

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANK
JAMBI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI



**MORENITA ARITONANG
F1E120029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
2024**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jambi, 16 Agustus 2024



Morenita Aritonang

F1E120029

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANK
JAMBI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi



**MORENITA ARITONANG
F1E120029**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
2024**

PENGESAHAN

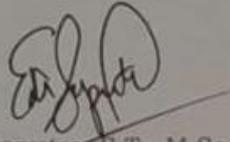
Skripsi dengan judul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANK JAMBI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*" yang disusun oleh **Morenita Arltonang**, NIM : **F1E120029** telah dipertahankan didepan tim penguji dan dinyatakan lulus,

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Edi Saputra, S.T., M.Sc.
Sekretaris : Zainil Abidin, S.T., M.Eng.
Anggota : 1. Reni Aryani, S.Kom., M.S.I
2. Dewi Lestari, S.Kom., M.S.I
3. Muhammad Razi A., ST, MMSI

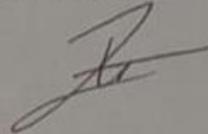
Disetujui:

Pembimbing Utama



Edi Saputra, S.T., M.Sc.
NIP. 198501082015041003

Pembimbing Pendamping



Zainil Abidin, S.T., M.Eng.
NIP. 198903172022031006

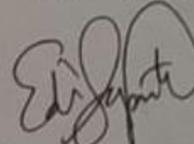
Diketahui:

Dekan Fakultas Sains dan
Teknologi



Drs. Jefri Marzal, M.Sc., D.I.T.
NIP. 196806021993031004

Ketua Jurusan Teknik Elektro dan
Informatika



Edi Saputra, S.T., M.Sc.
NIP. 198501082015041003

RINGKASAN

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia telah mendorong adopsi digital dalam berbagai sektor, termasuk perbankan, dengan meningkatnya penggunaan layanan mobile banking. Salah satu bank yang telah memberikan layanan mobile banking pada pelanggannya adalah Bank 9 Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Bank Jambi *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam model ini menekankan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menilai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness*. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi Bank Jambi mobile yang berlokasi di kota Jambi dan sekitarnya. Penelitian ini dalam pengambilan datanya menggunakan metode *nonprobability sampling*, *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu, kriteria yang dipakai dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank 9 Jambi yang berdomisili di Kota Jambi dan sekitarnya, nasabah yang sudah memiliki aplikasi Bank Jambi *Mobile* dan menggunakan Aplikasi Bank Jambi *Mobile* minimal 3 kali dalam seminggu.

Adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 108 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian ini dilihat secara keseluruhan dari 5 hipotesis, dari 5 hipotesis tersebut didapatkan didapatkan 2 variabel yaitu *Content*, dan *Ease Of Use* yang hipotesisnya diterima, sedangkan variabel *Format*, *Accuracy* dan, *Timeliness* ditolak.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YANG MAHA ESA yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dari berbagai pihak, sehingga kesulitan yang dihadapi penulis dapat teratasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan hormat yang mendalam kepada:

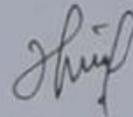
1. Bapak Prof. Dr. Helmi., S.H., M.H selaku Rektor Universitas Jambi.
2. Bapak Drs. Jefri Marzal, M.Sc., D.I.T, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi.
3. Bapak Edi Saputra, S.T., M.Sc., Selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro dan Informatika Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Ibu Reni Aryani, S.Kom., MSI, Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi.
5. Bapak Edi Saputra, S.T., M.Sc. dan Bapak Zainil Abidin, ST, M.Eng., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu serta dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Ibu Reni Aryani, S.Kom., MSI, Ibu Dewi Lestari, S.Kom., M.S.I., dan Bapak Muhammad Razi A., ST, MMSI, Selaku Tim Penguji skripsi yang telah banyak memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Rizqa Raaiqa Bintana, S.T., M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan serta masukan sehingga saya dapat berada pada tahap pencapaian ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak berjasa memberikan segenap ilmunya.
9. Para Sahabat saya sesama perjuang skripsi yang telah menemani dan selalu ada selama ini dan seluruh sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi giat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama- sama selama masa perkuliahan dan hingga tiba saatnya kita akan menuju jalan kita sendiri-sendiri.
11. Keluarga besar HIMASI (Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi) Universitas Jambi sebagai wadah yang membawahi Sistem Informasi Fakultas Sains dan

Teknologi, serta seluruh teman-teman, kakak dan adik di Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan dukungan baik secara lisan maupun tulisan.

12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan selama proses pembuatan skripsi dan perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Jambi, 16 Agustus 2024

Penulis



Morenita Aritonang

F1E120029

RIWAYAT HIDUP



Morenita Aritonang lahir di Lobutua, pada tanggal 5 Agustus 2001, penulis merupakan anak ke empat dari 6 bersaudara dari pasangan bapak Hotma Aritonang dan ibu Rindu Nababan. Jalur pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

1. SDN 173317 LINTONGNIHUTA, 2007-2013
2. SMPN 1 PAGARAN, 2013-2016
3. SMAN 1 PAGARAN, 2016-2019

Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Negeri, yaitu Universitas Jambi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, dan Universitas Jambi. Selama menempuh pendidikan jenjang S1, penulis cukup aktif dalam bidang akademik dan non akademik, Pada tahun 2021-2022. Penulis terpilih menjadi anggota Divisi Pengembangan Sumber Daya Anggota Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi, Pada tahun 2022-2023 terpilih menjadi Bendahara Umum I Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi. Selain itu pada tahun 2023, penulis telah melaksanakan kegiatan magang di PT. Telkom Indonesia Witel Jambi selama 60 hari kerja, pada tanggal 19 Juni 2023 - 11 September 2023.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN	ii
PRAKATA	iii
RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Analisis Kepuasan Pengguna	8
2.1.2 Aplikasi Mobile	9
2.1.3 Aplikasi Bank Jambi Mobile.....	10
2.1.4 Perbandingan metode kepuasan pengguna.....	13
2.1.5 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Model Penelitian	20
2.4 Hipotesis Penelitian	20
III. METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	23
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Kerangka Kerja Penelitian.....	23
3.5 Variabel Penelitian.....	26
3.6 Populasi dan Sampel	26
3.7 Teknik Pengumpulan Data	27
3.8 Operasional Variabel	28
3.9 Analisis Data.....	30

3.10	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
3.11	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	32
3.12	Pengujian Hipotesis.....	33
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Uji Instrumen Penelitian (<i>Pilot Test</i>).....	34
4.2	Hasil Pengumpulan Data	36
4.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	38
4.4	Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
4.5	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	47
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.8	Rekomendasi Terhadap Aplikasi Bank Jambi Mobile	53
V. KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengguna internet di Indonesia	1
Gambar 2. Ulasan pengguna Bank Jambi Mobile	3
Gambar 3. Tampilan <i>Login</i> dan <i>Dashboard</i> Aplikasi Bank Jambi Mobile	11
Gambar 4. Tampilan menu utama dan Fitur Aplikasi Bank Jambi Mobile	11
Gambar 5. End User Computing Satisfaction	15
Gambar 6. Model Penelitian	20
Gambar 7. Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 8. Hasil Uji Outer Model Penelitian pada SmartPLS	42
Gambar 9. Hasil Pengujian Bostraping menggunakan SmartPLS	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan metode kepuasan pengguna	13
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. Skala Likert	28
Tabel 4. Operasional Variabel	29
Tabel 5. Interpretasi Koefisien alpha berdasarkan tingkat reliabilitas.....	32
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	37
Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	37
Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	38
Tabel 12. Nilai Rata-rata Kepuasan	39
Tabel 13. Hasil Uji Model Struktural (<i>Outer Model</i>).....	43
Tabel 14. Nilai Cross Loading	44
Tabel 15. Uji Reliabilitas Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	45
Tabel 16. Uji <i>R-Square</i>	46
Tabel 17. Nilai <i>F-Square</i>	46
Tabel 18. Nilai <i>Q-Square</i>	47
Tabel 19. Hasil Uji Hipotesis	49

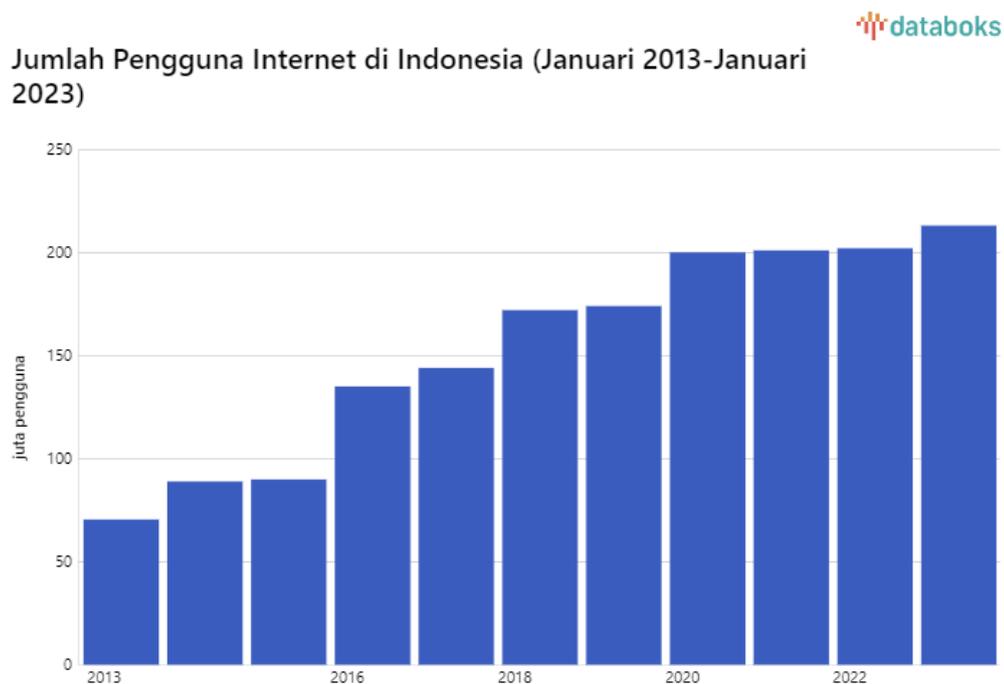
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Nilai- Nilai r- <i>Product Moment</i>	71
Lampiran 3. Uji Hasil <i>Pilot Test</i>	72
Lampiran 4. Kategori Kepuasan Pengguna	74
Lampiran 5. Data Kuesioner	75
Lampiran 6. Pra Survei	78
Lampiran 7. Bukti Menyebarkan Google <i>Form</i>	78
Lampiran 8. Wawancara dengan pengguna	81
Lampiran 9. Bukti Penyebaran data Secara <i>offline</i>	82
Lampiran 10. Surat izin Penelitian	83
Lampiran 11. Surat Izin Pengambilan data Secara <i>Offline</i>	84

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komputer telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan komputer interaksi manusia dan komputer juga semakin tinggi. Dimana manusia memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pekerjaan mereka karena dianggap lebih efisien dan efektif. Hal ini tercermin dalam penggunaan berbagai aplikasi, dan sistem komputer yang terhubung dengan internet yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari pengguna. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh databoks (Annur, 2023) pengguna internet Indonesia mencapai 213 juta orang pada Januari 2023.



Sumber:
We Are Social

Informasi Lain:

Gambar 1. Jumlah Pengguna internet di Indonesia

Gambar 1 menunjukkan tren peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun ke tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki potensi besar dalam memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan interaksi yang lebih efisien antara perusahaan dan pengguna layanan.

Seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet yang signifikan, industri perbankan Indonesia juga mengalami transformasi digital yang pesat.

Hampir seluruh bank di Indonesia telah mengadopsi strategi digital dengan meluncurkan layanan perbankan *online* dan aplikasi *mobile* yang disebut sebagai *Mobile Banking* sebagai kebutuhan transaksi dan layanan nasabah dengan lebih praktis dan fleksibel.

Mobile Banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* (Alalwan et al., 2017). *Mobile banking* memberikan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat *mobile*, seperti ponsel pintar atau *tablet*. Melalui aplikasi *mobile banking* atau melalui situs *web* yang dioptimalkan untuk perangkat *mobile*, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara praktis dan fleksibel, kapan pun dan di mana pun mereka berada.

Sebuah aplikasi seperti *mobile banking*, digunakan atau tidak dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang dari pengguna yang berasal dari pengalaman membandingkan hasil kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan pengguna sendiri, jika kinerjanya seperti yang diharapkan pengguna maka pengguna akan merasa puas (Amara et al., 2022). Pentingnya kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan digital, seperti aplikasi Bank Jambi Mobile sangatlah signifikan. Kepuasan pengguna tidak hanya menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah layanan, tetapi juga dapat memengaruhi loyalitas nasabah dan citra merek sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode yang tepat.

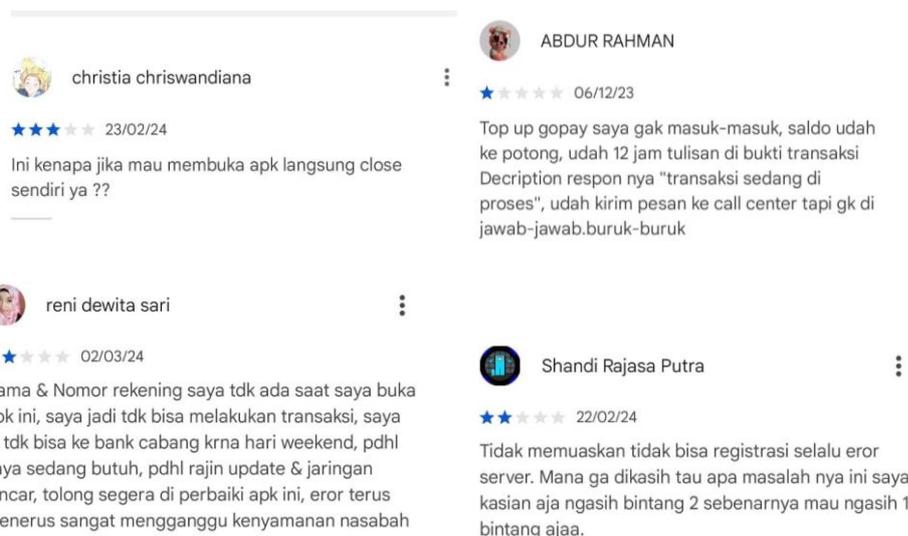
Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) kepuasan pengguna dipengaruhi oleh Konten (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Menurut (Amalia & Dudi Pratomo, 2016) bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akutansi. Penelitian yang dilakukan oleh (Chasbiandani, 2019) juga menyampaikan terdapat pengaruh signifikan antara tingkat kepercayaan dengan kepuasan seorang pengguna *mobile banking* dimana tingkat kepercayaan seseorang pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses informasi yang terkandung dalam aplikasi *mobile banking*. Hal ini juga disebutkan dalam penelitian (Nugraha et al., 2021) yang menyampaikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Salah satu bank yang telah memberikan layanan *mobile banking* pada pelanggannya adalah Bank 9 Jambi. Sebagai bagian dari transformasi digital industri perbankan, Bank 9 Jambi mengadopsi strategi ini dengan meluncurkan

aplikasi Bank Jambi Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan aktivitas perbankan lainnya, langsung dari perangkat *mobile* mereka.

Dengan menerapkan layanan *mobile banking*, Bank 9 Jambi bertujuan untuk meningkatkan aplikasi mereka kepada nasabahnya, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Melalui aplikasi Bank Jambi Mobile, nasabah dapat mengakses aplikasi perbankan kapan pun dan di mana pun mereka berada, tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM. Ini memberikan fleksibilitas dan kenyamanan yang tinggi bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka sehari-hari.

Berdasarkan data yang didapatkan melalui *Google Playstore* pada tanggal 17 Agustus 2024. Aplikasi Bank Jambi Mobile saat ini sudah diunduh sebanyak kurang lebih 100 ribu unduhan dan memiliki rating 3,1 dari 5 dengan kurang lebih seribu ulasan negatif dan positif dari penggunanya seperti diperlihatkan di gambar 2. Ulasan pengguna tersebut diketahui bahwa masih ada kekurangan pada aplikasi Bank Jambi *Mobile* yang membuat penggunanya memberikan rating yang kecil. Pengguna bank Jambi *Mobile* masih mengalami kendala seperti masalah pada fitur *top-up e-wallet* yang masih *error*, nomor rekening dan saldo yang tidak keluar, transfer gagal, aplikasi memiliki penggunaan poin yang masih terkendala, aplikasi kurang user friendly, serta aplikasi yang tutup sendiri, sehingga membuat pengguna bank Jambi *Mobile* kurang puas dalam penggunaan Bank Jambi Mobile. Hal ini membuat pengguna enggan menggunakan layanan *Mobile Banking* lagi.



Gambar 2. Ulasan pengguna Bank Jambi Mobile

(Sumber : *Google Playstore*, 5 Maret 2024)

Dari informasi yang disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa, meskipun aplikasi Bank Jambi Mobile telah banyak digunakan, masih terdapat sejumlah masalah yang perlu diperbaiki. Selain itu peneliti juga melakukan survei dan wawancara kepada pengguna aplikasi bank Jambi Mobile didapat permasalahan seperti fitur aplikasi yang masih kurang friendly, aplikasi sering tidak merespons saat digunakan, waktu loading aplikasi yang terlalu lama, sulit menggunakan fitur qris, sulit melihat histori transaksi, penukaran poin yang sering gagal, dan pengguna juga mengeluhkan bahwa masih banyak fitur yang belum ada di aplikasi Bank Jambi Mobile. dan saat melakukan transaksi sering mengalami *error*. Perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung adopsi yang lebih luas terhadap layanan Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Dalam analisis kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan beberapa metode seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Mobile Technology Acceptance Model* (MTAM), *Mobile Service Quality* (MS QUAL) dan *DeLone and McLean*. Model TAM dan MTAM adalah model untuk mengukur *intention of use*, yaitu niat penggunaan dari sebuah sistem baru, MS QUAL adalah model untuk mengukur bagaimana pengalaman belanja pengguna pada *e-commerce* dan Bank Jambi Mobile bukanlah aplikasi belanja. Model lainnya adalah *Delone & Mclean* model ini berfokus pada kesuksesan penerapan sistem informasi dan *net benefit* digunakan sebagai ukuran keberhasilan sebuah sistem Informasi. Model ini dinilai kurang tepat karena fokus dari model ini adalah kesuksesan sistem informasi dan *net benefit* digunakan sebagai ukuran keberhasilan sebuah sistem informasi dan kurangnya penekanan pada pengalaman pengguna secara langsung. Metode yang dinilai tepat untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi perbankan adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem aplikasi.

