

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING  
DANAMON MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY  
ACCEPTENCE MODEL* (TAM)**

**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH :**

**NOVIA RANDA**

**2109010046**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMON  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
(S.Kom) dalam Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer  
dan Teknologi Informasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**NOVIA RANDA**

**NPM. 2109010046**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

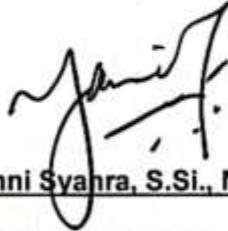
**MEDAN**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

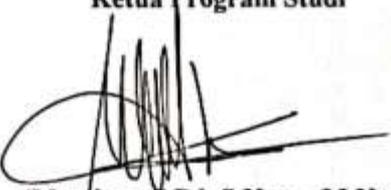
Judul Skripsi	:	ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMON MENGGUNAKAN <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)</i>
Nama Mahasiswa	:	NOVIA RANDA
NPM	:	2109010046
Program Studi	:	SISTEM INFORMASI

Menyetujui  
Komisi Pembimbing



(Yohanni Syanra, S.Si., M.Kom)

NIDN. 0129108201

<p><b>Ketua Program Studi</b></p>  <p><u>(Martiano S.Pd, S.Kom., M.Kom)</u> NIDN. 0128029302</p>	<p><b>Dekan</b></p>  <p><u>(Dr. Al-Khowarizmi, S.Kom., M.Kom.)</u> NIDN. 0127099201</p>
---	---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

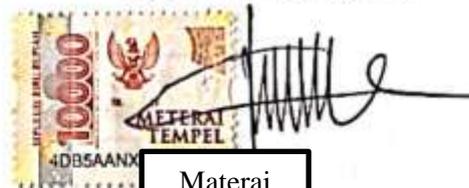
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMOM  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**

**SKRIPSI**

Saya menyatakan bahwa karya tulis ini adalah hasil karya sendiri, kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

Medan, 25 April 2025

Yang membuat pernyataan



Materai  
10000

ANDA

NPM. 2109010046

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia Randa  
NPM : 2109010046  
Program Studi : Sistem Informasi  
Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif (*Non-Exclusive Royalty free Right*) atas penelitian skripsi saya yang berjudul:

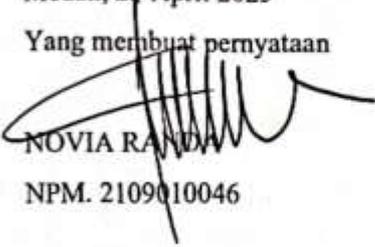
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMON  
MENGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berhak menyimpan, mengalih media, memformat, mengelola dalam bentuk database, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya ini tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemegang dan atau sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 25 April 2025

Yang membuat pernyataan

  
NOVIA RANDA

NPM. 2109010046

## RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Novia Randa  
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 06 November 2002  
Alamat Rumah : Jl. Cempaka I Delitua  
Telepon/Faks/HP : 082294645349  
E-mail : noviarandaa06@gmail.com  
Instansi Tempat Kerja : Tidak Bekerja  
Alamat Kantor : -

### DATA PENDIDIKAN

SD : SDN 104214 KEDAI DURIAN TAMAT: 2014  
SMP : SMP ISTIQLAL DELI TUA TAMAT: 2017  
SMK : SMK YPK MEDAN TAMAT: 2020

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “(ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMON MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* )”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana dalam program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, banyak pelajaran dan tantangan yang dihadapi, yang semuanya memberikan manfaat di masa depan. Semua pencapaian ini tidak lepas dari dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)
2. Bapak Dr. Al-Khowarizmi, S.Kom., M.Kom. Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi (FIKTI) UMSU.
3. Bapak Martiano S.Pd, S.Kom., M.Kom Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Yoshida Sary, SE, S.Kom., M.Kom. Sekretaris Program Studi Sistem Informasi
5. Pembimbing sekaligus mentorpeneliti ibu Yohanni Syahra, S.Si., M.Kom terimakasih sudah membimbing penulis dan memberikan penulis kemudahan

untuk bimbingan dengan sangat baik dan penuh kesabaran, terimakasih juga atas ilmu yang ibu berikan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai ke tahap ini.

