168.055 | 198.447 | 236.500 | 282.693 | 317.549 |
| S9 | 0.67698 | 129.016 | 168.039 | 198.422 | 236.461 | 282.641 | 317.460 |
| S0 | 0.67695 | 129.007 | 168.023 | 198.397 | 236.422 | 282.589 | 317.374 |

Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai  $t$  hitung sebesar 5,385 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,66023, sehingga secara parsial variabel Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- Nilai  $t$  hitung sebesar 4,402 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,66023, sehingga secara parsial variabel Perceived Usefulness berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- Nilai  $t$  hitung sebesar 7,144 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,66023, sehingga secara parsial variabel Attitude Toward Use berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- Nilai  $t$  hitung sebesar 8,648 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,66023, sehingga secara parsial variabel Behavioral Intention to Use berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- Nilai  $t$  hitung sebesar 6,116 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,66023, sehingga secara parsial variabel Usage Behavior berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Dengan demikian, seluruh variabel independen dalam model penelitian terbukti memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna.

### 14) Uji Simultan (Uji f)

Tabel 21. Uji Parsial Variabel Y (Uji F Variabel Y)

| Model        | ANOVA <sup>a</sup> |    |             |        |                   |
|--------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
|              | Sum of Squares     | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression | 32.051             | 5  | 6.410       | 51.683 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 11.659             | 94 | .124        |        |                   |
| Total        | 43.710             | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: kp

b. Predictors: (Constant), ub, atu, biu, pu, peu

Tabel 22. fTable

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                        | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   |
| 91                     | 3.95                    | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 92                     | 3.94                    | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 93                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 94                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 |
| 95                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 96                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 97                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 98                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 99                     | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 100                    | 3.94                    | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |

15) Koefisian Determinasi

Tabel 23. Koefesien Determinasi Variabel Y

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | .856 <sup>a</sup> | .733     | .719              | .352                       | 2.117         |

a. Predictors: (Constant), ub, atu, biu, pu, peu

b. Dependent Variable: kp

16) Hasil Metode TAM dan SPSS

Berdasarkan hasil uji SPSS pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,733. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam model penelitian mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna sebesar 73,3%, sedangkan sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi atau faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 24. Hasil Metode TAM dan SPSS

| No | Hasil      | Range  | Nilai | Kepuasan |
|----|------------|--|-------|----------|
| 1  | Metode TAM | 4.21–5.00 = Sangat tinggi<br>3.41–4.20 = Tinggi<br>2.61–3.40 = Sedang<br>1.81–2.60 = Rendah<br>1.00–1.80 = Sangat rendah | 3     | Sedang   |
| 2  | SPSS       | 0.9–1 = Sangat tinggi<br>0.8–0.89 = Tinggi<br>0.7–0.79 = Sedang<br>0.6–0.69 = Rendah<br><0.6 = Sangat rendah             | 0.733 | Sedang   |

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna layanan mobile e-banking Danamon menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

- Hasil uji SPSS pada uji t menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga secara parsial setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Hasil uji SPSS pada uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , sehingga secara simultan seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel secara bersama-sama.
- Berdasarkan hasil uji pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square = 0,733, yang berarti variabel-variabel dalam model mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 73,3%, sedangkan 26,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kemampuan penjelasan model dalam kategori sedang.
- Analisis menggunakan metode TAM memungkinkan peneliti mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan mobile e-banking secara komprehensif.
- Pemanfaatan data pengguna dalam model TAM menunjukkan bahwa metode ini efektif digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna layanan digital perbankan.
- Hasil perhitungan metode TAM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori sedang, dan hasil pengolahan data menggunakan SPSS juga mengonfirmasi bahwa tingkat kepuasan termasuk dalam kategori yang sama.

Tabel 25. Kesimpulan Hasil Analisis TAM Mobile E-Banking Danamon

| No | Aspek yang Dianalisis | Hasil Uji SPSS           | Interpretasi   |
|----|-----------------------|--------------------------|--|
| 1  | Uji t (Parsial)       | $t_{hitung} > t_{tabel}$ | Setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna |

(Novia Randa)

| No | Aspek yang Dianalisis    | Hasil Uji SPSS         | Interpretasi  |
|----|--------------------------|------------------------|---|
| 2  | Uji F (Simultan)         | F hitung > F tabel     | Seluruh variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna |
| 3  | Model Summary (R Square) | R <sup>2</sup> = 0,733 | 73,3% variasi kepuasan dijelaskan model; 26,7% dipengaruhi faktor lain  |
| 4  | Kategori Kepuasan (TAM)  | Sedang                 | Berdasarkan analisis metode TAM   |
| 5  | Kategori Kepuasan (SPSS) | Sedang                 | Konsisten dengan hasil analisis statistik                               |

## REFERENSI

- Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Analisis minat penggunaan dompet digital dengan pendekatan technology acceptance model (TAM) pada pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v23i1.511>
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis pengaruh minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dengan menggunakan kerangka technology acceptance model (TAM). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.515>
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2022). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah perbankan di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1212>
- Maulana, M. H. (2024). Analisis minat pengguna mobile UGT dengan metode technology acceptance model (TAM). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(2), 567–578. [https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7\(2\).17513](https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7(2).17513)
- Palelu, D. R. G., Tumbuan, W. J. F. T., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang. *Jurnal EMBA*, 10(1), 68–77. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i1.37534>
- PT Bank Danamon Indonesia Tbk. (2024). Profil perusahaan. <https://www.danamon.co.id/id/Tentang-Danamon/ProfilPerusahaan>
- Sariatin, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 1258–1261. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.772>
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis technology acceptance model (TAM) terhadap pengguna aplikasi mobile banking. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196–1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi wisata Brebes dengan metode technology acceptance model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i1.107>
- Subowo, M. H. (2020). Pengaruh prinsip technology acceptance model (TAM) terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ojek online XYZ. *Walisono Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Wiastono, A., & Ramadhani, E. F. (2021). Pengaruh kualitas layanan ATM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KCP Bank BRI Malang. *Jurnal Koperasi dan Manajemen*, 2(1), 38–48.