Merujuk kepada studi literatur yang peneliti amati, maka terdapat beberapa penelitian yang menggunakan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna *Mobile banking*. Menurut Jacob Nielsen kombinasi model EUCS sendiri banyak terlibat dan berpengaruh bagi model model lain, sehingga model ini merupakan model yang fleksibel dalam perannya terhadap beberapa aspek penilaian yang berfokus pada kepuasan pengguna (Yazid et al., 2019). Selain itu Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki variabel yang menitikberatkan kepada aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

EUCS memperhatikan lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), format (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Dengan fokus pada aspek-aspek ini, EUCS memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dan area mana yang perlu diperbaiki.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurhaeda et al., 2021) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan metode EUCS didapatkan dimensi *Content*, *Format*, *Easy Of Use* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda. Sedangkan dimensi *Accuracy*, *Timeliness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda. Penelitian selanjutnya dilakukan (Zahra & Putra, 2022) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pengguna aplikasi BRIMO dengan menggunakan metode EUCS didapatkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi BRIMO dari segi variabel *Content* (isi) variabel *Format* (tampilan), variabel *ease of use* (kemudahan), variabel *timeliness* (ketepatan waktu), dan variabel *accuracy* (keakuratan). Penelitian selanjutnya yang dilakukan (Istianah & Yustanti, 2022) dalam penelitiannya mengukur kepuasan pengguna Aplikasi Jenius dengan menggunakan metode EUCS, pengguna aplikasi Jenius merasa sangat puas menggunakan aplikasi Jenius. Selain itu penelitian yang dilakukan Umar et al. (2023) dalam penelitiannya yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Livin Bank Mandiri pada mahasiswa ITB Swadharma menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didapatkan bahwa mahasiswa ITB swadharma merasa puas menggunakan aplikasi Livin Bank Mandiri dengan variabel *Content* (isi) dan *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi, sedangkan variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Bank Jambi Mobile dengan judul **“Analisis Kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah variabel isi (*Content*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
2. Apakah variabel keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
3. Apakah variabel bentuk (*Format*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
4. Apakah variabel kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?
5. Apakah variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui apakah variabel isi (*Content*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
2. Untuk mengetahui apakah variabel keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
3. Untuk mengetahui apakah variabel bentuk (*Format*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
4. Untuk mengetahui apakah variabel kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
5. Untuk mengetahui apakah variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pembaca agar mendapatkan wawasan terkait teori yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Bank Jambi *Mobile* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan gambaran apabila terdapat kekurangan bagi pihak pengembang serta lembaga penyedia layanan dalam menyediakan layanan yang lebih baik, dan masukan kepada pengembang dalam memenuhi kebutuhan

penggunanya.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya dan luasnya pembahasan serta agar tujuan pembahasan lebih terarah, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini adalah pengguna Aplikasi *Bank Jambi Mobile* yang berlokasi di kota Jambi. Pemilihan Kota Jambi sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa alasan yang kuat. Pertama, penduduk Kota Jambi memiliki tingkat mobilitas yang tinggi, yang menunjukkan kemungkinan penggunaan aplikasi *mobile banking* secara lebih intensif untuk menghemat waktu dan tenaga yang mereka keluarkan dalam kegiatan finansial sehari-hari. Kedua, infrastruktur jaringan di kota Jambi memiliki kualitas jaringan yang lebih baik dibandingkan dengan daerah lainnya, memfasilitasi pengguna untuk mengakses aplikasi tersebut dengan lebih lancar dan tanpa hambatan.
2. Interpretasi penelitian ini hanya berfokus pada tingkat kepuasan pengguna Bank Jambi Mobile. Faktor lain seperti persepsi merek, persepsi layanan tidak menjadi bagian dari penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Analisis Kepuasan Pengguna

Menurut Rangkuti dalam (Andriani et al., 2017) analisis adalah kegiatan memahami seluruh informasi yang terdapat pada suatu kasus untuk mengetahui permasalahan apa yang sedang terjadi, lalu memutuskan tindakan apa yang harus segera dilakukan untuk memperoleh penyelesaian atau pemecahan masalah”. Menurut Kottler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya (Agdhanni dan Wardhani, 2022).

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Esmemed et al., 2021) kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan pengguna merupakan tanggapan yang diungkapkan oleh pengguna sistem setelah menggunakan sistem, dinyatakan puas apabila pengguna merasa senang dalam menggunakan sistem, sebaliknya dikatakan tidak puas jika pengguna menyatakan rasa kekecewaan dalam menggunakan sistem (Andini & Utamajaya, 2023). Dari pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa Analisis kepuasan pengguna adalah proses evaluasi yang dilakukan untuk memahami sejauh mana pengguna puas dengan pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi dan aplikasi. Menurut (Amalia & Dudi Pratomo, 2016) jika kualitas informasi yang digunakan bersifat akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Chasbiandani, 2019) Ketika suatu sistem memiliki kualitas yang baik, hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pengguna pada bank dalam melakukan transaksi dan dengan kemudahan akses yang diberikan, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian Penelitian yang dilakukan (Nugraha et al., 2021) kemudahan pengguna merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Kemudahan penggunaan dianggap sebagai faktor penting bagi pengembangan perdagangan elektronik.

Pencarian produk dan informasi produk adalah dua atribut penting untuk menghasilkan peringkat positif dari ritel *online*. Pengguna yang tidak merasa kesusahan dalam pencarian produk dan informasi dapat meningkatkan kepuasan dalam belanja.

Penelitian yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) kepuasan pengguna dipengaruhi oleh lima variabel yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), format (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem, semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi. Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi, semakin akurat informasi yang dihasilkan maka tingkat kepuasan pengguna juga semakin tinggi. Dimensi *format* menilai kepuasan pengguna terhadap aspek tampilan dan estetika dari antarmuka sistem yang memiliki daya tarik tampilan yang mempermudah pengguna saat menggunakan sistem berdampak pada efektivitas pengguna. Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan. Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.1.2 Aplikasi Mobile

Menurut Asri Cahya Mandiri bahwa, *Mobile banking* diciptakan kepada nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan *smartphone*, khususnya via aplikasi yang dapat diunduh (Andini & Utamajaya, 2023)

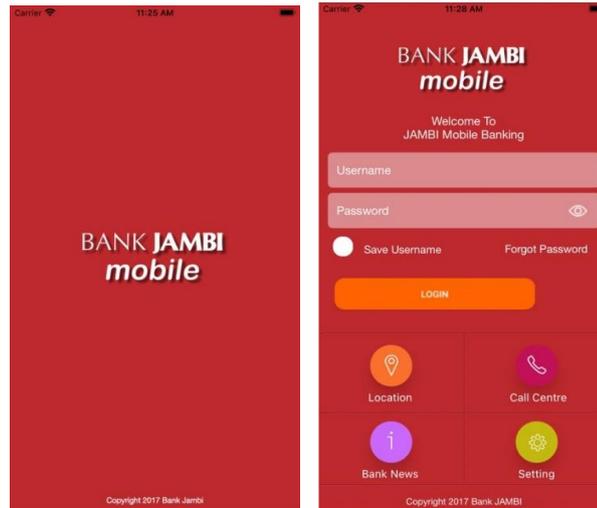
Aplikasi *mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan secara praktis melalui perangkat *smartphone* mereka. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan *transfer* dana antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, cek saldo dan mutasi rekening, serta mengakses layanan perbankan lainnya kapanpun dan dimanapun mereka berada. Kelebihan utama dari aplikasi *mobile banking* adalah kemudahannya dalam penggunaan serta fleksibilitasnya yang memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka secara lebih mandiri dan cepat.

2.1.3 Aplikasi Bank Jambi Mobile

Bank Jambi merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah Provinsi Jambi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Provinsi Jambi yang didirikan pada tanggal 12 Februari 1959 sebagai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi, melalui akte Notaris Habro Poerwanto No.70 tanggal 12 Oktober 1959 dan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. J.A/5/115/8 tanggal 6 November 1959, bank ini disempurnakan dan resmi diakui. Dengan berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1962, bank ini mengalami perubahan menjadi Bank Pembangunan Daerah Jambi sesuai dengan ketentuan peraturan daerah dan undang-undang yang berlaku. Pada tanggal 22 November 2007, Bank Pembangunan Daerah Jambi berubah status menjadi Perseroan Terbatas (PT.) Bank Pembangunan Daerah Jambi, yang lebih dikenal sebagai Bank Jambi. Sebagai bank umum dan pemegang kas daerah di Provinsi Jambi, Bank Jambi mengadopsi identitas korporat yang mencerminkan semangat positif masyarakat setempat dengan idealisme yang tinggi namun tetap bersifat merakyat, sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan eksistensi dan memberikan layanan terbaik bagi perekonomian daerah.

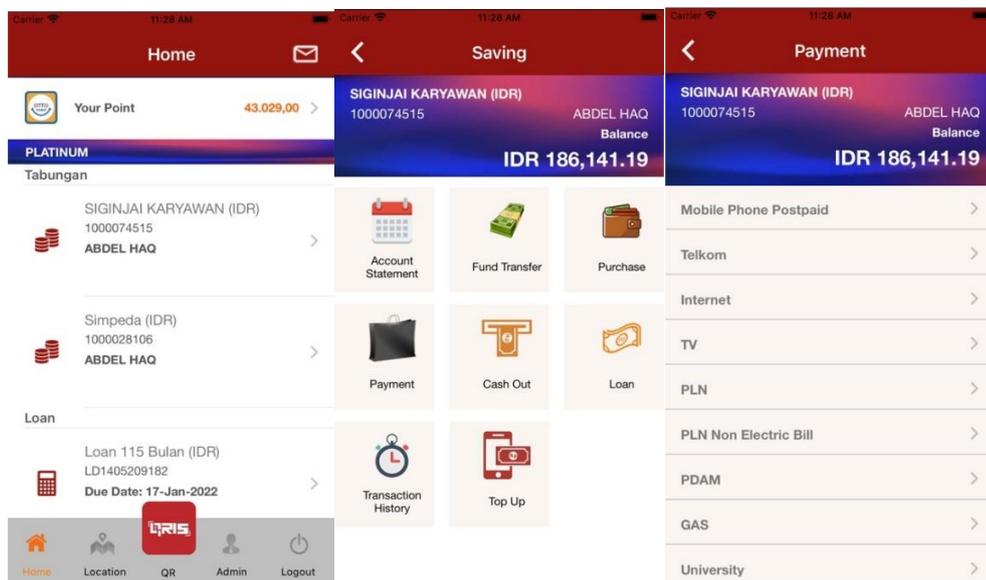
Bank Jambi menyediakan berbagai layanan dan jasa yang mencakup Tabungan, Juragan 9, Kredit, Deposito, Giro, Dukungan Bank, Bank Garansi, ATM Bank Jambi, *Channel 9*, *Virtual Account Bank Jambi*, dan *Mobile Banking*. Layanan-layanan ini dirancang untuk membantu pengguna dalam berbagai kebutuhan perbankan, mulai dari menyimpan uang dengan aman melalui tabungan dan deposito, mendapatkan akses ke fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan finansial, hingga kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan melalui berbagai saluran seperti ATM, *Channel 9*, *virtual account*, dan *Mobile Banking*.

Bank Jambi *Mobile* merupakan salah satu layanan *e-Banking* berbasis aplikasi Smartphone yang dikembangkan oleh Bank Jambi. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dan mendapatkan informasi keuangan secara praktis. Dengan Bank Jambi *Mobile*, nasabah dapat mengakses beragam layanan transaksi, seperti informasi saldo, transfer dana, pembayaran tagihan telepon, pembelian pulsa, dan layanan lainnya, yang mencakup pembayaran tagihan PLN, PDAM, Gas, Universitas, PBB e-SAMSAT, serta pajak daerah dan nasional. Bank Jambi *Mobile* merupakan langkah maju dari Bank Jambi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan memanfaatkan teknologi modern dan mempermudah akses ke layanan perbankan. Berikut merupakan tampilan aplikasi Bank Jambi *Mobile* dan menu yang ada didalamnya.



Gambar 3. Tampilan *Login* dan *Dashboard* Aplikasi Bank Jambi Mobile

Fitur login pada aplikasi Bank Jambi Mobile berfungsi untuk mengidentifikasi pengguna dan memberikan akses ke akun mereka. Pengguna diminta untuk memasukkan *username* dan *password* untuk masuk ke akun mereka. Setelah berhasil *login*, pengguna dapat mengakses berbagai fitur yang disediakan oleh aplikasi Bank Jambi *Mobile* dan melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka.



Gambar 4. Tampilan menu utama dan Fitur Aplikasi Bank Jambi Mobile

Menu utama aplikasi Bank Jambi Mobile pengguna bisa melakukan beberapa transaksi diantaranya:

1. *Fitur Account Statement*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat riwayat transaksi mereka dalam periode tertentu. Pengguna dapat melihat semua transaksi yang telah

dilakukan, termasuk deposito, penarikan, transfer, pembayaran, dan lainnya.

2. Fitur *Fund Transfer*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mentransfer dana dari satu rekening ke rekening lainnya. Ini dapat mencakup transfer antar rekening pribadi, transfer antar bank, atau pembayaran kepada pihak ketiga.

3. Fitur *Purchase*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian barang atau layanan menggunakan saldo atau rekening bank mereka. Ini dapat meliputi pembelian online, pembayaran tagihan, atau pembelian produk keuangan lainnya.

4. Fitur *Payment*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran atas berbagai jenis tagihan atau transaksi. Ini mencakup pembayaran tagihan rutin seperti listrik, air, telepon, PDAM, gas, uang kuliah, dan tagihan lainnya.

5. Fitur *Cash Out*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menarik uang tunai dari saldo atau rekening bank mereka. Pengguna dapat melakukan penarikan tunai dari ATM, teller bank, atau melalui agen atau mitra merchant yang terkait.

6. Fitur *Loan*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan pinjaman melalui aplikasi perbankan. Pengguna dapat mengajukan pinjaman secara online, melacak status pengajuan, dan mengelola pembayaran cicilan.

7. Fitur *Transaction History*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat riwayat transaksi mereka dalam periode tertentu. Pengguna dapat melihat semua transaksi yang telah mereka lakukan, termasuk pembelian, transfer, pembayaran, dan lain-lain.

8. Fitur *Top Up*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menambahkan saldo atau nilai ke akun mereka. Ini dapat digunakan untuk menambahkan saldo pulsa telepon, saldo e-money, atau melakukan pengisian ulang untuk layanan tertentu.

9. Fitur *Qris*

Fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan mudah melalui pemindaian kode QR.

2.1.4 Perbandingan metode kepuasan pengguna

Perbandingan model kepuasan pengguna umumnya penting untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang konsep yang mendasari model yang telah digunakan pada kepuasan pengguna. Terdapat beberapa model pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang telah digunakan di bidang penelitian, perbandingan metode untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan metode kepuasan pengguna

No.	Model	Pengembang	Fokus Utama	Variabel Utama
1	<i>Mobile Service Quality</i> (M-S QUAL) (Huang et al., 2015)	Huang et al. (2015)	Evaluasi kualitas layanan belanja pada layanan seluler	efisiensi (<i>efficiency</i>), konten (<i>content</i>), ketersediaan (<i>system availability</i>), privasi (<i>privacy</i>), pemenuhan (<i>fulfillment</i>), responsif (<i>responsiveness</i>), kompensasi (<i>compensation</i>), kontak (<i>contact</i>), dan penagihan (<i>billing</i>).
2	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) (Novianti et al., 2021)	Fred Davis dan Richard Baggozi (1989)	Menjelaskan faktor penerimaan teknologi	<i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kegunaan), <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan), <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Terhadap Penggunaan), <i>Behavior Intention to Use</i> (Niat Tingkah Laku untuk Menggunakan), dan <i>Actual Use</i> (Penggunaan Aktual).
3	Model DeLone dan McLean	(2003)	Berfokus pada kesuksesan penerapan sistem informasi dan <i>net benefit</i>	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan

			digunakan sebagai ukuran keberhasilan sebuah sistem Informasi yang mencakup penggabungan antara <i>individual impact</i> & <i>organizational impact</i> dari sistem	pengguna, dan dampak bersih.
4	<i>Theory of Reason Action</i> (TRA)	Ajzen dan Fishbein (1975)	Prediksi perilaku berdasarkan minat individu	Minat perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) didasari oleh dua faktor utama, yaitu sikap (<i>attitude</i>) dan norma subjektif (<i>subjective norms</i>).
5	Mobile Technology Acceptance Model (MTAM)	L. Y. Yan et al.(2010)	Pengukuran penerimaan layanan teknologi seluler	<i>Mobile Usefulness</i> (MU), <i>Mobile Ease of Us</i> (MeoU), <i>Mobile Perceived Trust</i> (MPT).
6	<i>Task Technology Fit</i> (TTF)	Goodhue dan Thompson (1995)	Menekankan integrasi antara tugas dan teknologi informasi dapat meningkatkan penggunaan sistem serta kinerja pengguna.	<i>Task Characteristics</i> , <i>Technology Characteristics</i>
7	<i>End User Computing</i>	Doll dan Torkzadeh (1988)	Pengukuran kepuasan	Konten (<i>Content</i>), Akurasi (<i>Accuracy</i>), Format (<i>Format</i>),

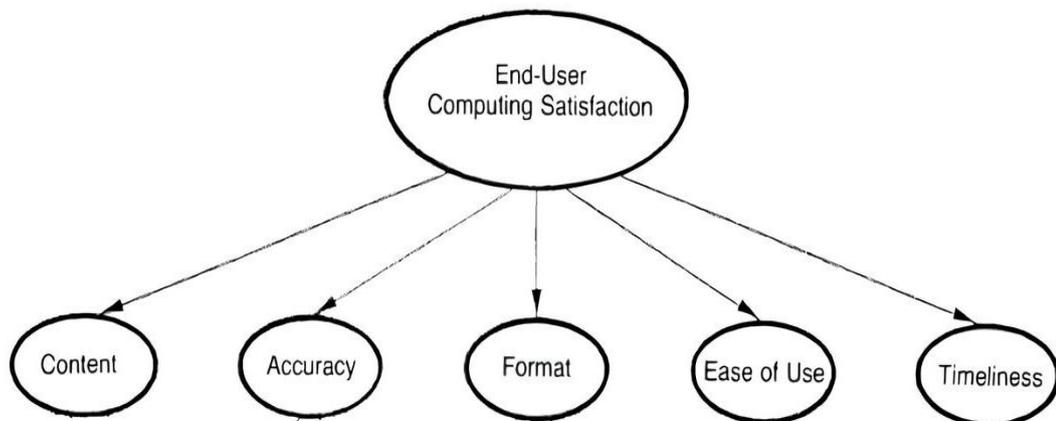
<i>Satisfaction</i> (EUCS)	pengguna akhir sistem informasi	Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>), dan Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).
-------------------------------	------------------------------------	--

Berdasarkan tinjauan terhadap beberapa model pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi, dapat disimpulkan bahwa metode yang tepat adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS dipilih karena menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem dengan mempertimbangkan lima komponen utama, yaitu isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Dengan demikian, menggunakan model EUCS akan memberikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang kepuasan pengguna sistem informasi dengan memperhitungkan aspek-aspek yang berbeda yang memengaruhinya.

2.1.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang berhubungan dengan pengalaman pengguna selama penggunaan sistem informasi tersebut. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model ini menekankan/ berfokus kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir berdasarkan kelima variabel dari EUCS.

Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) definisi masing-masing variabel EUCS adalah sebagai berikut :



Gambar 5. *End User Computing Satisfaction*

(Sumber : Doll et al., 1988)

a. Dimensi Isi (*Content*)

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi isi (*content*) juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

d. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan sebagai acuan penulis di antaranya sebagai berikut: masukkan penelitian yang dilatar belakang

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	(Setiawan & Novita, 2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Hasil pengujian hipotesis terdapat tiga variabel yang berpengaruh yaitu <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>timeliness</i> dan terdapat dua variabel yang tidak berpengaruh yaitu <i>content</i> dan <i>ease of use</i> .
2.	(Nurhaeda et al., 2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Dari analisis yang dilakukan didapatkan dimensi <i>Content</i> , <i>Format</i> , <i>Easy Of Use</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan dimensi <i>Accuracy</i> , <i>Timeliness</i> secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.
3.	(Istianah & Yustanti, 2022)	Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>)	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Berdasarkan pengukuran kepuasan pengguna didapat bahwa aplikasi Jenius yang memberikan kemudahan pengguna dalam bertransaksi, menyajikan informasi yang berkualitas serta memberi pelayanan yang

		berdasarkan Perspektif Pengguna		baik dapat menciptakan rasa puas terhadap pengguna
4.	(Umar et al., 2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (format), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Hasil pengukuran kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> Livin Bank Mandiri pada mahasiswa ITB Swadharma menggunakan EUCS didapatkan bahwa mahasiswa ITB swadharma merasa puas menggunakan aplikasi Livin Bank Mandiri.
5.	(Zahra & Putra, 2022)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Menggunakan Metode Eucs (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Kertapati)	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (format), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Hasil pengukuran dapatkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi BRImo dari segi variabel <i>Content</i> (isi) variabel <i>Format</i> (tampilan) variabel <i>ease of use</i> (kemudahan), variabel <i>timeliness</i> (ketepatan waktu), dan variabel <i>accuracy</i> (keakuratan)
6.	(Darwati & Fitriyani, 2022)	Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (format), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan aplikasi OVO didapat isi (<i>Content</i>), kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna OVO.

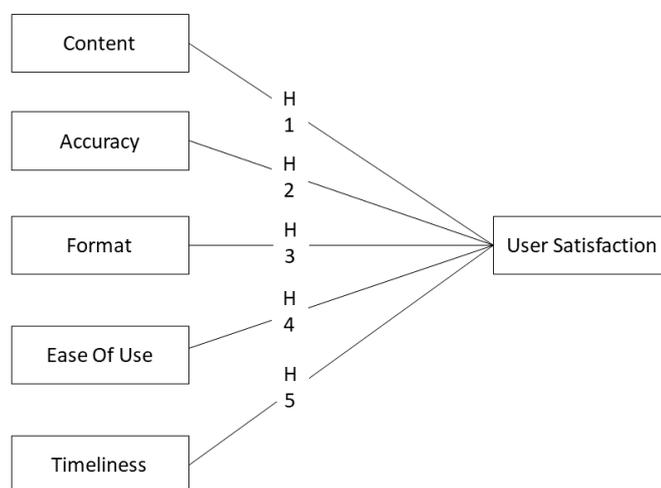
				Sedangkan keakuratan (<i>accuracy</i>) dan bentuk (<i>format</i>) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna OVO.
7.	(Kurniasih & Pibriana, 2021)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja <i>Online</i> Berbasis <i>Mobile</i> Menggunakan Metode EUCS	<i>Content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> .	Dari analisis yang dilakukan, menunjukkan variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> yang diajukan semua hipotesis diterima. Sedangkan berdasarkan uji F menunjukkan variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja <i>online</i> .
8.	(Bawardi et al., 2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus : PT. XYZ)	<i>Content</i> (isi), <i>accuracy</i> (ketepatan), <i>format</i> (bentuk), <i>ease of use</i> (mudah digunakan) dan <i>timeliness</i> (ketepatan waktu).	Dari analisis yang dilakukan menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) terhadap pengguna aplikasi <i>driver ojek online</i> PT. XYZ didapatkan dua variabel EUCS yang memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu variabel <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> .
9.	(Gusni et al., 2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Akhir PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS	Isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan	Pengguna aplikasi PLN Mobile secara umum merasa puas dengan aplikasi tersebut. Dimensi EUCS seperti

(End User Computing Satisfaction)	penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan dukungan teknis terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, dimensi fleksibilitas dan keamanan tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
-----------------------------------	---	---

(Sumber : *Penelitian terdahulu*)

2.3 Model Penelitian

Model penelitian ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dalam hipotesis yang menggunakan jenis hipotesis asosiatif yang menanyakan hubungan antara dua variabel, yaitu Independent yang terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*), dengan variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).



Gambar 6. Model Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini hipotesis disusun variabel dan indikator yang digunakan dalam metode analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS), terdapat beberapa variabel yang menjadi fokus, yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan pengguna), dan

Timeliness (ketepatan waktu). Selain itu, terdapat variabel *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) yang dianggap sebagai variabel dependen. Dalam pengembangan hipotesis untuk penelitian ini, inspirasi diambil dari penelitian sebelumnya. Hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu. Oleh karena itu, masing-masing hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. **Content (kelengkapan isi)**

Pada penelitian ini variabel isi untuk mengukur sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem, apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah sesuai atau belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian yang dilakukan (Damayanti et al., 2018) variabel *content* terdapat indikator dengan kategori tinggi yaitu indikator kelengkapan sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Tapp Market merasa puas menggunakan aplikasi Tapp Market jika diukur dari aspek *content*. Penelitian yang dilakukan oleh (Ulinuha & Novitaningtyas, 2021) didapatkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fitur konten yang tersedia di ELITA membantu mahasiswa dalam mengakses tugas dan materi yang diberikan dosen. Maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

H1 : Variabel *content* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

2. **Accuracy (keakuratan)**

Pada penelitian ini keakuratan digunakan untuk mengukur seberapa sering sistem melakukan kesalahan dalam proses pengolahan data. Penelitian yang dilakukan oleh (Ulinuha & Novitaningtyas, 2021) tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel keakuratan sudah termasuk kategori puas, yang berarti bahwa sistem ELITA telah menampilkan data yang akurat. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Kiasati & Zulaikha, 2023) Aplikasi iPusnas memberikan keakuratan informasi atau koleksi yang dibutuhkan pengguna sehingga pengguna merasa sangat puas menggunakan aplikasi iPusnas. Maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

H2 : Variabel *Accuracy* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

3. **Format (bentuk)**

Pada penelitian ini variabel bentuk digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan oleh sistem. Penelitian yang dilakukan (Azzahrah et al., 2020) responden puas terhadap desain dengan tampilan yang dapat mempermudah pengguna, kejelasan pada setiap *menu* yang ditampilkan, dan tampilan yang menarik

dari aplikasi *mobile e-health*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Aprillia & Sanjaya, 2023) variabel format berpengaruh signifikan dan pengguna sudah merasa puas terhadap layanan *Gofood*. Maka hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

H3 : Variabel *Format* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

4. *Ease Of Use* (kemudahan pengguna)

Pada penelitian ini variabel kemudahan pengguna adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna (*user friendly*) pada saat pengguna menggunakan sistem. Penelitian yang dilakukan (Ulinuha & Novitaningtyas, 2021) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan ELITA berada pada kategori puas, mahasiswa merasa mudah memasukkan data, mengunggah tugas, mengunduh materi, dan mencari informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Azzahrah et al., 2020) menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile e-health* untuk dipelajari oleh segala usia, kemudahan secara operasionalnya, dan keramahan aplikasi *mobile e-health*. Maka hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

H4 : Variabel *Ease Of Use* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

5. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Pada penelitian ini *Timeliness* (ketepatan waktu) berfungsi untuk menghitung ketepatan waktu dari suatu sistem dalam memberikan data dan informasi ke pengguna. Penelitian yang dilakukan (Rahmawita et al., 2022) pengguna merasa puas dengan Siasy yang mampu mempercepat proses surat menyurat yang membuat pengguna terbantu dengan adanya sistem Siasy. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Aprillia & Sanjaya, 2023) variabel kecepatan waktu berpengaruh signifikan dan pengguna sudah merasa puas terhadap layanan *Gofood*. Maka hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

H5 : Variabel *Timeliness* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang dipilih dalam melakukan penelitian ini adalah Kota Jambi dan sekitarnya. Khususnya masyarakat yang menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2024 sampai dengan Agustus 2024.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Bahan – bahan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Literatur dan tinjauan pustaka terkait dengan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran *kuesioner* terhadap sampel penelitian.

Alat yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

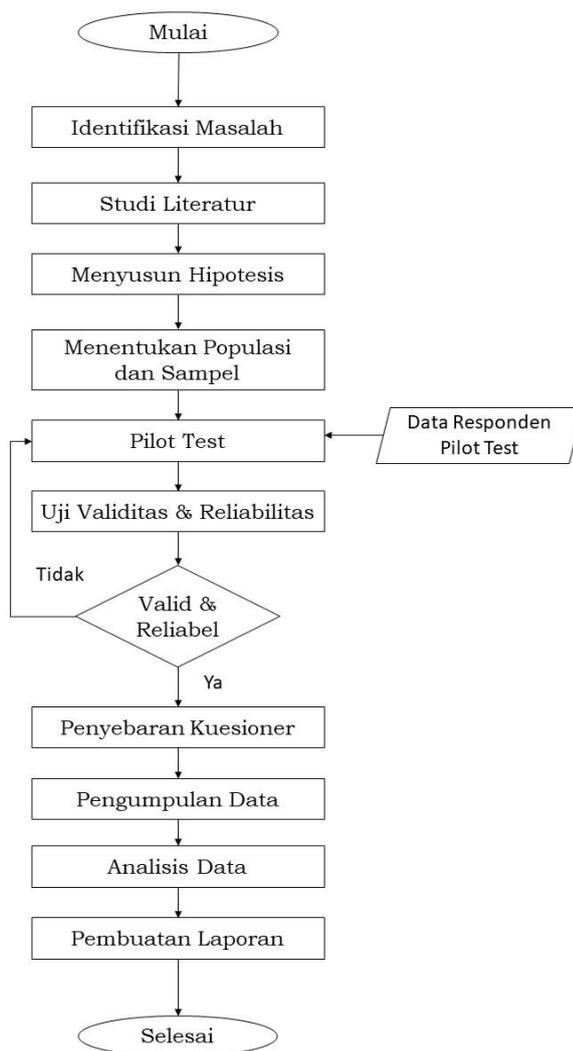
1. Perangkat keras (Hardware)
Laptop HP dengan spesifikasi RAM 8 GB
2. Perangkat Lunak (*Software*)
 - a. *Web browser Google Chrome*
 - b. *Microsoft office 2019*
 - c. *SmartPLS*

3.3 Metode Penelitian

Dalam proses penelitian, diperlukan sebuah struktur metodologi yang menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.4 Kerangka Kerja Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, ada beberapa tahapan-tahapan kegiatan penelitian yang tertuang dalam kerangka penelitian. Adapun kerangka penelitian



Gambar 7. Kerangka Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari kerangka kerja penelitian yang dilakukan di antaranya sebagai berikut:

a. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah adalah tahap awal penelitian yang merupakan sebuah pernyataan yang ingin dijawab oleh peneliti atau permasalahan yang ingin diselesaikan oleh peneliti.

b. Studi Literatur

Studi literatur melibatkan peninjauan literatur terkait dengan topik penelitian, seperti studi-studi sebelumnya tentang kepuasan pengguna aplikasi perbankan atau metode EUCS. Studi literatur membantu memperluas pemahaman tentang konteks dan teori terkait dengan topik penelitian.

c. Menyusun Hipotesis

Penyusunan hipotesis dilakukan dengan merujuk pada kesimpulan-kesimpulan teoritis yang ditemukan dari tinjauan literatur. Hipotesis merupakan pernyataan mengenai kondisi populasi yang akan diuji kebenarannya menggunakan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Menentukan Jumlah Sampel Penelitian

d. Menentukan populasi dan Sampel

Populasi ditentukan berdasarkan objek yang akan diteliti dan sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan metode *non probability sampling* melalui teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan data yang lebih *representative*.

e. Pilot Test

Pada tahap ini peneliti melakukan *Pilot Test* atau uji coba kuesioner untuk menentukan apakah indikator-indikator pertanyaan dapat dimengerti oleh responden, dengan melakukan pengambilan sampel awal sebesar 30 sampel dan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Apabila telah valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

f. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian disebarakan secara tidak langsung (*online*) melalui media sosial seperti whatsapp, instagram, dan media sosial lainnya kepada responden pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile dan juga disebarakan secara *offline* dengan membagikan lembar pertanyaan kepada responden.

g. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan media *google form*. Kuesioner penelitian diukur dengan menggunakan skala likert empat skala. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sesuai dengan karakteristik penelitian.

h. Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik smartPLS. Analisis yang dilakukan yaitu *outer model* untuk menilai validitas dan reabilitas serta *inner model* untuk mengetahui hubungan antara konstruk, pengaruh antar variabel.

i. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan merupakan tahapan terakhir dalam penelitian. Laporan didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan. Laporan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang dapat dimengerti oleh pembaca secara umum.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu variabel independen atau variabel bebas, dan variabel dependen atau variabel terikat.

a. Variabel Independen

Menurut Umar dalam (Christalisana, 2018) Variabel independen yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu:

1. *Content* (isi)
2. *Format* (bentuk)
3. *Accuracy* (keakuratan)
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna)
5. *Timeliness* (ketepatan waktu)

b. Variabel Dependen

Menurut Umar dalam (Christalisana, 2018) Variabel dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi dari individu, satuan, objek, dan subyek yang memiliki kuantitas serta ciri tertentu yang akan diteliti untuk dikaji kemudian setelah itu dapat ditarik kesimpulan (Istianah & Yustanti, 2022). Populasi dalam penelitian yaitu pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile* di Kota Jambi dan sekitarnya. Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus representatif (mewakili). Teknik pengambilan data disebut dengan teknik *sampling*.

Penelitian ini dalam pengambilan datanya menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *Sampling purposive*. Menurut (Sugiyono, 2017) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Cooper dan Schindler dalam (Syamsurizal, 2023) mengatakan bahwa metode ini dapat digunakan jika peneliti menggunakan kriteria tertentu untuk memilih anggota sampel. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian antara lain:

- a. Sampel merupakan nasabah dari Bank 9 Jambi yang berdomisili di Kota Jambi dan sekitarnya.
- b. Nasabah yang sudah memiliki aplikasi Bank Jambi Mobile.

- c. Nasabah yang sudah menggunakan Bank Jambi Mobile Banking dan menggunakan aplikasi bank jambi mobile minimal 3 kali dalam seminggu.

Dengan mempertimbangkan kendala jumlah populasi yang besar, dan keterbatasan waktu, penelitian ini memilih 108 orang pengguna sistem sebagai sampel. Hal ini didukung (Hair et al., 2010) oleh rekomendasi dari yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk estimasi interpretasi dengan SEM adalah minimal 100 responden, agar dapat mendapatkan model yang tepat tanpa menghadapi kesulitan akibat jumlah sampel yang terlalu besar. Selain itu, menurut (Hair et al., 2014) untuk menentukan sampel minimum dalam penelitian SEM-PLS, diperlukan 5 kali jumlah item pertanyaan dalam model. Dengan 17 item pertanyaan dalam penelitian ini, ukuran minimum sampel yang dibutuhkan adalah 85 orang. Oleh karena itu, dengan jumlah sampel sebanyak 108 orang, penelitian ini telah memenuhi ukuran sampel minimum yang diperlukan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan sistem. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile untuk mengetahui fungsi sistem tersebut dan memperoleh data awal penelitian.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui *online* (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar pertanyaan secara *online* dan *offline*. Penyebaran secara *online* dilakukan dengan menggunakan *google form* melalui media sosial seperti *whatsApp*, *Instagram*, *Facebook*, dan aplikasi media sosial lainnya, penyebaran secara *offline* dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner langsung ke pengguna.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan metode skala Likert. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dengan menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pernyataan. Pernyataan dalam kuesioner merupakan pertanyaan tertutup dimana responden pada penelitian ini akan diberikan beberapa pernyataan dan mereka bisa menjawab pertanyaan dengan empat pilihan jawaban di antaranya sangat setuju, setuju, tidak setuju,

dan sangat tidak setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana individu atau kelompok merespons fenomena sosial yang sedang diteliti. Penggunaan skala Likert dipilih untuk mempermudah responden dalam merespons setiap pertanyaan pada kuesioner.

Skala likert yang digunakan pada penelitian ini adalah modifikasi skala Likert empat skala. Menurut Hadi (1991) dalam (Tanjung et al., 2022) modifikasi terhadap skala Likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, dengan alasan yang dikemukakan yaitu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban ganda arti (*multi interpretable*) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen. Kemudian alasan lainnya yaitu Tersedianya jawaban yang di tengah itu menimbulkan jawaban ke tengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden. Berikut adalah nilai pengukuran dengan skala *Likert* dapat ditemukan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Skala Likert

Keterangan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

3.8 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian, peneliti menggunakan tabel operasional variabel. Tabel ini merupakan alat untuk menguraikan secara rinci definisi dan pengukuran setiap variabel yang terlibat dalam penelitian. Peneliti berupaya untuk menjelaskan variabel yang akan digunakan dalam penelitian melalui tabel operasional variabel berikut ini :

Tabel 4. Operasional Variabel

Variabel	kode	Indikator	Pertanyaan	Referensi
Isi (<i>Content</i>)	C1	Sesuai kebutuhan	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menyediakan Konten yang sesuai dengan kebutuhan	(Doll & Torkzadeh, 1988)
	C2	Keragaman Penyajian	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menyediakan Konten yang beragam	
	C3	Kualitas	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menyediakan konten yang berkualitas	
	C4	Manfaat	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menyediakan konten yang bermanfaat	
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	A1	Akurasi	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menyajikan informasi yang akurat	(Doll & Torkzadeh, 1988)
	A2	<i>Reliable</i>	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menghasilkan informasi yang terpercaya (<i>Reliable</i>)	
	A3	Kesesuaian <i>input</i> dan <i>output</i> sistem	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> menampilkan <i>output</i> yang sesuai dengan apa yang diperintahkan	
Bentuk (<i>Format</i>)	F1	Menarik	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memiliki tampilan sistem yang menarik	(Doll & Torkzadeh, 1988)
	F2	Kejelasan	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memiliki tampilan sistem yang jelas	
	F3	<i>Learnability</i>	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memiliki tampilan sistem yang mudah dimengerti	
	F4	Kemudahan dalam penggunaan	Tampilan aplikasi memudahkan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i>	

Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EOU1	<i>User Friendly</i>	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memiliki sistem yang mudah digunakan	(Doll & Torkezadeh, 1988)
	EOU2	Mudah dipahami	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memiliki sistem yang mudah dipahami	
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	T1	<i>On-time</i>	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu	(Doll & Torkezadeh, 1988)
	T2	<i>Up-to-date</i>	Aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> memberikan informasi yang terkini	
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Y.1	Kepuasan penggunaan	Apakah puas menggunakan aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> .	(Darwati & Fitriyani, 2022)
	Y.2	Sesuai kebutuhan	Apakah Layanan aplikasi Bank Jambi <i>Mobile</i> sudah memenuhi kebutuhan?	