6. Cinta pertama dan Surga saya, Alm. Bapak Edi Mulyono dan Almh. Ibunda Nur'ani terimakasih atas segala pengusahaan kalian yang telah membesarkan penulis sampai semasa dimana penulis harus ditinggalkan oleh kedua orang tua yang dicintai. Penulis hanya bisa menyampaikan betapa luar biasanya kedua orang tua penulis yang dapat menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan pendidikan tinggi ini dan dapat menjadi orang yang sukses. Terimakasih Papa dan Ibu atas kesiapan kalian dalam meninggalkan penulis yang dimana penulis tidak mengalami kekurangan apapun untuk menjalankan kehidupan sehingga inilah gelar S.Kom yang penulis hadiahkan kepada Papa dan Ibu Penulis.

7. Kakak pertama penulis Niken Febri Santi, S.P. beribu terimakasih penulis ucapkan kepada kakak pertama yang telah menjadi pelengkap dalam kehidupan penulis, mengusahakan kekurangan biaya pendidikan penulis sekaligus menjadi alasan untuk tidak menyia-nyiakan kebaikan kakak pertama penulis dan menjadi alasan penulis menyelesaikan pendidikan tinggi ini.

Dan Kakak Kedua Prima Yanti, A.Md.Kom. Penulis ucapkan terimakasih juga yang telah mengurus penulis sehari-hari dan memberikan perhatian yang sangat baik kepada penulis

8. Teman seperjuangan dalam perkuliahan Anis Badriah Harahap, Putri Zahara ZR, Audry Aisyah Fitri, terimakasih atas segala keluh kesah kita selama dalam perkuliahan semoga kita tetap menjadi teman, sahabat, dan keluarga sampai kapanpun dan semoga kita menjadi orang yang sukses dengan pekerjaan yang membanggakan.

9. Terakhir, terimakasih untuk diriku sendiri yang telah bertahan dan berjuang dalam menggapai impian yang sangat besar. Terimakasih novi telah memberhaslkan dirimu untuk sampai di pendidikan tinggi ini. Harapan saya semoga

sayamendapatkan apa yang saya cita-citakan, dipermudah urusannya oleh Allah SWT, dilancarkan segala rezekinya serta menjadi kebanggaan bagi keluarga. Terimakasih.

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMON MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perbankan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi *mobile*, termasuk PT. Bank Danamon Indonesia melalui layanan *mobile banking* D-Bank PRO. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *mobile banking* Danamon dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri dari lima variabel, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention* (BI), *Usage Behavioral* (UB). Dari seluruh variabel memiliki beberapa kendala dan masalah seperti aplikasi yang kurang lengkap, dianggap kurang bermanfaat dalam jangka panjang, fitur yang kurang lengkap, dan jarang mendapatkan notifikasi maka dari itu perlunya dilakukan analisis terkait sejauh mana *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan google form yang disebarkan kepada 100 responden pengguna banking D-Bank PRO, yang dimana pengolahan data ini juga menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, dengan perspsi kegunaan (*Perceived Ease of Use*) menjadi faktor yang paling dominan. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengembangan layanan digital, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan kemudahan fitur *mobile banking* untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Mobile Banking, Kepuasan Pengguna, Technology Acceptance Model (TAM), Danamon.

# **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DANAMON MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

## **ABSTRACT**

The development of digital technology has encouraged banks to provide mobile application-based services, including PT. Bank Danamon Indonesia through the D-Bank PRO mobile banking service. This study aims to analyze the factors that influence the satisfaction of Danamon mobile banking service users using the Technology Acceptance Model (TAM) approach consisting of five variables, namely Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Effectiveness (PU), Attitude Toward Use (ATU), Behavioral Intention (BI), Usage Behavioral (UB). Of all the variables, there are several obstacles and problems such as incomplete applications, considered less useful in the long term, incomplete features, and rarely getting notifications, therefore it is necessary to conduct an analysis related to the extent to which the Technology Acceptance Model (TAM) can be used to measure the level of satisfaction of mobile banking users. This study uses a quantitative method with a survey approach. Data collected through the distribution of questionnaires using a google form distributed to 100 respondents of D-Bank PRO banking users, where data processing also uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) application. The results of this study indicate that all variables have an influence and are significant to the user satisfaction variable, with Perceived Ease of Use being the most influential factor. This finding has an impact on the development of digital services, especially in improving the quality and ease of mobile banking features to achieve a higher level of user satisfaction.