3.9 Analisis Data

Analisis data dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode statistik yang disebut *Structural Equation Model* (SEM). Menurut Hasanah dalam (Syamsurizal, 2023), SEM merupakan Teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan konstruk laten dan indikator yang ada, konstruk laten dan konstruk laten lainnya, dan kesalahan pengukuran yang ada secara langsung. Penggunaan SEM dalam penelitian ini memberikan kesempatan untuk memahami secara mendalam dan komprehensif tentang hubungan antar variabel dalam kerangka teoritis yang lebih luas yang memungkinkan peneliti untuk menguji dan mengembangkan model konseptual mereka dengan lebih baik, serta menyampaikan temuan yang lebih kuat dan lebih dapat diandalkan bagi pengembang ilmu pengetahuan.

Partial Least Square (PLS) adalah suatu metode alternatif untuk model persamaan struktural yaitu untuk menguji secara simultan hubungan antar konstruk laten dengan banyak indikator (Anggita et al., 2019). Menurut Hair dalam (Anggita et al., 2019) PLS sering disebut sebagai *soft modeling* karena meniadakan asumsi-asumsi, seperti asumsi data tidak harus terdistribusi normal multivariat, tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, dan jumlah sampel tidak harus besar.

PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) adalah

metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi data dengan cukup kokoh karena dapat digunakan pada berbagai jenis skala data dan memiliki asumsi yang fleksibel (Rahmawita et al., 2022). PLS-SEM terbagi menjadi tiga komponen utama, yaitu model pengukuran (*Outer Model*), model struktural (*Inner Model*), dan estimasi dari variabel laten (*weight relation*) (Mustafa EQ & Wijaya, 2012). Komponen ketiga ini merupakan karakteristik khusus dari PLS-SEM dan tidak ditemukan dalam SEM yang berbasis *kovarian*. Tujuan dari PLS adalah membantu peneliti dalam memperoleh nilai variabel laten untuk tujuan prediksi serta konfirmasi teori. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub modul, yaitu *outer model* dan *inner model*. *Outer model* berfokus pada pengukuran variabel laten dengan indikator yang diamati, sementara *inner model* berkaitan dengan hubungan antara variabel laten itu sendiri. Dengan demikian, PLS-SEM memungkinkan peneliti untuk menyelidiki dan menguji model teoritis mereka dengan menggabungkan informasi dari pengukuran variabel laten dan hubungan struktural antara variabel-variabel tersebut. Hal ini membuat PLS-SEM menjadi salah satu metode yang sangat berguna dalam analisis data di berbagai bidang penelitian.

3.10 Model Pengukuran (*Outer Model*)

A. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan setiap indikator atau item pertanyaan dalam mengukur variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *partial least square* (PLS). *Partial least square* (PLS) sendiri mempunyai kelebihan yaitu tidak adanya pembebanan sampel serta distribusinya bebas.

Validitas Konvergen

Convergent validity dilakukan untuk mengabsahkan indikator terhadap konstruk berdasarkan nilai bobot loading factor. Menurut chin dalam (Haryani et al., 2022) nilai diterima apabila nilai bobot *loading factor* diatas 0,7. Sedangkan, nilai bobot *loading factor* di antaranya 0,4 sampai dengan 0,7 akan dihapus apabila meningkatkan *Average Variance Explained* (AVE). Dimana nilai AVE harus > 0,5.

Validitas Deskriman

Uji *discriminant validity* merupakan proses evaluasi yang melibatkan penggunaan cross loading serta perbandingan dengan nilai *Average Variance*

Extracted (AVE) dan kuadrat korelasi antar konstruk (Aji Gumelar & Dwi Indriyanti, 2023). Dalam pengujian validitas diskriminan dalam model pengukuran parameter yang harus diperhatikan yaitu nilai *cross loading* dimana nilainya harus $> 0,7$ dalam satu variabel nilai *cross loading* harus lebih tinggi dibandingkan dengan variabel laten lainnya.

B. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2021). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda (Erlika et al., 2017). Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Teknik *Alpha Cronbach* adalah teknik atau rumus untuk menentukan apakah penelitian reliabel atau tidak dari jawaban yang diberikan oleh responden. Ukuran yang paling umum dikenal dalam pengukuran reliabilitas adalah koefisien *Cronbach Alpha*. Hal ini merupakan ukuran reliabilitas yang paling tepat digunakan ketika instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert. Jika suatu variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten (Taherdoost, 2016). Tingkat reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala Alpha 0-1 (Hinton et al., 2014). Kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

Tabel 5. Interpretasi Koefisien *alpha* berdasarkan tingkat reliabilitas

Alpha (a)	Tingkat Reliabilitas
$0,00 < r > 0,50$	Reliabilitas rendah
$0,50 < r > 0,70$	Reliabilitas sedang
$0,70 < r > 0,90$	Reliabilitas tinggi
$r > 0,90$	Reliabilitas sangat baik

3.11 Model Struktural (*Inner Model*)

Model Struktural (*Inner Model*) dilakukan untuk melihat bagaimana hubungan antara variabel yang dapat dilihat dari nilai R^2 (R-Square), f^2 (f-square) dan uji hipotesis. Berikut penjelasan lebih lanjutnya.

A. R^2 (R-Square)

R Square (R^2) adalah suatu nilai menentukan besarnya suatu hubungan

antar variabel. Nilai R Square yaitu di antaranya $0 < R^2 < 1$, suatu hubungan atau korelasi mendekati nilai 1 dikatakan memiliki hubungan yang kuat, dan sebaliknya. Nilai R Square harus > 0.50 (Haryani et al., 2022). Menurut aturan dimana R-Square (R^2) dengan nilai 0,75, 0,50, dan 0,25 dapat diasumsikan kuat, sedang, dan lemah (Hair et al., 2017).

B. *Predictive Relevance (Q Square) Q²*

Predictive Relevance (Q Square) Q² dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian terbaik suatu model dan parameterinya. Model memiliki *predictive relevance* yang baik apabila nilai *Q Square* > 0 , dan apabila nilai *Q Square* ≤ 0 maka model memiliki *predictive relevance* kurang baik (Haryani et al., 2022).

Kriteria kuat dan lemahnya model diukur berdasarkan nilai *Q Square Predictive Relevance (Q²)* yaitu 0,35 dianggap model kuat, 0,15 dianggap model moderat, 0,02 dianggap model lemah (Haryani et al., 2022). Rumus untuk perhitungan *Q Square* sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Dimana untuk $R_1^2, R_2^2, \dots, R_p^2$ merupakan R-square variabel endogen model persamaan. Besaran dari Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

C. *F²(f-square)*

F-Square (F) merupakan tindakan perubahan dalam nilai R^2 ketika *konstruk predictor* tertentu dihilangkan dari model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah konstruk yang dihilangkan mempunyai dampak *substantive* pada konstruksi endogen, dan dapat dihitung dengan

$$f^2 = \frac{R^2_{include} - R^2_{excluded}}{1 - R^2_{included}}$$

Yang mana, $R^2_{included}$ dan $R^2_{excluded}$ merupakan R-Squares dari variabel endogen laten dan variabel *predictor laten* yang telah diekspor dari model *structural*. Sebagai pedoman nilai masing-masing 0.02, 0.15 dan 0.35 mempunyai efek kecil, sedang dan besar dari variabel laten eksogen. Dan pengukuran dengan nilai efek kurang dari 0.02 menunjukkan bahwa tidak ada efek (Hair et al., 2017)

3.12 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik outer model maupun inner model maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel endogen dan variabel eksogen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat probabilitas dan t-statistik nya. Untuk nilai probabilitas, nilai *p-value* dengan alpha 5% adalah $< 0,05$. Nilai *t-table* untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan hipotesis adalah ketika *t-statistik* $> t-table$.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen Penelitian (*Pilot Test*)

Pada penelitian ini dilakukan uji instrumen penelitian terlebih dahulu sebelum kuesioner benar-benar disebarikan kepada responden penelitian. Di mana pengujian ini bertujuan untuk mengukur dan memastikan ketepatan suatu instrumen yang digunakan dan menguji kelayakan kuesioner. Uji instrumen penelitian ini yaitu dengan uji validitas menggunakan Korelasi *Product Moment*, dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Peneliti melakukan uji instrumen penelitian kepada 30 responden uji coba dan perhitungan dilakukan menggunakan *Software Microsoft Office Excel 2019*.

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur (Sugiyono, 2018). Pada pengujian validitas data dilakukan dengan pengambilan keputusan jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner berkorelasi signifikan terhadap skor total (item dikatakan valid).

Penelitian ini tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$), yang merupakan standar umum dalam penelitian sosial dan perilaku. Tingkat signifikansi 5% berarti ada kemungkinan 5% bahwa hasil yang signifikan secara statistik terjadi secara kebetulan. Penggunaan taraf signifikansi ini membantu memastikan bahwa hubungan yang ditemukan antara variabel-variabel tidak disebabkan oleh kebetulan, tetapi merupakan indikasi dari korelasi nyata. Sehingga perolehan nilai r tabel dalam penelitian ini sebesar 0,361 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Uji validitas pada instrumen penelitian mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	R hitung	R tabel	Hasil
Isi (<i>Content</i>)	C1	0,698	0,361	Valid
	C2	0,773	0,361	Valid
	C3	0,791	0,361	Valid
	C4	0,722	0,361	Valid
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	A1	0,847	0,361	Valid
	A2	0,782	0,361	Valid
	A3	0,792	0,361	Valid
Bentuk (<i>Format</i>)	F1	0,671	0,361	Valid
	F2	0,696	0,361	Valid

	F3	0,746	0,361	Valid
	F4	0,822	0,361	Valid
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EOU1	0,857	0,361	Valid
	EOU2	0,909	0,361	Valid
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	T1	0,896	0,361	Valid
	T2	0,913	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Y.1	0,888	0,361	Valid
	Y.2	0,896	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olah data, 2024

Berdasarkan hasil pengujian diatas, seluruh item pernyataan dari setiap indikator pada masing-masing variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel (r hitung $>$ 0,361). Sehingga seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Uji Reliabilitas Data

Pada uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dalam pengambilan keputusan. Di mana untuk menentukan apakah instrumen penelitian reliabel atau tidak dari jawaban yang diberikan oleh responden yaitu dengan ketentuan apabila *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 (Taherdoost, 2016). Tingkat reliabilitas alat ukur yang diukur menggunakan metode Alpha Cronbach dapat diinterpretasikan berdasarkan skala alpha 0-1 (Hinton et al., 2014). Interpretasi koefisien alpha adalah sebagai berikut: Jika nilai alpha (α) $0,00 < \alpha \leq 0,50$ reliabilitas dianggap rendah. Jika $0,50 < \alpha \leq 0,70$ reliabilitas sedang. Untuk nilai $0,70 < \alpha \leq 0,90$ reliabilitas tinggi. Sementara itu, jika $\alpha > 0,90$, reliabilitas dianggap sangat baik. Adapun hasil uji reliabilitas pada uji instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai		Hasil
	Cronbach Alpha	Standar	
Isi (<i>Content</i>)	0,718	0,60	Reliabilitas tinggi
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	0,717	0,60	Reliabilitas tinggi
Bentuk (<i>Format</i>)	0,716	0,60	Reliabilitas tinggi

Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	0,711	0,60	Reliabilitas tinggi
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	0,776	0,60	Reliabilitas tinggi
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,744	0,60	Reliabilitas tinggi

Sumber : Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan Tabel 7 hasil uji reliabilitas, variabel Isi (*Content*) dengan Cronbach Alpha 0.718 sehingga dinyatakan reliabilitas, variabel Akurasi (*Accuracy*) dengan Cronbach Alpha 0.717 sehingga dinyatakan reliabilitas, variabel Bentuk (*Format*) dengan Cronbach Alpha 0.716 sehingga dinyatakan reliabilitas, variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dengan Cronbach Alpha 0.711 sehingga dinyatakan reliabilitas, variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan Cronbach Alpha 0.776 sehingga dinyatakan reliabilitas, dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan Cronbach Alpha 0.744 sehingga dinyatakan reliabilitas.

4.2 Hasil Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* dengan menggunakan *google form* yang dibagikan diberbagai akun media sosial seperti *whatsApp*, *telegram* dan juga *instagram*. Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner penelitian ini secara *offline* yaitu dengan cara membagikan kertas kuesioner kepada responden secara langsung yang berlokasi di Bank Jambi Cabang Sutomo. Hasil pengumpulan data yang disebar secara *online* dan *offline* yang diterima yaitu sebanyak 108 jawaban kuesioner yang siap diolah dan dianalisis.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik dari pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile. Karakteristik terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik ini bertujuan untuk mendeskripsikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut ini adalah penjelasan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile pada tabel dibawah ini.

Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	62	57%
Laki-laki	46	43%

Total	108	100%
--------------	-----	------

Sumber: Hasil data diolah, 2024

Berdasarkan data yang ada pada tabel 8 dapat diketahui bahwa keseluruhan responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 62 orang (57%) berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 46 orang (43%) berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner didominasi oleh perempuan.

Karakteristik Responden berdasarkan usia

Berikut ini adalah penjelasan karakteristik responden berdasarkan usia yang menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile pada tabel dibawah ini.

Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan usia

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	1	1%
21-25 tahun	31	29%
26-30 tahun	29	27%
>30 tahun	47	44%
Total	108	100%

Sumber: Hasil data diolah, 2024

Berdasarkan data yang ada pada tabel 9 dapat diketahui bahwa keseluruhan responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 1 orang (1%) yang berusia < 20 tahun, 31 orang (29%) yang berusia 21-25 tahun, 29 orang (27%) berusia 26-30 tahun, dan 47 orang (44%) berusia >30 tahun. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengguna terbanyak dari aplikasi Bank Jambi Mobile ini adalah responden berusia lebih dari 30 tahun.

Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

Berikut ini adalah penjelasan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	31	29%
PNS (Pegawai Negeri Sipil)	52	48%
Ibu Rumah Tangga	4	4%
Wirausaha/ <i>Entrepreneur</i>	13	12%
Karyawan Swasta	5	5%
Lainnya	3	2%
Total	108	100%

Sumber: Hasil data diolah, 2024

Berdasarkan data yang ada pada tabel 10 dapat diketahui bahwa keseluruhan responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 31 orang (29%) yang berkerja sebagai Pelajar/mahasiswa, sebanyak 52 orang (48%) yang berkerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil), sebanyak 4 orang (4%) yang berkerja sebagai Ibu Rumah Tangga, sebanyak 13 orang (12%) yang berkerja sebagai Wirausaha/*Entrepreneur*, sebanyak 5 orang (5%) yang berkerja sebagai Karyawan Swasta, dan sebanyak 3 orang (2%) lainnya. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengguna terbanyak dari aplikasi Bank Jambi Mobile ini adalah responden yang berkerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil).

4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif adalah angka yang merangkum beberapa karakteristik tentang satu set data untuk membuat point dengan jelas dan ringkas. Statistik deskriptif umumnya digunakan untuk mengukur pusat dan variabilitas dalam kumpulan data, serta statistik untuk mengukur kedudukan relatif dari nilai tertentu dalam kumpulan suatu data.

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai-nilai seperti min,max,mean,dan standar deviasi dari masing-masing variabel pada penelitian ini yaitu, Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Hasil analisis deskriptif variabel penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Kode	N	STS	TS	S	SS	Mean Item	Mean	Standar Deviasi
Isi (<i>Content</i>)	C1	108	0%	5,6%	57,4%	37%	3,31	3,25	0,58
	C2	108	0%	9,2%	61,1%	29,6%	3,20		
	C3	108	0,9%	6,4%	64,8%	30%	3,19		
	C4	108	0%	9,2%	61,1%	29,6%	3,28		
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	A1	108	0%	3,7%	54,6%	41,7%	3,38	3,40	0,58
	A2	108	0%	3,7%	52,8%	43,5%	3,40		
	A3	108	0%	6,8%	46,3%	47,2%	3,41		
Bentuk (<i>Format</i>)	F1	108	1,9%	12%	57,4%	28,7%	3,13	3,23	0,62
	F2	108	0%	9,3%	58,3%	32,4%	3,23		
	F3	108	0%	6,5%	54,6%	38,9%	3,32		
	F4	108	0%	6,5%	61,1%	31,5%	3,23		
Kemudahan Penggunaan	EOU1	108	0%	6,5%	55,6%	38%	3,31	3,28	0,58
	EOU2	108	0%	6,5%	62%	31,5%	3,25		

<i>(Ease of Use)</i>									
Ketepatan Waktu	T1	108	0%	5,6%	50%	44,4%	3,39		
(Timeliness)	T2	108	0%	7,4%	60,2%	32,4%	3,25	3,32	0,59
Kepuasan Pengguna	Y1	108	0%	6,8%	61,1%	32,4%	3,26		
(User Satisfaction)	Y2	108	0%	3,7%	68,5%	27,%	3,24	3,25	0,54
Rata Rata Keseluruhan								3,28	

Sumber: Hasil olah data, 2024

Setelah dilakukan analisis deskriptif kemudian dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan frekuensi dan persentase untuk mendeskripsikan tanggapan responden atas setiap item yang diajukan. Menurut Nazir dalam Supriyatna & Maria (2017) rata- rata kepuasan dapat dicari dengan cara melihat nilai rata-rata (*mean*) dari hasil olah data atau bisa dicari dengan menggunakan rumus

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada setiap pernyataan pada kuesioner digunakan skala interval likert (Indira Natalea & Christiani, 2019), yang memetakan nilai rata-rata kepuasan ke dalam kategori-kategori berikut:

Tabel 12. Nilai Rata-rata Kepuasan

Keterangan	Range Nilai
Sangat Tidak Puas	1.00 - 1.75
Tidak Puas	1.76 - 2.50
Puas	2.51 - 3.25
Sangat Puas	3.26 - 4.00

Dengan menggunakan skala ini, hasil rata-rata dari setiap pernyataan dalam kuesioner dapat diinterpretasikan secara lebih jelas dan memberikan gambaran yang tepat mengenai tingkat kepuasan pengguna. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki nilai rata-rata sebesar

3,28 yang masuk dalam kategori “Sangat Puas”. Tingkat kepuasan pengguna setiap variabel dan hasil analisis deskriptif diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel *Content* dalam penelitian ini merujuk pada kualitas dan relevansi konten yang disediakan oleh aplikasi Bank Jambi Mobile, termasuk kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna, keragaman konten, kualitas, dan manfaat yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Content* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,25. Dengan demikian, variabel *Content* masuk dalam kategori "puas" dengan nilai rata-rata kepuasan 3,25, menunjukkan bahwa aplikasi ini umumnya berhasil memenuhi ekspektasi penggunaannya dalam hal kualitas konten yang disediakan. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung setuju bahwa *content* yang disediakan oleh aplikasi ini memenuhi kriteria yang mereka harapkan. Tanggapan responden terhadap indikator C1 memberikan respon setuju sebesar 57,4%, untuk tanggapan responden terhadap indikator C2 memberikan respon setuju sebesar 61,1%, untuk tanggapan responden terhadap indikator C3 memberikan respon setuju sebesar 64,8%, untuk tanggapan responden terhadap indikator C4 memberikan respon setuju sebesar 61,1%. Nilai standar deviasi sebesar 0,58 juga mengindikasikan bahwa tanggapan responden relatif konsisten, menunjukkan persepsi yang seragam terhadap kualitas konten aplikasi di antara 108 responden yang terlibat..
2. Variabel *Accuracy* dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana aplikasi Bank Jambi Mobile menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya serta menampilkan output sesuai dengan perintah. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel *Accuracy* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,40, yang termasuk dalam kategori “sangat puas”, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan akurasi informasi yang diberikan oleh aplikasi. Tanggapan responden terhadap indikator-indikatornya adalah sebagai berikut: 54,6% setuju dengan indikator A1, 52,8% setuju dengan indikator A2, dan 47,2% sangat setuju dengan indikator A3. Nilai standar deviasi sebesar 0,58 menandakan bahwa tanggapan responden relatif konsisten, menunjukkan persepsi yang seragam mengenai akurasi informasi aplikasi di antara 108 responden.
3. Variabel *Format* dalam penelitian ini mengevaluasi tampilan sistem aplikasi Bank Jambi Mobile, termasuk aspek seperti kejelasan, kemudahan pemahaman, dan daya tarik visual. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,23, yang termasuk dalam kategori “puas”, menandakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan aspek format aplikasi. Tanggapan

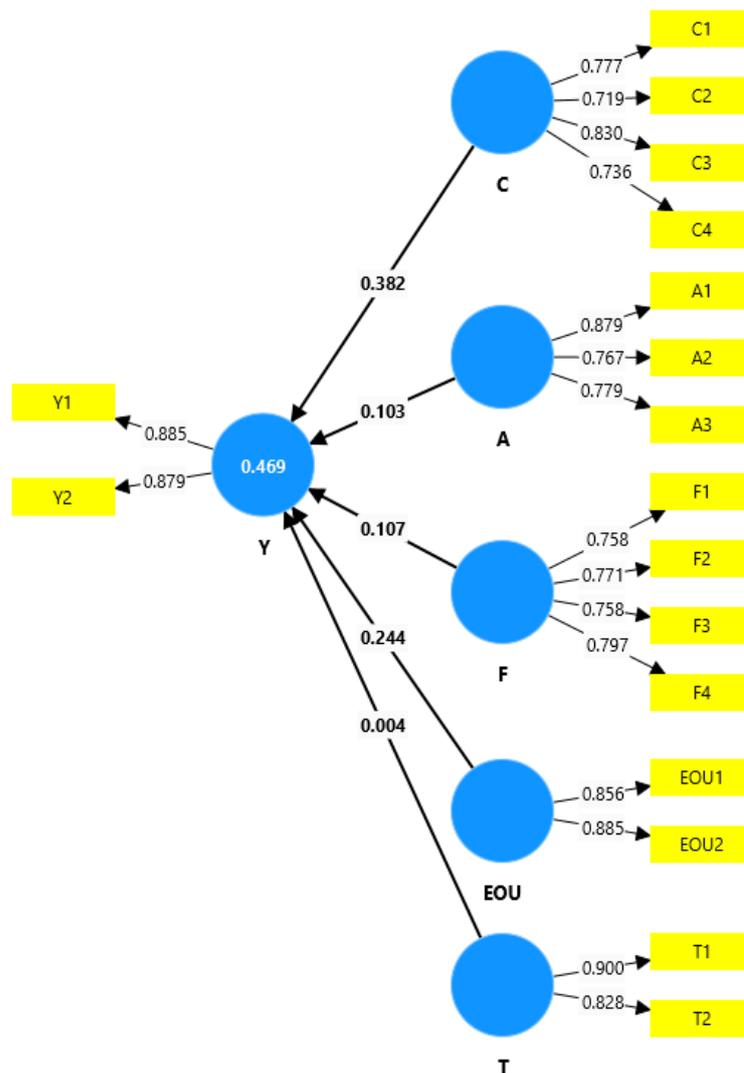
responden terhadap indikator-format adalah sebagai berikut: 57,4% setuju dengan indikator F1 tentang tampilan sistem yang menarik, 58,3% setuju dengan indikator F2 mengenai kejelasan tampilan, 54,6% setuju dengan indikator F3 tentang kemudahan pemahaman tampilan, dan 61,1% setuju dengan indikator F4 terkait kemudahan penggunaan aplikasi. Nilai standar deviasi sebesar 0,62 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel format cukup konsisten di antara 108 responden, mencerminkan keseragaman tanggapan mengenai tampilan dan desain sistem aplikasi.

4. Variabel *Ease Of Use* dalam penelitian ini menilai kemudahan penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile, termasuk seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan dan dipahami oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Ease of Use* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,28, yang termasuk dalam kategori “sangat puas”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Tanggapan terhadap indikator-indikatornya adalah sebagai berikut: 55,6% responden setuju dengan indikator EOUI, yang menilai kemudahan penggunaan aplikasi secara umum, dan 62% responden setuju dengan indikator EOUI2, yang menilai kemudahan pemahaman antarmuka aplikasi. Nilai standar deviasi sebesar 0,58 menandakan bahwa tanggapan responden relatif konsisten, menunjukkan persepsi yang seragam mengenai kemudahan penggunaan aplikasi di antara 108 responden.
5. Variabel *Timeliness* dalam penelitian ini menilai ketepatan waktu informasi yang diberikan oleh aplikasi Bank Jambi Mobile. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Timeliness* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,32, yang termasuk dalam kategori “sangat puas”. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan kecepatan aplikasi dalam memberikan informasi. Tanggapan terhadap indikator-indikatornya adalah sebagai berikut: 50% responden setuju dengan indikator T1 mengenai ketepatan waktu informasi yang disajikan, dan 60,2% setuju dengan indikator T2 yang menilai keaktualan informasi yang diberikan oleh aplikasi. Nilai standar deviasi sebesar 0,59 menandakan bahwa tanggapan responden relatif konsisten, menunjukkan persepsi yang seragam mengenai ketepatan waktu aplikasi di antara 108 responden.
6. Variabel *User Satisfaction* dalam penelitian ini mengukur tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel *User Satisfaction* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,25, yang termasuk dalam kategori “puas”. Ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan

aplikasi. Tanggapan terhadap indikator-indikatornya adalah sebagai berikut: 61,1% responden setuju dengan indikator Y1, yang menilai kepuasan umum terhadap aplikasi, dan 68,5% responden setuju dengan indikator Y2, yang menilai sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna. Nilai standar deviasi sebesar 0,58 menandakan bahwa tanggapan responden relatif konsisten, menunjukkan persepsi yang seragam mengenai kepuasan pengguna aplikasi di antara 108 responden.

4.4 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model, atau model pengukuran, adalah bagian dari analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikatornya. Evaluasi model pengukuran yang bersifat reflektif dievaluasi melalui validitas konstruk (validitas konvergen, validitas diskriminan) dan reliabilitas (Amiruddien et al., 2021). Berikut merupakan gambar dari model pengukuran (*Outer Model*) dalam *SmartPLS*.



Gambar 8. Hasil Uji *Outer Model* Penelitian pada *SmartPLS*

Nilai Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen (*Convergent Validity*) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator yang berbeda dapat merepresentasikan suatu konstruk atau variabel laten yang sama. Pada Gambar 8 di atas dapat dilihat hasil dari uji model pengukuran (*Outer Model*) dalam SmartPLS yang digunakan untuk mengetahui indikator valid atau tidak valid sebagai indikator yang mengukur konstruk, di mana dapat dilihat melalui nilai validitas konvergen atau sama dengan nilai *outer loading* yang nilainya dikatakan tinggi apabila lebih besar dari 0,7. Dan dapat juga dilihat dari nilai *Average Variance Ekstracted (AVE)*, jika nilai $AVE > 0,5$ maka validitas konvergen terpenuhi. Berikut ini hasil dari nilai *outer loading* dan nilai AVE untuk setiap indikator.

Tabel 13. Hasil Uji Model Struktural (*Outer Model*)

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
Isi (<i>Content</i>)	C1	0.777	0,656	Valid
	C2	0.719		Valid
	C3	0.830		Valid
	C4	0.736		Valid
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	A1	0.879	0,588	Valid
	A2	0.767		Valid
	A3	0.779		Valid
Bentuk (<i>Format</i>)	F1	0.758	0,758	Valid
	F2	0.771		Valid
	F3	0.758		Valid
	F4	0.797		Valid
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EOU1	0.856	0,595	Valid
	EOU2	0.885		Valid
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	T1	0.900	0,748	Valid
	T2	0.828		Valid
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Y1	0.885	0,778	Valid
	Y2	0.879		Valid

Sumber : Hasil olah data, 2024

Dari hasil pengolahan data diatas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi syarat validitas konvergen karena nilai dari *outer loading* pada setiap variabel memiliki nilai lebih dari 0,7 dan semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua

indikator telah memenuhi validitas konvergen dan memiliki nilai yang tinggi.

Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan (*Discriminant Validity*) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk atau variabel laten berbeda secara signifikan dari konstruk lainnya. Suatu indikator dikatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai *cross loading* indikator terhadap variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan terhadap variabel lainnya. Dalam pengujian validitas diskriminan dalam model pengukuran parameter yang harus diperhatikan yaitu nilai *cross loading* dimana nilainya harus $> 0,70$, nilai akar *Average Variance Extracted* (AVE) setiap variabel harus lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel (Hair et al., 2011). Hasil uji validitas diskriminan ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 14. Nilai *Cross Loading*

Kode	Accuracy	Content	Ease of Use	Format	Timeliness	User Satisfaction
A1	0.879	0.301	0.304	0.522	0.503	0.394
A2	0.767	0.307	0.355	0.496	0.409	0.323
A3	0.779	0.392	0.352	0.547	0.520	0.321
C1	0.358	0.777	0.397	0.419	0.421	0.514
C2	0.312	0.719	0.405	0.415	0.420	0.429
C3	0.304	0.830	0.432	0.474	0.447	0.511
C4	0.270	0.736	0.293	0.469	0.423	0.403
EOU1	0.417	0.442	0.856	0.536	0.502	0.448
EOU2	0.306	0.433	0.885	0.492	0.455	0.496
F1	0.565	0.458	0.428	0.758	0.533	0.416
F2	0.528	0.418	0.439	0.771	0.478	0.361
F3	0.403	0.412	0.522	0.758	0.490	0.336
F4	0.477	0.479	0.444	0.797	0.552	0.511
T1	0.523	0.499	0.504	0.617	0.900	0.464
T2	0.497	0.463	0.439	0.537	0.828	0.360
Y1	0.387	0.539	0.474	0.513	0.437	0.885
Y2	0.371	0.537	0.484	0.438	0.413	0.879

Sumber: Hasil data diolah, 2024

Berdasarkan tabel output *cross loading* dapat di lihat bahwa korelasi masing-masing indikator dengan konstraknya lebih tinggi daripada dengan konstruk lain. Nilai *cross loading* yang baik harus $> 0,7$ seperti pada tabel 14 diatas ditunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstraknya sudah

diatas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada variabelnya sendiri lebih baik dibandingkan dengan indikator di variabel lain.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *cronbachs alpha* dan *composite reliability* yang sering disebut *Dillon-Goldstein's* (Amiruddien et al., 2021). Jika suatu variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten (Taherdoost, 2016). Tingkat reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala Alpha 0-1 (Hinton et al., 2014). Hasil uji reliabilitas yaitu nilai *Cronbach Alpha* ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Uji Reliabilitas Nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Akurasi (<i>Accuracy</i>)	0.736	Reliabilitas tinggi
Isi (<i>Content</i>)	0.766	Reliabilitas tinggi
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	0.682	Reliabilitas sedang
Bentuk (<i>Format</i>)	0.776	Reliabilitas tinggi
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	0.667	Reliabilitas sedang
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.715	Reliabilitas tinggi

Sumber: Hasil data diolah, 2024

Berdasarkan hasil pada Tabel 15 di atas bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada semua konstruk lebih dari 0,6. Sehingga, dapat disimpulkan semua konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

4.5 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah dilakukan uji *Outer Model* dilanjutkan dengan uji *Inner Model*, dimana model struktural atau *Inner Model* merupakan model yang menunjukkan hubungan prediksi (estimasi) antar variabel laten dalam model penelitian (Amiruddien et al., 2021). Model struktural ini dilakukan untuk menguji pengaruh antar satu variabel laten dengan variabel lainnya. Untuk melihat dan menilai uji *Inner Model* pada penelitian ini yaitu dengan melihat nilai *R-square* dan nilai *F-Square*.

Uji R-Square

R-Square digunakan untuk mengukur nilai variabel independen (variabel bebas) dalam mempengaruhi variabel dependen (variabel terikat) dimana semakin tinggi nilai R-Square maka semakin baik prediksi dari model penelitian. Ketentuan nilai R-Square bahwa Nilai R-Square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,75, moderat (sedang) jika lebih dari 0,50 tetapi lebih rendah dari 0,75 dan bernilai lemah jika lebih dari 0,25 tetapi lebih rendah dari 0,50. Berikut ini hasil nilai R-Square pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 16. Uji R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,469	Lemah

Sumber : Hasil olah data, 2024

Berdasarkan tabel 16 diatas, dapat dilihat bahwa variabel *User Satisfaction* mempunyai nilai R-Square sebesar 0,469. Dapat disimpulkan bahwa variabel *User satisfaction* termasuk dalam kategori “lemah”. Artinya, variabel-variabel independen dalam model hanya mampu menjelaskan sekitar 46,9% dari variasi yang terjadi pada *User Satisfaction*. Dengan kata lain, sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap kepuasan pengguna relatif kecil.

Uji F-Square

F-Square digunakan untuk menganalisis tingkat pengaruh prediksi variabel apakah lemah, sedang, atau kuat pada tingkat struktural. Kriteria nilai F-Square yaitu bahwa nilai sebesar 0,02 mengindikasikan prediktor variabel memiliki pengaruh yang kecil, nilai sebesar 0,15 mengindikasikan pengaruh menengah (sedang) dan 0,35 mengindikasikan pengaruh yang besar.

Tabel 17. Nilai F-Square

	<i>User Satisfaction</i>
Accuracy	0.011
Content	0.163
Ease of Use	0.066
Format	0.008
Timeliness	0.000
<i>User Satisfaction</i>	

Sumber : Hasil data diolah, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 17, variabel-variabel memiliki kontribusi yang tergolong kecil. Variabel *Content* terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi

Bank Jambi Mobile memiliki nilai *F-Square* sebesar 0,163, yang menunjukkan pengaruh menengah (sedang). Ini menunjukkan bahwa variabel *Content* memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan nilai *F-Square* pada variabel *Accuracy* sebesar 0,011, nilai *F-Square* pada variabel *Ease of Use* sebesar 0,066, nilai *F-Square* pada variabel *Format* sebesar 0,008, dan nilai *F-Square* pada variabel *Timeliness* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel *Accuracy*, *Ease of Use*, *Format*, dan *Timeliness* memiliki pengaruh yang kecil.

Nilai Q-Square

Uji *q²-effect size (Relative Impact)* merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur *blindfolding* dengan melihat pada nilai *Q square*. Jika nilai *Q square* > 0 maka dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai *Q square* < 0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik. Uji *q²-effect size (Relative Impact)* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Hasil dari nilai *Q-Square* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 18 berikut ini:

Tabel 18. Nilai Q-Square

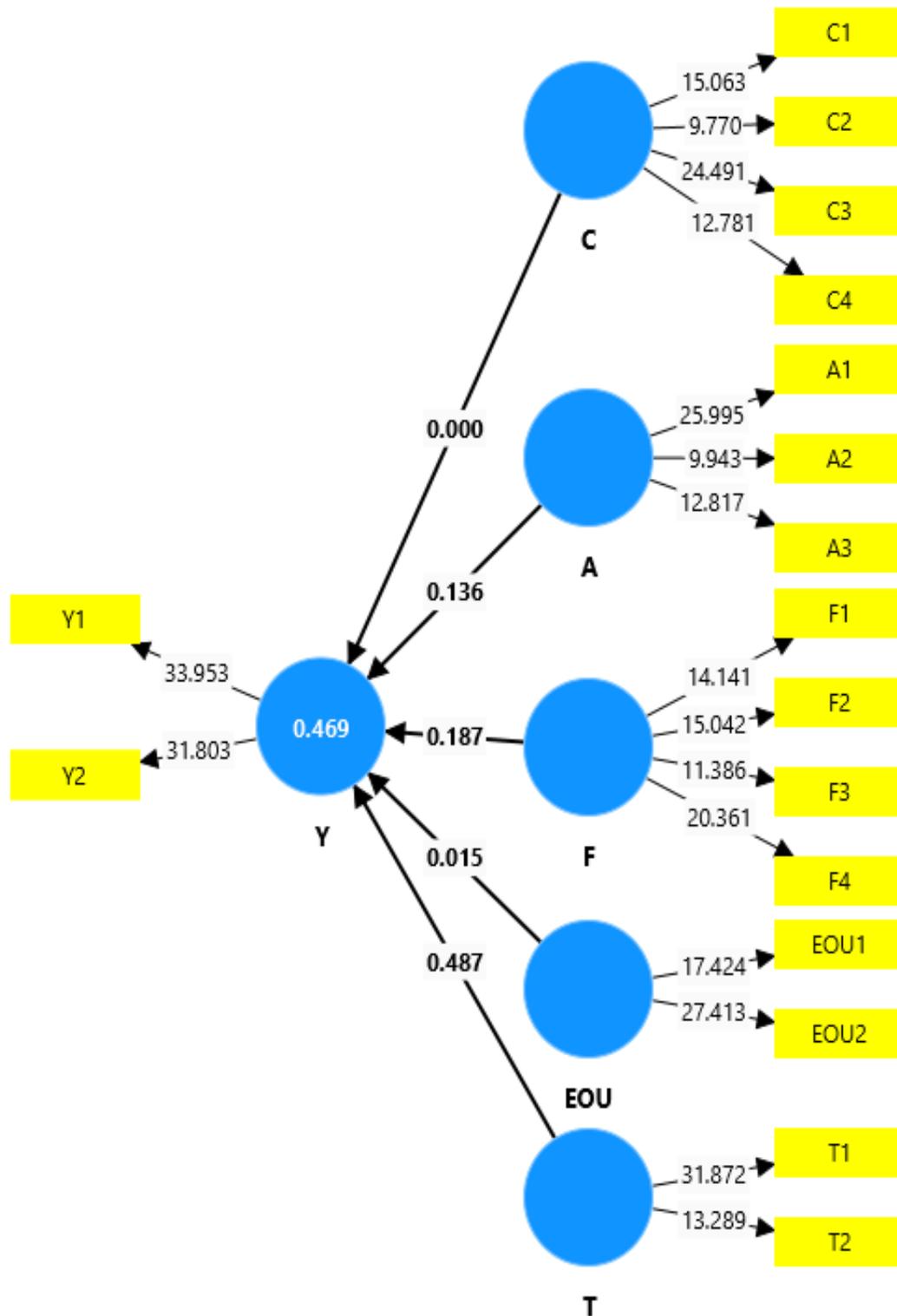
Variabel	Q-Square	Keterangan
<i>User Satisfaction</i>	0,404	Ya

Sumber; hasil data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 18, variabel Kepuasan Pengguna pada aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki nilai *Q-Square* sebesar 0,404. Karena nilai ini lebih besar dari 0, dapat disimpulkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik. Artinya, model tersebut mampu menghasilkan nilai observasi yang baik dan memiliki relevansi prediktif yang signifikan. Dengan kata lain, model ini cukup efektif dalam memprediksi kepuasan pengguna.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Pada tahapan terakhir dalam menganalisis pengaruh variabel dalam pengujian model *structural* yaitu dengan melakukan pengujian hipotesis penelitian yang mempresentasikan pengaruh antar variabel. Dalam menganalisisnya dilakukan proses *bootstrapping* yang akan menghasilkan nilai signifikansi antar variabel. Untuk melihat suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak dengan memperhatikan nilai signifikansi antara lain konstruk, *t*-statistik dan *p-value*.