**Keywords:** Mobile Banking, User Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), Danamon.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Batasan Masalah</b> .....	4
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
<b>2.1 Mobile Banking</b> .....	6
2.1.1 Pengertian Mobile Banking .....	6
<b>2.2 Kepuasan Pengguna</b> .....	7
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	7
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	7
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.....	8
2.2.4 Indikator kepuasan nasabah .....	9
<b>2.3 Bank Danamon</b> .....	9
2.3.1 Sejarah PT. Bank Danamon Tbk.....	9
2.3.2 Keunggulan Bank Danamon .....	11
2.3.3 Jenis Produk Tabungan Danamon.....	13
2.3.4 Kelebihan dan Kekurangan Bank Danamon .....	14
<b>2.4 Metode Technology Acceptance Model (TAM)</b> .....	15
2.4.1 Pengertian metode Technology Acceptance Model (TAM) .....	15
2.4.2 Variabel dan Indikator <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	17
<b>2.5 Populasi dan Teknik Sampling</b> .....	18
<b>2.6 Uji Validitas dan Reabilitas</b> .....	19
2.6.1 Uji Validitas .....	19
2.6.2 Uji Reabilitas.....	20

<b>2.7</b>	<b>SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)</b> .....	<b>20</b>
2.7.1	Output pada Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	23
<b>2.8</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>24</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1</b>	<b>Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>27</b>
3.1.1	Tempat Penelitian.....	27
3.1.2	Waktu Penelitian .....	27
<b>3.2</b>	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	<b>28</b>
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	28
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	<b>28</b>
<b>3.4</b>	<b>Variabel Penelitian</b> .....	<b>29</b>
3.4.1	Variabel Independen (X).....	29
3.4.2	Variabel Dependen (Y) .....	29
<b>3.5</b>	<b>Kuesioner</b> .....	<b>30</b>
3.5.1	Data Responden .....	30
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
<b>3.6</b>	<b>Defenisi Operasional Variabel</b> .....	<b>34</b>
<b>3.7</b>	<b>Analisis Data</b> .....	<b>36</b>
3.7.1	Evaluasi Model Pengukuran ( Outer Model ) .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN UJI COBA</b> .....	<b>38</b>
<b>4.1.</b>	<b>Hasil</b> .....	<b>38</b>
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
<b>5.1.</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	<b>65</b>
<b>5.2.</b>	<b>Saran</b> .....	<b>66</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>67</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Pemegang Saham PT. Danamon Tbk.....	11
Gambar 2.2 Tampilan D-Bank PRO .....	13
Gambar 2.3 Kemajuan TAM.....	16
Gambar 2.4 Bagan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	18
Gambar 2.5 Proses Pengelohan data dengan SPSS.....	21
Gambar 2.6 Tampilan Awal SPSS .....	23
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Scatter Plots Variabel Y .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemegang Saham PT. Danamon Tbk .....	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	27
Tabel 3.2 Skala Likert .....	30
Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner .....	30
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use .....	31
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness .....	32
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Attitude Toward Use.....	32
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use .....	33
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel Usage Behavioral.....	33
Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 3. 10 Defenisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1 Variabel Perceived Ease of Use (PEU).....	38
Tabel 4. 2 Variabel Perceived Usefulness (PU).....	40
Tabel 4. 3 Variabel Attitude Toward Use (ATU) .....	43
Tabel 4. 4 Variabel Behavioral Intention to Use (BIU) .....	45
Tabel 4. 5 Variabel Usage Behavior (UB).....	48
Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Pengguna .....	50
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use .....	54
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness .....	54
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Attitude Toward Use.....	54
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use .....	54
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Usage Behavioral.....	55
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4. 13 Uji Analisis Regresi Berganda.....	56
Tabel 4. 14 Uji Normalitas (Y) .....	57
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas Variabel Y .....	58
Tabel 4. 16 Uji Autokolerasi Variabel Y .....	59
Tabel 4. 17 Durbin Watson .....	60
Tabel 4. 18 Uji Parsial Variabel Y (Uji t Variabel Y) .....	61
Tabel 4. 19 tTable .....	62

Tabel 4. 20 Uji Parsial Variabel Y (Uji F Variabel Y) .....	63
Tabel 4. 21 fTable .....	63
Tabel 4. 22 Koefesien Determinasi Variabel Y .....	64
Tabel 4.23 Hasil Metode TAM dan SPSS .....	64

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi kegiatan transaksi menjadi semakin mudah. Teknologi informasi berperan signifikan dalam menunjang daya saing setiap hari, salah satunya dunia perbankan (Siswoyo & Irianto, 2020). Perubahan teknologi mampu memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dunia perbankan maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya melalui penerapan teknologi internet (Mulyani & halizah, 2021). Dunia perbankan telah memperkenalkan sistem berbasis internet lewat *smartphone* untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya.

Penggunaan internet dan *smartphone* di Indonesia yang cukup besar tersebut mendorong dunia bisnis untuk terus berkembang. Pengembangan pelayanan yang dilakukan oleh perbankan berbasis teknologi *electronic banking* saat ini dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking*, penggunaan *ATM (Authomatic Teller Machine)* dan lain sebagainya. oleh karena itu teknologi pembayaran non-tunai berkembang dan digemari di Indonesia karena kemudahannya dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu kemudahan yang dapat dirasakan adalah dengan adanya *mobile banking*.

*Mobile banking* adalah layanan dalam bentuk aplikasi yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui ponsel dan *smartphone*. *Mobile banking* juga memiliki fitur yang lebih lengkap pada aplikasi mobile dan dapat diakses melalui jaringan internet maupun SMS (Siswoyo & Irianto, 2020). Sektor perbankan terutama pada bagian *digital banking* banyak mengambil kesempatan untuk meningkatkan eksistensi perusahaan mereka, salah satunya perbankan di Indonesia kini sedang bersaing dalam kemajuan teknologi dalam bidang digital (Nurmajid, D. N., 2023). Bank Danamon yang merupakan bagian yang ikut melakukan transformasi digital untuk memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan dengan membagikan akomodasi bank elektronik yakni *iCMS, M-Banking*.

Menurut peraturan Bank Indonesia No.888/40/PBI/2016 kemajuan teknologi dan sistem informasi terus memberikan inovasi baru terutama dalam bidang *Finansial Technology (Fintech)*. *Fintech* termasuk layanan jasa keuangan yang berbasis teknologi saat ini. Industri *fintech* memperkenalkan sistem pembayaran uang elektronik dengan beragam bentuk, salah satunya adalah *mobile banking*. Yang dapat mempermudah pengguna untuk melakukan bertransaksi perbankan melalui perangkat mobile.

PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Danamon) termasuk bank swasta di Indonesia yang menggunakan metode pembayaran uang elektronik dengan teknologi digitalisasi melalui *mobile banking*. Danamon memberikan sebuah layanan transaksi melalui aplikasi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh nasabah pengguna *mobile banking*. D-Bank PRO menjadi salah satu *mobile banking* Danamon yang memberikan layanan *mobile banking* pada penggunaanya yang dilengkapi dengan fitur, seperti transfer, tabungan, pembayaran token listrik, kartu kredit dan pembayaran lainnya.

Bank Danamon juga melayani berbagai segmen konsumen usaha mikro kecil menengah (UMKM), serta perbankan syariah. Sejalan dengan perkembangan, Danamon terus melakukan inovasi serta digitalisasi sehingga memiliki keuntungan yang banyak dalam melakukan transaksi seperti, Keleluasaan Akses menggunakan Smartphone versi aplikasi, Fitur yang lengkap kekinian yang bisa membeli paket data internet, Software token transaksi melalui D-Bank PRO Website menjadi praktis, Pembayaran pinjaman seperti pembayaran belanja online. Adanya fasilitas *mobile banking* yang diberikan Bank Danamon kepada nasabah penggunaanya, salah satu metode analisis yang dapat digunakan ialah metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Sebelumnya kemuculan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, terdapat model *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Fisbein dan Ajzen (1975) yang menetapkan dua keyakinan yaitu *percevaid ease of use* (kemudahan pengguna) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan) sebagai penentu sikap terhadap niat perilaku dan pengguna teknologi informasi (Subowo, S.Kom., M.T.I., 2020).

Beberapa kelebihan *Technology Acceptance Model* yaitu menjadi alternatif jawaban ketika sebuah sistem tidak bisa menjawab kebutuhannya sehingga menyebabkan kehilangan minat terhadap sistem informasi yang dibuat, *Technology Acceptance Model* (TAM) hadir dengan tujuan menjadi dasar teori yang kuat, TAM lolos dari banyak uji riset dengan kesimpulan hasil bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) termasuk dalam kategori yang berdampak positif, dan TAM menjadi model yang memiliki tampilan sederhana namun valid (Subowo, S.Kom., M.T.I.,2020).