Gambar 9. Hasil Pengujian *Bootstrapping* menggunakan SmartPLS

Pada Gambar 9 dapat dilihat hasil output *bootstrapping* menggunakan *SmartPLS* 3, hasil tersebut menunjukkan apakah ke-lima hipotesis pada penelitian ini diterima atau ditolak. Hasil pengujian *bootstrapping* akan selalu

berubah dikarenakan pengujian *bootstrapping* menggunakan pengulangan data original sebanyak 500, untuk mendapatkan hasil *bootstrapping* yang stabil dapat menggunakan pengulangan data original 5000, namun pengulangan data original yang besar akan membutuhkan waktu yang lama.

Tabel 19. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	P Values	T-table	T-Statistic	Keterangan
H1 : <i>Content</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0,000	1,96	3,644	Diterima
H2 : <i>Accuracy</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0,136	1,96	1,098	Ditolak
H3 : <i>Format</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0,187	1,96	0,889	Ditolak
H4 : <i>Ease of Use</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0,015	1,96	2,161	Diterima
H5 : <i>Timeliness</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0,487	1,96	0,033	Ditolak

Sumber hasil data diolah, 2024

Dalam penelitian ini menggunakan signifikansi 5% untuk menguji hipotesis pada penelitian ini. Pada signifikansi 5%, hipotesis akan diterima jika memiliki nilai T-statistik > t-tabel yaitu dengan t- tabel sebesar 1,96. Sedangkan P Value merupakan besarnya peluang yang diamati pada uji statistik dengan P Value < 0,05. Pada penelitian ini dengan 5 hipotesis yang diusulkan sebanyak 2 hipotesis diterima dan 3 hipotesis ditolak. Hasil menunjukkan T-Statistic 2 hipotesis lebih besar dari 1,96 dan P Value lebih kecil 0,05 yang menyebabkan hipotesis diterima, dan 3 hipotesis memiliki nilai T-Statistic lebih kecil dari 1,96 dan P Value lebih besar 0,05 yang menyebabkan hipotesis ditolak.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

1. H1 : Variabel *content* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Hipotesis pertama menguji apakah variabel *Content* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data pada tabel 19, dapat diketahui bahwa hipotesis 1 diterima dengan nilai T-statistics > T tabel sebesar $3,644 > 1,96$ sehingga diketahui bahwa variabel *Content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam menggunakan aplikasi bank Jambi Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Saputra & Kurniadi, 2019) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *content* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi baik secara persial maupun secara simultan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawita et al., 2022) juga menyatakan bahwa *content* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Content dalam konteks ini mencakup aspek informasi yang disediakan aplikasi Bank Jambi Mobile, seperti keberagaman, kualitas, manfaat informasi dan informasi yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile. Hasil analisis deskriptif dengan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile yang dilakukan diketahui bahwa pengguna merasa lebih puas ketika aplikasi menyediakan informasi yang tepat, beragam, berkualitas, dan bermanfaat. Pengguna cenderung puas ketika informasi yang disajikan oleh aplikasi Bank Jambi Mobile relevan dengan kebutuhan mereka, dapat diandalkan, dan membantu mereka dalam berbagai aktivitas perbankan mereka. Maka dari itu hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel *content* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* diterima.

2. H2 : Variabel *Accuracy* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Hipotesis kedua menguji apakah variabel *Accuracy* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data pada tabel 19, dapat diketahui bahwa hipotesis 2 ditolak dengan nilai $T\text{-statistics} < T$ tabel sebesar $1,098 < 1,96$ sehingga diketahui bahwa variabel *Accuracy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam menggunakan aplikasi bank Jambi Mobile.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Novializa et al., 2022) dan (Anwar et al., 2017) menyatakan bahwa variabel *Accuracy* tidak berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh (Nurhaeda et al., 2021) dan (Sudirjo et al., 2024) menyatakan bahwa *accuracy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile Banking*. Sehingga variabel ini dapat dikaji ulang pada penelitian selanjutnya.

Variabel *Accuracy* dalam penelitian ini mencakup keakuratan dan keandalan informasi serta kesesuaian output aplikasi. Meskipun hipotesis kedua yang menguji pengaruh variabel *Accuracy* terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi Mobile ditolak, hasil analisis deskriptif dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa akurasi tetap menjadi faktor

penting bagi pengguna. Pengguna jarang mengalami ketidakakuratan dalam informasi yang disajikan oleh aplikasi Bank Jambi Mobile, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah cukup baik dalam menjaga keakuratan dan keandalan informasi.

Penolakan hipotesis ini tidak berarti bahwa akurasi tidak penting, tetapi lebih menunjukkan bahwa pengguna menganggap akurasi sebagai standar dasar yang harus dipenuhi oleh aplikasi. Namun, menjaga tingkat akurasi yang tinggi tetap penting untuk mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile. Keakuratan informasi tidak langsung meningkatkan kepuasan, tetapi ketidakakuratan dapat dengan cepat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jika terjadi kesalahan yang signifikan. Maka, akurasi adalah elemen penting yang harus dijaga oleh pengembang aplikasi Bank Jambi Mobile. Maka dari itu hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ditolak.

3. H3 : Variabel *Format* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Hipotesis ketiga menguji apakah variabel *Format* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data pada tabel 19, dapat diketahui bahwa hipotesis 3 ditolak karena *Format* memiliki *T-statistics* < *T* tabel sebesar $0.889 < 1,96$ sehingga menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marlindawati & Indriani, 2016) yang menyatakan bahwa faktor yang terdapat dalam instrumen EUCS yaitu faktor *Format* tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh (Sihotang & Putri, 2023) yang menyatakan variabel *format* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun hasil Perbedaan hasil penelitian ini dapat diwajarkan karena terdapat perbedaan dari sampel, objek, instrumen penelitian sehingga kondisi tersebut dapat mempengaruhi hasil penelitian.

Variabel *Format* dalam penelitian ini meliputi tampilan antarmuka aplikasi yang menarik, jelas, dan mudah dipahami. Hasil analisis deskriptif didapat bahwa tampilan aplikasi Bank Jambi Mobile secara keseluruhan sudah memiliki tampilan yang menarik, jelas, dan mudah dipahami. Walaupun demikian beberapa pengguna merasa bahwa tampilan dari aplikasi Bank Jambi Mobile ini masih perlu ditingkatkan lagi. Penolakan hipotesis ini menunjukkan bahwa pengguna tidak menempatkan aspek

visual sebagai prioritas utama selama aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan fungsional mereka. Artinya, meski desain antarmuka memiliki peran penting, pengguna lebih mementingkan bagaimana aplikasi membantu mereka dalam melakukan transaksi dan aktivitas perbankan sehari-hari. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Format* tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, perbaikan tampilan antarmuka dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Maka dari itu hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel *Format* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ditolak.

4. H4 : Variabel *Ease of Use* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Hipotesis keempat menguji apakah variabel *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data pada tabel 18, dapat diketahui bahwa hipotesis 4 diterima karena *Ease of Use* memiliki nilai t-statistik $> t$ tabel sebesar $2,161 > 1,96$ sehingga menunjukkan hasil yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Apriono et al., 2024) dan (Novializa et al., 2022) menjelaskan adanya pengaruh signifikan antara variabel *ease of use* dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Ease of Use mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, termasuk sistem yang mudah dipahami dan menu yang mudah ditemukan. Hasil analisis Deskriptif data didapat bahwa aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki sistem yang mudah digunakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna, pengguna merasa lebih puas jika aplikasi mudah digunakan dan navigasi sistem tidak rumit. Pengguna merasa puas dengan aplikasi yang intuitif dan *user-friendly*, di mana mereka tidak perlu banyak usaha untuk memahami cara kerja dan menu aplikasi, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih efisien dan nyaman. Hasil analisis deskriptif dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Maka dari itu hipotesis ke empat yang menyatakan bahwa variabel *ease of use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* diterima.

5. H5 : Variabel *Timeliness* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile.

Hipotesis kelima menguji apakah variabel *Timeliness* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data pada tabel 19, dapat diketahui bahwa hipotesis 5 ditolak karena *Timeliness* memiliki nilai t-

statistik $t < t_{tabel}$ sebesar $0,033 < 1,96$ sehingga menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryawan & Prihandoko, 2018) dan (Novita & Helena, 2021) yang menyimpulkan bahwa variabel penelitian *Timeliness* tidak terdapat pengaruh maupun hubungan dengan kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian (Astuti & Kamila, 2023) yang menjelaskan adanya pengaruh signifikan antara variabel *Timeliness* dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Variabel *Timeliness* mencakup ketepatan waktu dalam memberikan informasi dan kecepatan aplikasi merespon permintaan pengguna. Hasil analisis deskriptif *Timeliness* menunjukkan hasil rata-rata responden setuju terhadap semua pernyataan *Timeliness*, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki ketepatan dan respon aplikasi yang baik. Namun, pihak Bank Jambi Mobile juga harus tetap semakin meningkatkan ketepatan waktu mereka agar penggunaannya selalu nyaman dalam menggunakan aplikasi mereka. Penolakan hipotesis ini dapat disebabkan karena pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile merasa kecepatan aplikasi tidak cukup kuat untuk mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Pengguna merasa bahwa ketepatan waktu penting, namun tidak cukup signifikan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Maka dari itu hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel *Timeliness* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ditolak.

4.8 Rekomendasi Terhadap Aplikasi Bank Jambi Mobile

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pra survei dan wawancara dengan pengguna maka didapat kesimpulan terdapat 3 hipotesis yang ditolak dan 2 hipotesis diterima. Variabel *Content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh aplikasi, seperti fitur yang tepat, berkualitas, dan bermanfaat, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan kuesioner pengguna merasa lebih puas ketika aplikasi menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, aplikasi perlu terus memperbaiki aspek ini, terutama mengingat masalah yang ditemukan, seperti fitur *top-up* yang sering bermasalah, fitur *qris* yang bermasalah dan kurangnya fitur tambahan. Menambahkan fitur yang relevan, seperti pembayaran e- *Commerce* seperti shopee serta memperbaiki fungsi *top-up* dan *qris* akan lebih meningkatkan kepuasan pengguna.

Variabel *Accuracy* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

Aplikasi Bank Jambi. Meskipun akurasi informasi tetap merupakan faktor penting, masalah seperti nomor rekening dan saldo yang tidak muncul, transfer yang gagal, serta aplikasi yang sering tutup sendiri, menunjukkan adanya masalah teknis yang mengganggu pengalaman pengguna. Penolakan hipotesis ini disebabkan oleh frekuensi terjadinya masalah tersebut, yang membuat pengguna lebih fokus pada aspek-aspek lain dalam mempengaruhi kepuasan mereka.

Variabel *Format* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa Format atau tata letak dan desain visual aplikasi tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna tampaknya lebih memprioritaskan fungsi aplikasi daripada tampilannya. Masalah yang ditemukan seperti tampilan aplikasi yang tidak user-friendly dan desain awal yang membingungkan bagi pengguna baru, menunjukkan bahwa meskipun estetika penting, fungsionalitas aplikasi dianggap lebih krusial oleh pengguna. Oleh karena itu, meskipun Format tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan, memperbaiki antarmuka agar lebih intuitif dan mudah digunakan, terutama untuk pengguna baru, tetap penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam jangka panjang.

Variabel *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile. Pengguna cenderung lebih puas jika aplikasi mudah digunakan, dengan navigasi yang tidak rumit dan fitur-fitur yang mudah diakses. Masalah yang ditemukan, seperti kesulitan dalam registrasi, melihat histori transaksi, dan penggunaan fitur QRIS menunjukkan bahwa masih ada area yang perlu diperbaiki dalam hal kemudahan penggunaan. Dengan memperbaiki fitur-fitur yang masih sering mengalami masalah dan membuat aplikasi lebih intuitif, pengalaman pengguna dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Variabel *Timeliness* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* atau ketepatan waktu dalam memberikan informasi dan respon aplikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, masalah seperti waktu loading yang lama dan aplikasi yang sering *lag* menunjukkan bahwa aspek ini masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, meskipun *Timeliness* tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan, memperbaiki waktu *loading* aplikasi dan mengurangi lag tetap penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mencegah ketidakpuasan yang lebih besar.

4.9 Feedback Untuk Perbaikan Aplikasi Bank Jambi Mobile

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan

untuk Aplikasi Bank Jambi Mobile berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), rekomendasi saran perbaikan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi perlu meningkatkan kualitas informasi yang disediakan, memastikan keberagaman fitur yang ditawarkan, dan memperbaiki fungsi-fungsi yang sering bermasalah, seperti fitur *top-up* dan fitur qris yang sering mengalami masalah, serta menambahkan fitur-fitur tambahan seperti pembayaran shopee, dan lainnya akan membuat aplikasi lebih bermanfaat dan relevan bagi pengguna.
2. Memperbaiki akurasi dan keandalan sistem, seperti nomor rekening dan saldo yang tidak muncul, serta transfer yang sering gagal, perlu dilakukan peningkatan pada sistem agar lebih stabil dan akurat untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kegagalan teknis yang dapat mengganggu pengalaman pengguna.
3. Peningkatan desain dan tata letak aplikasi, meskipun desain tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, memperbaiki tampilan agar lebih *user-friendly*, terutama bagi pengguna baru, tetap penting. Antarmuka yang lebih intuitif dan desain yang lebih menarik dapat membantu pengguna merasa lebih nyaman dan efisien dalam menggunakan aplikasi.
4. Memperbaiki kecepatan dan respons aplikasi untuk mengurangi waktu loading yang lama dan mengatasi lag yang sering terjadi. Mengoptimalkan performa aplikasi dan meningkatkan infrastruktur teknis dapat membantu dalam meningkatkan kecepatan dan respons aplikasi, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien.

Dengan melakukan perbaikan-perbaikan ini, diharapkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile akan meningkat, dan pengguna akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile sudah masuk dalam kategori sangat puas. variabel *content*, *format*, dan *timeliness* masuk dalam kategori puas, sedangkan variabel *accuracy* dan *ease of use* masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Bank Jambi Mobile sudah berhasil memenuhi ekspektasi penggunaannya.
2. Pada penelitian yang telah dilakukan, didapatkan 2 variabel yaitu *Content*, dan *Ease Of Use* yang hipotesisnya diterima, sedangkan variabel *Format*, *Accuracy* dan , *Timeliness* ditolak, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Variabel *Content* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa konten yang relevan, berkualitas, dan bermanfaat yang disediakan oleh aplikasi Bank Jambi *Mobile* meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna merasa puas ketika informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan mereka.
 - b. Variabel *Accuracy* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Setelah dilakukan analisis data tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. *Accuracy* dalam penelitian ini mencakup keakuratan dan keandalan informasi serta kesesuaian *output* aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Pengguna menganggap akurasi sebagai standar dasar, faktor ini tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan.
 - c. Variabel *Format* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Tampilan antarmuka dan presentasi visual dari aplikasi Bank Jambi *Mobile* tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun desain antarmuka penting, pengguna lebih fokus pada fungsi dan manfaat aplikasi daripada pada estetika visual.
 - d. Variabel *Ease Of Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Kemudahan penggunaan dan *user-friendly* dari aplikasi sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan membuat pengalaman pengguna lebih nyaman dan menyenangkan.
 - e. Variabel *Timeliness* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*. Ketepatan waktu dalam memberikan informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna merasa bahwa ketepatan waktu penting, namun tidak cukup signifikan untuk meningkatkan kepuasan mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain di luar model asli *End User Computing Satisfaction* (EUCS) atau *external variabel model*, yang dapat menjelaskan lebih lanjut agar dapat digali kondisi aplikasi Bank Jambi *Mobile* agar lebih kompleks lagi.
2. Dari Hasil penelitian yang didapat, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi Bank Jambi *Mobile* perlu melakukan berbagai perbaikan, termasuk meningkatkan kualitas dan keandalan informasi, meningkatkan fitur-fitur masih sering mengalami masalah, memperbaiki akurasi dan stabilitas sistem, serta memperbarui desain dan tata letak aplikasi agar lebih *user-friendly*. Selain itu, optimalisasi performa aplikasi untuk mengurangi waktu loading dan lag yang terjadi saat menggunakan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji Gumelar, P., & Dwi Indriyanti, A. (2023). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri. *JEISBI*, 04(2), 52–61. www.tempo.co,
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Amalia, S. M., & Dudi Pratomo, SET. , M. A. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1516–1522.
- Amara, R. S., Mutiah, N., & Febriyanto, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee di Kota Pontianak). *Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(2), 274–287.
- Amiruddien, M., Widodo, A. P., & Isnanto, R. R. (2021). Evaluasi Tingkat Penerimaan Sistem Manajemen Aset Menggunakan Metode HOT-FIT. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(2), 87–96. <https://doi.org/10.21456/vol11iss2pp87-96>
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Media Online*, 3(4), 330–337. <https://djournals.com/klik>
- Andriani, T., Suastika, K., & Sesanti, N. R. (2017). Analisis Kesalahan Konsep Matematika Siswa dalam Menyelesaikan Soal Trigonometri Kelas X TKJ SMKN 1 Gempol Tahun Pelajaran 2016/2017. *Mathematics Journal Education*, 1(1), 34–39.
- Anggita, E. D., Hoyyi, A., & Rusgiyono, A. (2019). Analisis Structural Equation Modelling Pendekatan Partial Least Square dan Pengelompokan dengan Finite Mixture PLS (FIMIX-PLS) (Studi Kasus: Kemiskinan Rumah Tangga di Indonesia 2017). *JURNAL GAUSSIAN*, 8(1), 35–45. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Annur, C. M. (2023, September 20). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213*

- Juta Orang hingga Awal 2023*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Anwar, I. B. F., Pinandito, A., & Nugraha, D. C. A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Gapura UB. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(1), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Aprillia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 511–520. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
- Apriono, Sutejo, H., & Lahallo, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna E-learning dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Jayapura). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 10238–10253.
- Astuti, A. P., & Kamila, V. Z. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPLO) Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Information and Technology*, 3(2), 49–54. <https://doi.org/10.32938/jitu.v3i2.4128>
- Azzahrah, F., Aprillia, Y., Adian, P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare Centers in Surabaya). In *Jurnal Kesehatan* (Vol. 11, Issue 3). Online. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Chasbiandani, T. (2019). Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Penggunaan Mobile Banking. *Media Ekonomi*, 19(01), 212. <https://doi.org/10.30595/medek.v19i01.4889>
- Christalisana, C. (2018). Pengaruh Pengalaman dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan pada Proyek di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*, 7(1).
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User

- Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Just IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 12, Issue 2).
- Erlika, Y., Kurnia Wijaya, F., & Santi, R. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (UIN Raden Fatah Palembang). *JUSIFO: JURNAL SISTEM INFORMASI*, 2(1), 29–40.
- Esmemed, G., Testiana, G., & Nopriani, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. In *Journal of Computer and Information Systems Ampera* (Vol. 2, Issue 2). <https://journal-computing.org/index.php/journal-cisa/index>
- Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.302>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*.
- Hair, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use “PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use.” In *Organizational Research Methods, MIS Quarterly, and International Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2, pp. 106–

- 121). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Haryani, R., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus ASN Di PemKab Purwakarta) User Analysis of Employee Income Supplementary Information System (TPP) with The EUCS Method (Case Study of ASN in Purwakarta Regency Government). *JTSI*, 3(2), 277–292.
- Hinton, P. R., McMurray, I., & Brownlow, C. (2014). *SPSS Explained* (Routledge, Ed.; Edisi Ke-2). Routledge.
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126–142. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.01.003>
- Indira Natalea, D., & Christiani, L. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN APLIKASI PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN WONOSOBO. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 112–120.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44.
- Kiasati, A. I., & Zulaikha, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *ANUVA*, 7(2), 175–188.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Marlindawati, & Indriani, P. (2016). PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING DENGAN PENERAPAN MODEL END USING COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 18(1), 55–66.
- Mustafa EQ, Z., & Wijaya, T. (2012). *Panduan Teknik Statistik SEM & PLS dengan SPSS AMOS* (5th ed.). Cahaya Atma Pustaka.
- Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 8(2), 213. <https://doi.org/10.24036/jtev.v8i2.116699>
- Novianti, K. D. P., Putri, N. K. W. L., & Purnamayanti, I. A. G. W. (2021). Analisis

- Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus : Sijalak Desa Pohsanten Kabupaten Jembrana Provinsi Bali). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 2(2), 113–125.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *JTSI*, 2(1), 22–37.
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(6). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Nurhaeda, Sugiyono, & Hasbi, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *DiJITAC*, 2(2), 29–36.
- Rahmawita, M., Riswandi, Maita, I., Zarnelly, & Saputra, E. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Eucs dalam Penggunaan Siasy Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 201–209.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). kurniadi. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(3), 58–66.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method. *JTSI*, 2(2), 162–175.
- Sihotang, F. P., & Putri, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(3), 498–507. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Sudirjo, F., Ekasari, S., Hendayani, N., Dharmawan, D., & Launtu, A. (2024). Application of The End User Computing Satisfaction Method to Analyze User Satisfaction Toward the Quality of Mobile Banking Services. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 6(1), 150–154. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i1.490>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (26th ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (1st ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian* (31st ed.). ALFABETA.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DJP ONLINE PELAPORAN SPT PAJAK. *Prosiding SNATIF*, 147–154.

- Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>
- Syamsurizal. (2023). Pengaruh Ekspektasi Kinerja Dan Risiko Yang Diterima Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rantauprapat. *Jurnal Audit, Akutansi, Manajemen Terintegrasi*, 1(2), 89–101.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(3), 28–36. <https://ssrn.com/abstract=3205040>
- Tanjung, R. sinar sari, Munajat, M. D. E., & Novianti, E. (2022). Pengaruh Faktor Pendorong dan Penarik Terhadap Keputusan Berkunjung ke DEVOYAGE BOGOR. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(7), 7059–7072.
- Ulinuha, G., & Novitaningtyas, I. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Berdasarkan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Kalacakra2*, 2(2), 1–7. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/kalacakra/index>
- Umar, S., Fitriansyah, A., & Ar-Rasyid, H. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(2), 992–1008. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>
- Yazid, M. A., Hadi Wijoyo, S., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Zahra, F. A., & Putra, R. A. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Kertapati). *Seminar Nasional Efisiensi Energi Untuk Peningkatan Daya, Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional (SNEEMO)*, 18–23.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANK JAMBI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Petunjuk

Silakan isi formulir di bawah ini dengan informasi yang sesuai dengan memberi tanda centang (☑) pada pilihan yang sesuai.

Nama :

Usia :

- > 20 tahun
- 21-25 tahun
- 26-30 tahun
- > 30 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Domisili (tempat tinggal saat ini)

- Kota Jambi
- Kota Sungai Penuh
- Kabupaten Bungo
- Kabupaten Tebo
- Kabupaten Tanjung Jabung Barat
- Kabupaten Tanjung Jabung Timur
- Kabupaten Muaro Jambi
- Kabupaten Batanghari
- Kabupaten Sarolangun
- Kabupaten Merangin
- Kabupaten Kerinci

Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS (Pegawai Negeri Sipil)
- Karyawan Swasta
- Wirausaha/Entrepreneur

- Ibu Rumah Tangga
- Petani
- Lainnya

Berapa lama menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile:

- < 6 bulan
- 1 tahun
- 2 tahun
- >3 tahun

Berapa sering menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile dalam seminggu

:

- 1-2 kali
- 3- 4 kali
- 5-6 kali
- >7 kali

Aktivitas apa yang sering dilakukan saat menggunakan aplikasi bank Jambi Mobile

- Cek saldo rekening
- Transfer dana
- Pembayaran tagihan (seperti tagihan handphone, telkom, internet, TV, dan tagihan lainnya)
- Pembelian pulsa dan paket data
- Melakukan top up e- wallet
- Melakukan pembayaran dengan qris
- Aktivitas lainnya

Keterangan cara pengisian

Petunjuk:

Bacalah terlebih dahulu pernyataan dengan cermat sebelum dan memulai menjawab. Berilah penilaian terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang (☑) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pengalaman anda saat menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Isi (Content)

Isi mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi informasi yang disediakan oleh aplikasi.

1. Aplikasi Bank Jambi Mobile menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya.
 - Sangat Tidak Setuju : Informasi yang disediakan oleh aplikasi tidak relevan dengan kebutuhan saya.
 - Tidak Setuju : Informasi yang diberikan kadang-kadang tidak sesuai dengan yang saya butuhkan.
 - Setuju : Informasi yang disediakan umumnya sesuai dengan kebutuhan saya.
 - Sangat Setuju : Informasi yang diberikan selalu tepat dan sangat sesuai dengan kebutuhan saya.

2. Aplikasi Bank Jambi Mobile menyediakan informasi yang beragam.
 - Sangat Tidak Setuju : Aplikasi ini hanya menyediakan informasi yang tidak beragam.
 - Tidak Setuju : Informasi yang disediakan cukup terbatas dan tidak mencakup semua yang saya butuhkan.
 - Setuju : Aplikasi menyediakan berbagai informasi yang saya perlukan.
 - Sangat Setuju : Aplikasi ini menyediakan informasi yang sangat beragam dan memenuhi semua kebutuhan saya.

3. Aplikasi Bank Jambi Mobile menyediakan informasi yang berkualitas.
 - Sangat Tidak Setuju : Informasi yang disediakan tidak akurat atau membingungkan.
 - Tidak Setuju : Kualitas informasi yang diberikan kurang konsisten.
 - Setuju : Informasi yang disediakan umumnya berkualitas dan dapat diandalkan.
 - Sangat Setuju : Informasi yang disediakan selalu berkualitas dan sangat jelas.

4. Aplikasi Bank Jambi Mobile menyediakan isi dan informasi yang bermanfaat.
 - Sangat Tidak Setuju : Saya merasa informasi yang diberikan tidak bermanfaat bagi saya.

- Tidak Setuju : Informasi yang disediakan kadang-kadang tidak berguna.
- Setuju : Informasi yang diberikan umumnya bermanfaat.
- Sangat Setuju : Informasi yang disediakan sangat bermanfaat dan membantu saya dalam mengelola keuangan.

Keakuratan (*Accuracy*)

Keakuratan digunakan untuk menghitung seberapa sering sistem melakukan kesalahan dalam proses pengolahan data.

1. Aplikasi Bank Jambi Mobile menyajikan informasi yang akurat.
 - Sangat Tidak Setuju : Informasi yang disajikan sering kali tidak akurat.
 - Tidak Setuju : Informasi kadang-kadang tidak akurat.
 - Setuju : Informasi yang diberikan umumnya akurat.
 - Sangat Setuju : Informasi yang disajikan selalu akurat dan terpercaya.

2. Aplikasi Bank Jambi Mobile menghasilkan informasi yang terpercaya (Reliable).
 - Sangat Tidak Setuju : Informasi yang diberikan sering kali tidak dapat dipercaya.
 - Tidak Setuju : Saya ragu dengan keandalan informasi yang disediakan.
 - Setuju : Informasi yang diberikan umumnya dapat dipercaya.
 - Sangat Setuju : Informasi yang disediakan selalu dapat dipercaya dan sangat andal.

3. Aplikasi Bank Jambi Mobile menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan aplikasi.
 - Sangat Tidak Setuju : Output yang ditampilkan sering kali tidak sesuai dengan perintah.
 - Tidak Setuju : Output kadang-kadang tidak sesuai dengan perintah.
 - Setuju : Output yang ditampilkan umumnya sesuai dengan perintah.
 - Sangat Setuju : Output yang ditampilkan selalu sesuai dengan perintah aplikasi.

Bentuk (Format)

Variabel bentuk digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan oleh sistem.

1. Aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki tampilan antarmuka yang menarik.
 - Sangat Tidak Setuju : Tampilan antarmuka sangat tidak menarik.
 - Tidak Setuju : Tampilan antarmuka kurang menarik.
 - Setuju : Tampilan antarmuka umumnya menarik.
 - Sangat Setuju : Tampilan antarmuka sangat menarik dan menyenangkan.

2. Aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki tampilan sistem yang jelas.
 - Sangat Tidak Setuju : Tampilan sistem sangat tidak jelas dan membingungkan.
 - Tidak Setuju : Tampilan sistem kadang-kadang tidak jelas.
 - Setuju : Tampilan sistem umumnya jelas.
 - Sangat Setuju : Tampilan sistem selalu jelas dan mudah dipahami.

3. Tampilan aplikasi Bank Jambi Mobile terlihat kurang menarik.
 - Sangat Tidak Setuju : Saya merasa tampilan aplikasi sangat menarik.
 - Tidak Setuju : Tampilan aplikasi cukup menarik.
 - Setuju : Tampilan aplikasi kurang menarik.
 - Sangat Setuju : Tampilan aplikasi sangat tidak menarik.

4. Aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki tampilan sistem yang mudah dimengerti.
 - Sangat Tidak Setuju : Tampilan sistem sangat sulit dimengerti.
 - Tidak Setuju : Tampilan sistem kadang-kadang sulit dimengerti.
 - Setuju : Tampilan sistem umumnya mudah dimengerti.
 - Sangat Setuju : Tampilan sistem sangat mudah dimengerti.

5. Tampilan aplikasi memudahkan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Bank Jambi Mobile.
 - Sangat Tidak Setuju : Tampilan aplikasi sangat menyulitkan pengguna.
 - Tidak Setuju : Tampilan aplikasi kadang-kadang menyulitkan pengguna.
 - Setuju : Tampilan aplikasi umumnya memudahkan pengguna.

- Sangat Setuju : Tampilan aplikasi sangat memudahkan pengguna.

Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Variabel kemudahan pengguna digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*user-friendly*) aplikasi.

1. Tampilan sistem aplikasi memudahkan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Bank Jambi Mobile.

- Sangat Tidak Setuju : Tampilan aplikasi sangat menyulitkan pengguna.
 Tidak Setuju : Tampilan aplikasi kadang-kadang menyulitkan pengguna.
 Setuju : Tampilan aplikasi umumnya memudahkan pengguna.
 Sangat Setuju : Tampilan aplikasi sangat memudahkan pengguna.

2. Aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki sistem yang mudah dipahami.

- Sangat Tidak Setuju : Sistem sangat sulit digunakan dan menu sulit ditemukan.
 Tidak Setuju : Sistem kadang-kadang sulit digunakan dan menu sulit ditemukan.
 Setuju : Sistem umumnya mudah digunakan dan menu mudah ditemukan.
 Sangat Setuju : Sistem sangat mudah digunakan dan menu sangat mudah ditemukan.

3. Aplikasi Bank Jambi Mobile memiliki sistem yang sulit dipahami.

- Sangat Tidak Setuju : Sistem sangat mudah dipahami.
 Tidak Setuju : Sistem cukup mudah dipahami.
 Setuju : Sistem umumnya sulit dipahami.
 Sangat Setuju : Sistem sangat sulit dipahami.

Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Variabel ketepatan waktu digunakan untuk menghitung ketepatan waktu dari suatu sistem dalam memberikan data dan informasi ke pengguna.

1. Aplikasi Bank Jambi Mobile memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.

- Sangat Tidak Setuju : Informasi selalu terlambat diberikan.
 Tidak Setuju : Informasi kadang-kadang terlambat diberikan.
 Setuju : Informasi umumnya diberikan tepat waktu.

Sangat Setuju : Informasi selalu diberikan tepat waktu.

2. Aplikasi Bank Jambi Mobile memberikan informasi yang terkini.

Sangat Tidak Setuju : Informasi yang diberikan tidak relevan.

Tidak Setuju : Informasi kadang-kadang sudah tidak relevan.

Setuju : Informasi umumnya terkini.

Sangat Setuju : Informasi selalu terkini dan relevan.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah perasaan yang muncul pada pelanggan setelah menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile.

1. Saya merasa puas menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile.

Sangat Tidak Setuju : Saya sangat tidak puas dengan aplikasi ini.

Tidak Setuju : Saya tidak puas dengan aplikasi ini.

Setuju : Saya puas menggunakan aplikasi ini.

Sangat Setuju : Saya sangat puas dengan aplikasi ini.

2. Saya merasa layanan aplikasi Bank Jambi Mobile sudah memenuhi kebutuhan.

Sangat Tidak Setuju : Layanan aplikasi ini sangat tidak memenuhi kebutuhan saya.

Tidak Setuju : Layanan aplikasi ini tidak memenuhi kebutuhan saya.

Setuju : Layanan aplikasi ini umumnya memenuhi kebutuhan saya.

Sangat Setuju : Layanan aplikasi ini sangat memenuhi kebutuhan saya.

Lampiran 2. Nilai- Nilai r- Product Moment

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

CS Dipindai dengan CamScanner

Sumber : (Sugiyono, 2018)

Lampiran 3. Uji Hasil Pilot Test

No.	C1	C2	C3	C4	Jumlah	A1	A2	A3	Jumlah	F1	F2	F3	F4	Jumlah	EOU1	EOU2	Jumlah	T1	T2	Jumlah	Y1	Y2	Jumlah	
1	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	6	4	3	7	
2	3	2	2	3	10	4	4	4	12	3	2	2	2	9	2	2	4	4	4	8	3	3	6	
3	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
4	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
5	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	4	3	14	4	4	8	4	4	8	3	3	6	
6	3	2	3	3	11	3	3	3	9	4	3	3	4	14	3	3	6	3	3	6	4	4	8	
7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
8	3	3	2	3	11	3	4	3	10	2	3	2	2	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
10	3	2	3	3	11	2	2	3	7	2	3	3	3	11	3	3	6	3	3	6	4	4	8	
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
12	4	3	3	4	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	4	7	
13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	4	4	8	
15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	7	3	3	6	
16	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	6	4	4	8	3	3	6	
17	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	
18	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	4	3	4	14	3	4	7	3	3	6	3	3	6	
19	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
20	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	7	3	3	6	
21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	8	3	3	6	
22	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
23	3	4	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	4	4	8	4	3	7	4	4	8	
24	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
25	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	4	14	4	4	8	3	3	6	3	4	7	
26	3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	4	7	4	4	8	4	4	8	
27	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6	
28	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	3	3	4	13	3	3	6	3	4	7	3	3	6	
29	3	4	4	3	14	3	3	3	9	4	3	3	4	14	3	4	7	3	3	6	4	3	7	
30	3	3	3	3	12	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	7	3	4	7	
Validitas																								
Correlation	0,698	0,773	0,791	0,722		0,847	0,782	0,792		0,671	0,696	0,746	0,822		0,857	0,909		0,896	0,913		0,888	0,896		
R tabel	0,361	0,361	0,361	0,361		0,361	0,361	0,361		0,361	0,361	0,361	0,361		0,361	0,361		0,361	0,361		0,361	0,361		0,361
Keputusan	Valid	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid		Valid									

No.	C1	C2	C3	C4	Jumlah	A1	A2	A3	Jumlah	F1	F2	F3	F4	Jumlah	EOU1	EOU2	Jumlah	T1	T2	Jumlah	Y1	Y2	Jumlah
1	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	6	4	3	7
2	3	2	2	3	10	4	4	4	12	3	2	2	2	9	2	2	4	4	4	8	3	3	6
3	3	3	3	3	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	4	7	3	3	6	3	3	6
4	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
5	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	4	4	3	14	4	4	8	4	4	8	3	3	6
6	3	2	3	3	11	3	3	3	9	4	3	3	4	14	3	3	6	3	3	6	4	4	8
7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	6	3	3	6
8	3	3	2	3	11	3	4	3	10	2	3	2	2	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6
9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
10	3	2	3	3	11	2	2	3	7	2	3	3	3	11	3	3	6	3	3	6	4	4	8
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	3	6	4	4	8	3	3	6
12	4	3	3	4	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	4	7
13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	4	4	8
15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	7	3	3	6
16	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	6	4	4	8	3	3	6
17	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8
18	4	3	3	3	13	3	3	3	9	3	4	3	4	14	3	4	7	3	3	6	3	3	6
19	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
20	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	7	3	3	6
21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	8	3	3	6
22	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
23	3	4	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	4	4	8	4	3	7	4	4	8
24	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
25	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	4	14	4	4	8	3	3	6	3	4	7
26	3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	4	7	4	4	8	4	4	8
27	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	6
28	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	3	3	4	13	3	3	6	3	4	7	3	3	6
29	3	4	4	3	14	3	3	3	9	4	3	3	4	14	3	4	7	3	3	6	4	3	7
30	3	3	3	3	12	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	7	3	4	7
Reliabilitas																							
Varian	0,143678	0,409195	0,257471	0,165517	2,116092	0,234483	0,322989	0,165517	1,385057	0,231034	0,212644	0,202299	0,303448	2,050575	0,188506	0,286207	0,736782	0,202299	0,24023	0,722989	0,202299	0,217241	0,667816
Jumlah varian	0,975862					0,722989				0,949425					0,474713			0,442529			0,41954		
varian Total	2,116092					1,385057				2,050575					0,736782			0,722989			0,667816		
Nilai Cronbach Alpha	0,718					0,717				0,716					0,711			0,776			0,744		
Keputusan	Reliabel					Reliabel				Reliabel					Reliabel			Reliabel			Reliabel		

Lampiran 4. Kategori Kepuasan Pengguna

Kategori Kepuasan Pengguna

Menentukan Interval Class Untuk Menentukan tingkat Kepuasan Pengguna dalam 4 Kategori

1. Lebar Rentang Kategori:

- **Rentang Total:**

Rentang total = $4.00 - 1.00 = 3.00$

- **Lebar Rentang Setiap Kategori:**

Lebar rentang kategori = $3.00 / 4 = 0.75$

2. Penentuan Batas-Batas Setiap Kategori:

- **Sangat Tidak Puas:**

Rentang = 1.00 hingga 1.75

Tidak Puas:

Rentang = 1.76 hingga 2.50

- **Puas:**

Rentang = 2.51 hingga 3.25

- **Sangat Puas:**

Rentang = 3.26 hingga 4.00

Maka didapat Hasil Akhir
Kategori Kepuasan

Keterangan	Rata-rata Kepuasan
Sangat Tidak Puas	1.00 - 1.75
Tidak Puas	1.76 - 2.50
Puas	2.51 - 3.25
Sangat Puas	3.26 - 4.00

Lampiran 5. Data Kuesioner

Resp.	C1	C2	C3	C4	A1	A2	A3	F1	F2	F3	F4	EOU1	EOU2	T1	T2	Y1	Y2
1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
5	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
12	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
14	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
21	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
23	4	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
29	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3
30	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
33	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
80	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
83	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
88	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
90	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
91	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
92	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
93	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
94	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4
95	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
97	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
99	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
105	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
107	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3

Lampiran 6. Pra Survei

KUESIONER ANALISIS K

Pertanyaan Jawaban 25 Setelan

Bank Jambi Mobile? Mohon jelaskan dengan detail jika ada."