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki beberapa variabel utama dalam menentukan kepuasan pengguna yaitu *Perceived Ease of Use* artinya Sejauh mana pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, *Perceived Usefulness* artinya Sejauh mana pengguna merasa aplikasi bermanfaat untuk aktivitas perbankan, *Attitude Toward Using* artinya sikap atau pandangan pengguna terhadap penggunaan aplikasi, *Behavioral Intention* artinya Niat atau kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi, dan *Actual System Use* artinya Frekuensi dan durasi nyata dalam menggunakan aplikasi.

Masalah terkait *Perceived Ease of Use* adalah beberapa pelanggan merasa fitur-fitur aplikasi kurang lengkap, sehingga kendala yang di dapat sulit untuk menyelesaikan kebutuhan perbankan tertentu. Terkadang terjadi gangguan teknis saat penggunaan, seperti error saat login atau navigasi yang membingungkan (Maulana, M. H. 2024).Masalah terkait *Perceived Usefulness* adalah aplikasi dianggap kurang bermanfaat dalam jangka panjang, karena pengguna hanya menggunakannyaaat butuh transaksi tertentu saja, bukan sebagai alat keuangan yang serba bisa. Masalah terkait *Attitude Toward Using* yaitu Sikap pelanggan terhadap aplikasi cenderung kurang positif, karena aplikasi dinilai belum memiliki fitur yang lengkap atau sebanding dengan aplikasi bank lain. Masalahterkait *Behavioral Intention Actual System Use* yaitu meskipun aplikasi tetap digunakan, beberapa pelanggan mendapatkan kendala seperti tidak mendapatkan notifikasi penting, sehingga niat untuk terus menggunakan tidak didorong oleh kepuasan, tetapi lebih karena kebutuhan (Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Masalah terkait adalah Terdapat keluhan tentang respons aplikasi yang lambat, terutama saat membuka aplikasi atau mengklik menu tertentu, yang menghambat efisiensi

penggunaan sehari-hari. Dan masih banyak lagi masalah yang terkait dengan beberapa variabel metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Oleh karena itu peneliti melakukan riset ke Bank Danamon untuk melakukan Analisis kepuasan pengguna mobile banking danamon menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana agar tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) mobile banking ?
2. Bagaimana agar pengguna merasakan kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) mobile banking dalam jangka panjang?
3. Seberapa besar kontribusi *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan tingkat kepuasan pengguna mobile banking ?
4. Bagaimana cara agar pengguna memiliki niat dalam menggunakan aplikasi terus menerus di masa depan?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang diambil dari kuesioner dari para responden pengguna mobile banking Danamon.
2. Data akan diolah menggunakan program SPSS.
3. Metode dan Menganalisa menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) mobile banking.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dalam penggunaan mobile banking dalam jangka panjang.
3. Menilai sejauh mana *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna mobile banking.

4. Menganalisis pengaruh pengalaman pengguna, kemudahan pengguna, dan kepuasan pengguna dalam memperkuat penggunaan aplikasi di masa depan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini memberikan informasi terkait kepuasan penggunaan terhadap fitur-fitur mobile banking Danamon D-Bank PRO. Penelitian ini dapat menjadi Gep penelitian lanjutan terkait penerapan metode Technology Acceptance Model dalam analisis kepuasan pengguna mobile banking Danamon.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperelajari dan mengembangkan diri dalam memecahkan suatu masalah, serta berkontribusi pada pengimplementasian yang terjadi di suatu bank. Khususnya penelitian ini akan meneliti tentang kepuasan pengguna mobile banking Danamon aplikasi D-Bank PRO.

- b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pengguna mobile banking Danamon menggunakan aplikasi D-Bank PRO.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Mobile Banking**

Mobile banking merupakan salah satu alat keuangan digital yang memudahkan siapa saja penggunanya dalam bertransaksi dengan perkembangan zaman teknologi yang semakin canggih. Berikut penjelasan lengkap mengenai mobile banking.

##### **2.1.1 Pengertian Mobile Banking**

Mobile banking adalah layanan dengan fasilitas yang mempermudah dalam mengakses informasi maupun kecepatan dalam memperoleh informasi dan transaksi finansial terkini secara real time dan tepat waktu. Aplikasi berbasis mobile ini dapat diakses oleh nasabah dan pengguna layanan tersebut. Dengan adanya mobile banking ini sangat membantu masyarakat dalam bertransaksi keuangan dan non-keuangan dengan menggunakan smartphone berbasis internet (Kota & Kusumastuti, 2022).

Menurut Bank Indonesia (BI), mobile banking adalah transaksi keuangan yang digunakan melalui perangkat mobile pribadi, yang biasanya melalui smartphone, yang berisi dana milik nasabah di bank. Selain itu menurut OJK mobile banking adalah alat transaksi yang digunakan melalui perangkat seluler. Dengan adanya aplikasi berbasis internet yaitu mobile banking sangat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dalam bertransaksi seperti, transfer bank, cek saldo, tranfer antar bank, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain (Kumalasanti & Susliyanti, 2020).

Berdasarkan pendapat yang diatas, disimpulkan bahwa mobile banking adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh perbankan untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi dan dapat mengakses informasi keungan nasabah tersebut, seperti cek saldo, cek rekening, transfer antar bank, cek lokasi ATM, dan transaksi lainnya.

## **2.2 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna merupakan respon atau umpan balik yang positif yang diberikan pengguna kepada suatu sistem yang digunakan. Berikut penjelasan lengkap mengenai kepuasan pengguna atau nasabah.

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

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

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Jadi kepuasan pengguna menjadi hal pokok yang tidak boleh di biarkan atau diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan(Rahayu et al., 2023).

Kepuasan nasabah menjadi aspek sangat penting untuk mempertahankan citra nama perusahaan di masyarakat luas, sehingga memberikan peningkatan pelayanan yang bermutu bagi nasabah. Hal ini sangat lah penting mengingatnya peran nasabah yang begitu besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini tentu membawa dampak yang sangat besar bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang.

### **2.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan nasabah yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengetahui kepuasan pengguna(Lutfiani et al., 2024),yaitu:

- a. Complaint and Sugestion System (Sistem keluhan dan saran) setiap organisasi dan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan harus menyediakan kesempatan yang luas dan nyaman bagi pengguna untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat dan keluhan nasabah. Dan media yang perlu digunakan antara lain saluran bebas pulsa, website, kotak saran, dan lain-lain.
- b. Ghost Shopping (Pembeli bayangan) Metode ini digunakan dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura sebagai pelanggan potensial produk pesaing
- c. Lost customer Analysis (Analisis pelanggan yang lari) Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli
- d. atau berpindah ke pemasok agar dapat memahami hal apa yang terjadi agar mengambil langkah perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.
- e. Customer satisfaction surveys (Survey kepuasan pengguna) melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan masukan secara langsung dan perhatian serta memberikan respon positif bahwa perusahaan menaruh perhatian bagi para pelanggannya (Wiastrono & Ramadhani, 2021).

### **2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah**

Secara garis besar motivasi seorang nasabah dalam mengambil suatu barang atau produk dipengaruhi oleh beberapa faktor ekonomis dari produk tersebut (Wiastrono & Ramadhani, 2021). Faktor diantaranya sebagai berikut:

- a. Harga, Produk dengan kualitas yang sama dengan harga yang lebih rendah dapat menjadikan nilai yang lebih besar dari konsumen
- b. Pelayanan dan Fasilitas, Pengguna sangat merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang bagus dan terbaik sesuai harapan mereka
- c. Emosional, Pengguna akan merasa bangga dan yakin bahwa akan kagum kepada mereka dengan memakai produk yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi

- d. Biaya, pengguna akan puas dengan produk jika mereka tidak perlu mengeluarkan uang dengan biaya tambahan. ATM menunjukkan bahwa pengguna senang dengan kemudahan.
- e. Kualitas Produk, Pengguna pasti akan merasa puas jika produk yang di dapatkan mereka dengan kualitas yang sangat baik(Sariatin & Ekawati, 2023).

#### **2.2.4 Indikator kepuasan nasabah**

Pada penelitian ini Triyanti et al (2021), menggunakan indikator kepuasan nasabah sebagai berikut :

- a. Terpenuhiannya harapan yang diberikan oleh produk
- b. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs
- c. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain(Lutfiani et al., 2024).

### **2.3 Bank Danamon**

Bank Danamon merupakan salah satu bank Konvensional yang memiliki beberapa produk perbankan seperti tabungan, simpan pinjam, dan tranfer dana. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai sejarah Bank Danamon.