25 jawaban

Saat melakukan transaksi sering gagal

tidak ada, hanya saja fitur nya kurang friendly untuk pemula

tidak ada

aplikasi sering tidak merespon saat digunakan

sulit menggunakan fitur qris

sulit melihat history transaksi

Bank Jambi Mobile masih banyak fitur yang belum ada

Tidak ada masalah

Penukaran point menjadi pulsa pilihannya hanya sedikit

25 jawaban

Lihat di Spreadsheet

Menerima jawaban

Ringkasan Pertanyaan Individual

Bagian 1: Informasi Responden

Nama

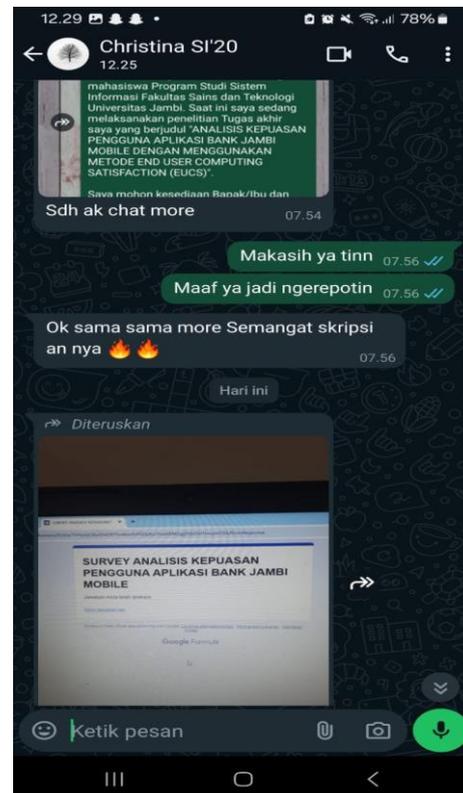
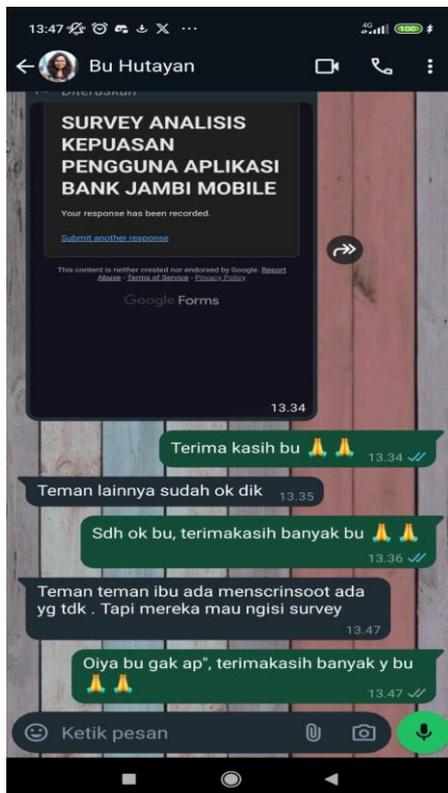
25 jawaban

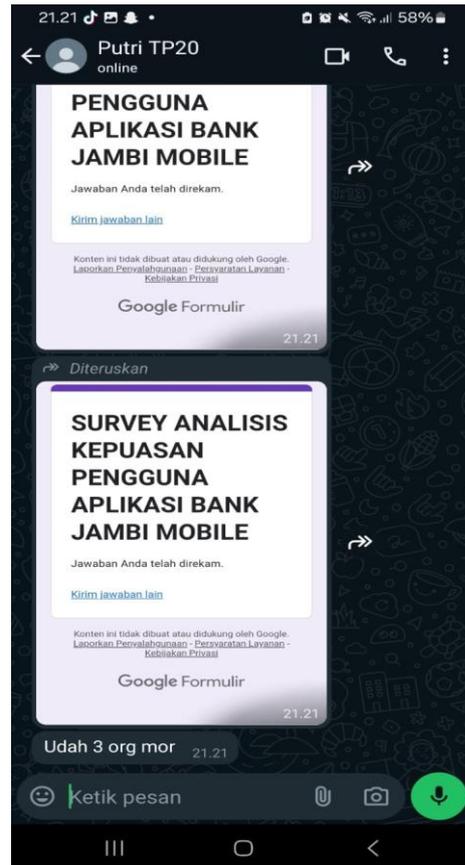
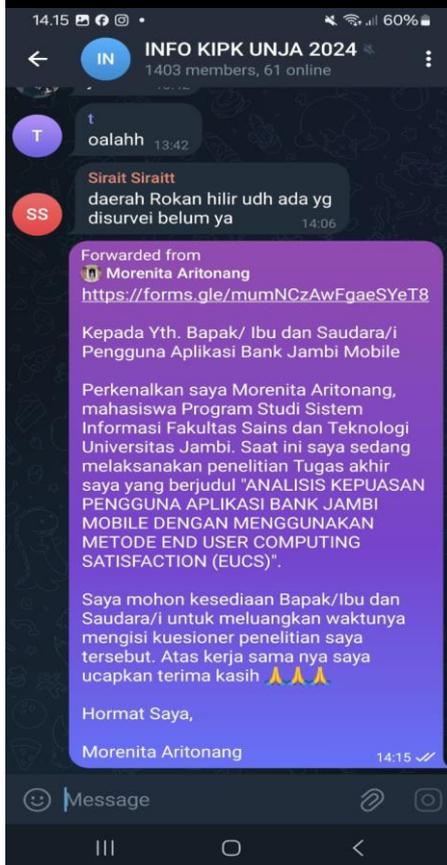
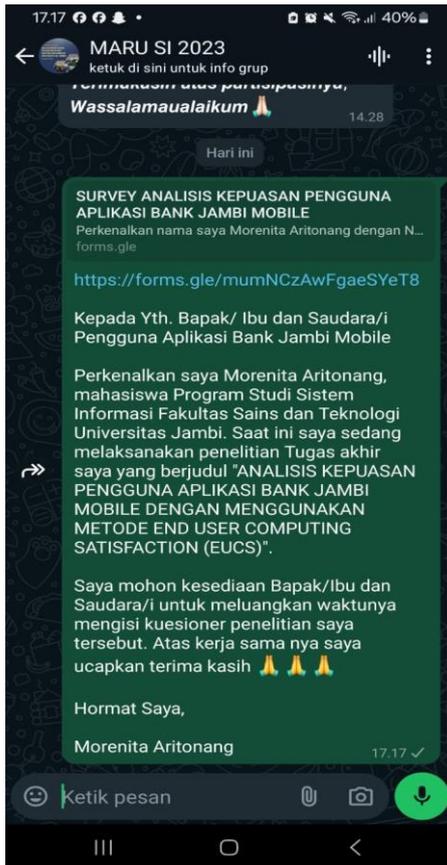
Santa Aprilia

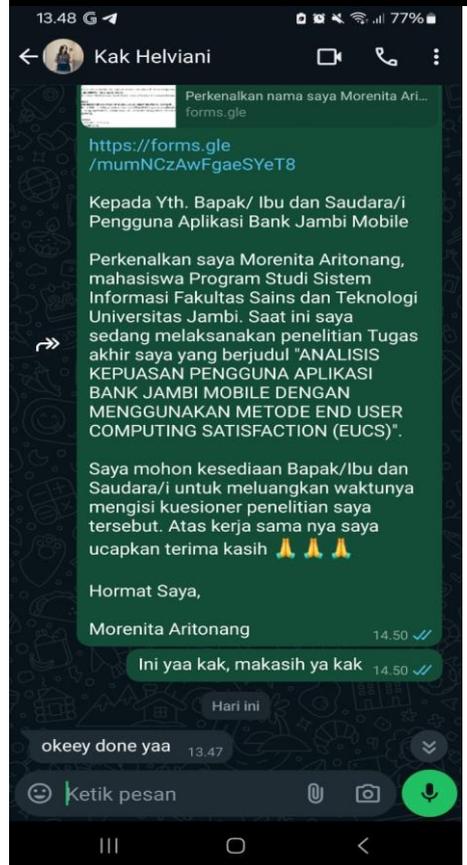
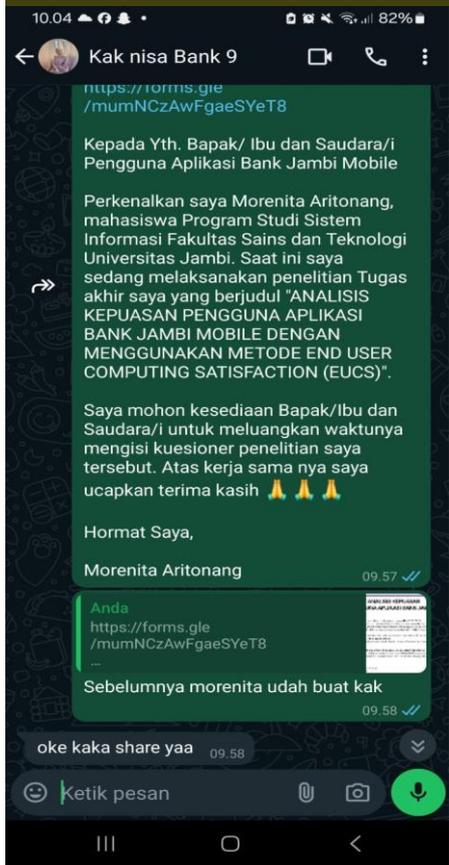
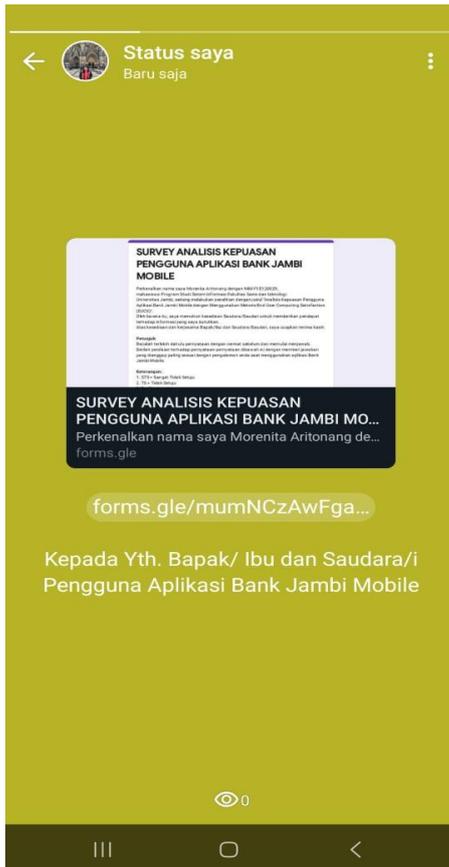
Valezza Julianj Arafik

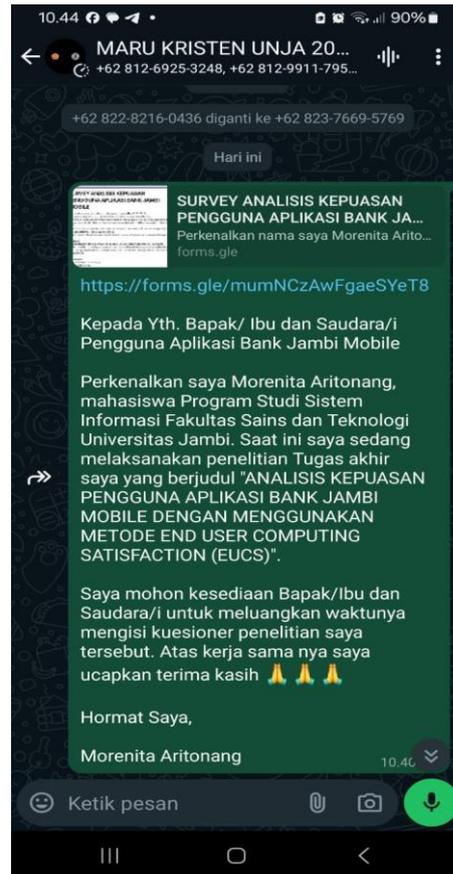
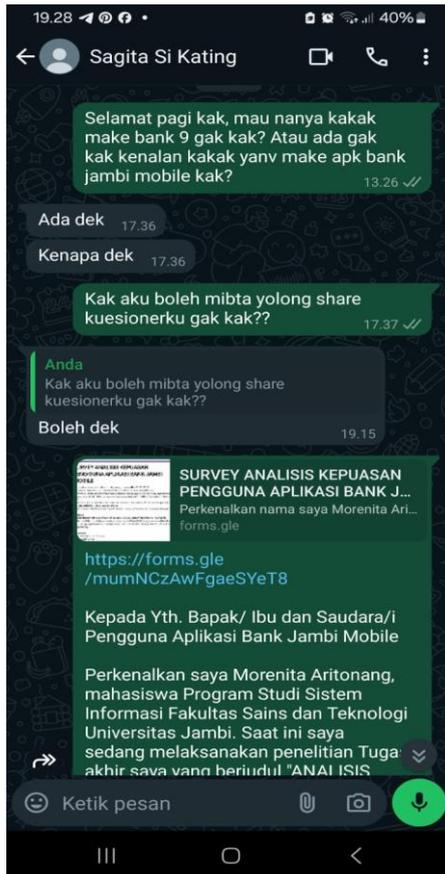
Rifqiyah Ramadani

Lampiran 7. Bukti Menyebarkan Google Form

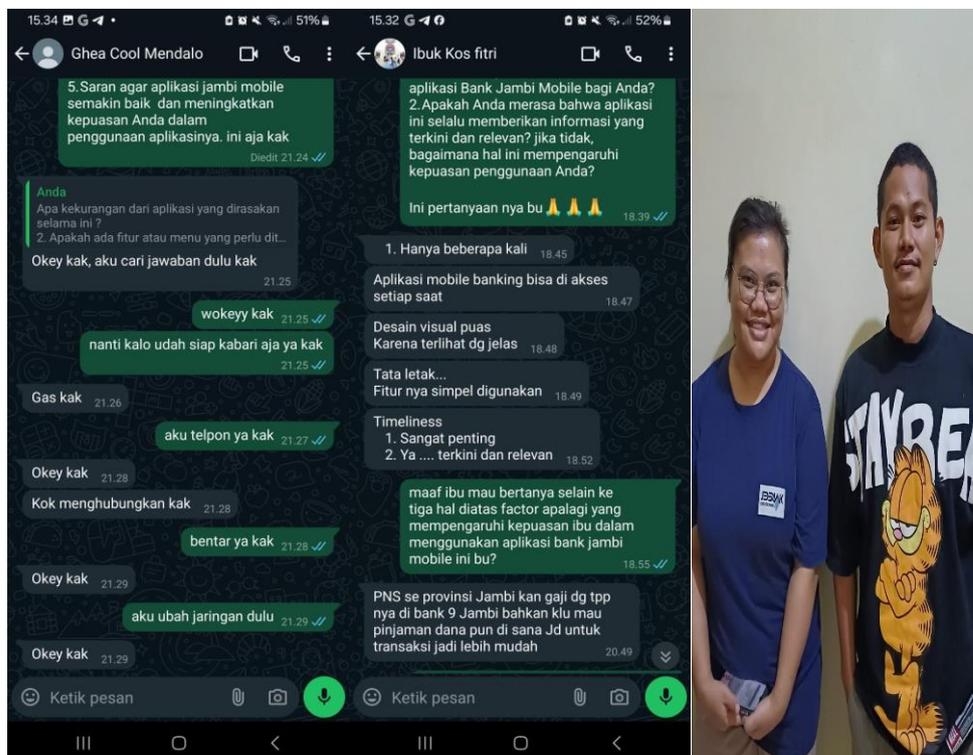








Lampiran 8. Wawancara dengan pengguna



Lampiran 9. Bukti Penyebaran data Secara *offline*



Lampiran 10. Surat izin Penelitian

BANK JAMBI

Jambi, 31 Mei 2024

Nomor : 119 .05/KP.SDM/2024
Lamp. : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Jambi
Di -
Tempat

Perihal : **Persetujuan Pengambilan Data Penelitian**

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat Fakultas Sains dan Teknologi Nomor : 1521/UN.21.9/PT.01.04/2024 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian, maka dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
Morenita Aritonang	FIE120029	Teknik Elektro dan Informatika	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile dengan menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>

Pada Prinsipnya data yang bisa di berikan dapat **disetujui** dengan ketentuan sebagai berikut :
"Data/Informasi yang diminta bukan merupakan Rahasia Bank dan tidak Berhubungan dengan Sistem Aplikasi Core Banking, Data Nasabah dan Simpanan Nasabah dan lainnya sebagaimana diatur dalam Bab VI Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998."

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi
Divisi Sumber Daya Manusia


Achmad Nunung HS
Pjs. Pemimpin Divisi

Tembusan :
1. Arsip

Kantor Pusat
Jln. Jend. A. Yani No. 18, Jambi 36122
Telp. : (0741) 60416, 60665 Fax. : (0741) 64882, 62623
email : bankjambi@bankjambi.co.id

Lampiran 11. Surat Izin Pengambilan data Secara Offline

Jambi, 03 Juli 2024

Nomor : 998 .07/KP.SDM/2024
Lamp. : -

Kepada Yth.
Pemimpin Kantor Cabang Sutomo
PT Bank Pembangunan Daerah Jambi
Di -
Tempat

Perihal : **Permohonan Pemberian Data Penelitian**

Menindaklanjuti Surat Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi Nomor: 1521/UN.21.9/PT.01.04/2024 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian, maka dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
Morenita Aritonang	FIE120029	Teknik Elektro dan Informatika	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile dengan menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>

Dimohon untuk Cabang Saudara memberikan Data Penelitian Mahasiswa tersebut dengan mengacu ketentuan berikut :
"Data/Informasi yang diminta bukan merupakan Rahasia Bank dan tidak Berhubungan dengan Sistem Aplikasi Core Banking, Data Nasabah dan Simpanan Nasabah dan lainnya sebagaimana diatur dalam Bab VI Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998."

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi
Divisi Sumber Daya Manusia

Achmad Jais
Plt. Pemimpin Divisi

Tembusan
1. Arsip

Kantor Pusat

Jln. Jend. A. Yani No. 18, Jambi 36122
Telp. : (0741) 60416, 60665 Fax. : (0741) 64882, 62623
email : bankjambi@bankjambi.co.id