#### **2.3.1 Sejarah PT. Bank Danamon Tbk**

PT. Bank Danamon Tbk didirikan pada tahun 1956 dengan nama PT. Bank Kopra Indonesia. Sejak tahun 1976 namanya menjadi Bank Danamon Indonesia hingga kini. Bank Danamon menjadi bank devisa swasta pertama di Indonesia tahun 1976 dan Perseroan terbuka pada tahun 1989. Pada tahun 1997, sebagai akibat krisis moneter Asia, Bank Danamon mengalami kesulitan likuiditas dan diambil alih oleh Badan Penyehatan Perbankan (PT. Danamon Indonesia Tbk, 2024).

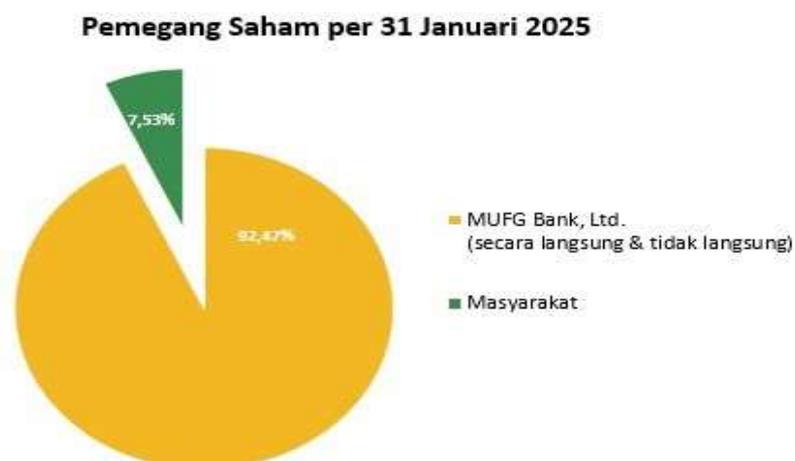
Nasional (BPPN) sebagai bank BTO. Pada tahun 1999, Pemerintah Indonesia melalui BPPN merekapitulasi Bank Danamon dengan obligasi pemerintah senilai Rp.32 triliun. Saat itu juga, sebuah Bank BTO dilebur ke perseoran sebagai bagian dari program pembenahan BPPN. Pada tahun 2000, ada delapan bank BTO yang dilebur ke dalam bank Danamon dalam waktu kurang lebih 3 tahun, selanjutnya bank Danamon melakukan restrukturisasi luas yang

memcakup organisasi, manajemen, manusia, organisasi, sistem, perilaku dan identitas perusahaan (Indonesia, 2024).

PT Bank Danamon Tbk adalah bank swasta nasional terbesar yang kedua, yang juga termasuk ke dalam lima besar bank komersial di Indonesia. Bank Danamon juga dikenal sebagai salah satu bank terkemuka di bidang UKM selain melayani memberi pelayanan nasabah korporasi dan kelembagaan seluruh Indonesia. Dengan terkenalnya bank Danamon ini PT Bank Danamon terus berkembang dengan mengikuti tahun dan zamanya dan PT Danamon mampu bersaing dengan Bank-Bank lain yang profesional (Syafriada F et al., 2023).

PT Bank Danamon memiliki salah satu jaringan perbankan yang paling luas di Indonesia, dengan lebih dari 2.600 cabang dan gerai, dan termasuk kantor cabang konvensional, gerai DSP dan unit-unit anak perusahaan, dilengkapi dengan 1.400 anjungan tunai mandiri (ATM) dan 70 mesin setor tunai (CDM) diseluruh negeri, layanan internet dan mobile banking serta call center (PT. Bank Danamon Indonesia, 2024). Danamon terus mengembangkan jaringan kami untuk memberikan layanan keuangan yang lebih baik kepada nasabah kami diseluruh negeri, dari Aceh sampai Papua. Di tahun 2013, jaringan kami terdiri dari 544 kantor cabang konvensional, 993 gerai DSP, 667 gerai Adiran Finance dan 70 CDM

PT Bank Danamon Indonesia Tbk dan PT Bank Nusantara Parahyangan Tbk anggota dari Mitsubishi UFJ Financial Group, Inc. (MUFG) telah melakukan proses penggabungan usaha secara hukum. Per tanggal 1 Mei 2019, Bank Danamon sebagai bank Bank yang menerima Penggabungan (Surviving Bank). Dengan penggabungan usaha secara hukum ini, MUFG Bank, Ltd. (MUFG), MUFG adalah salah satu grup keuangan yang terkemuka di dunia (PT. Bank Danamon Indonesia, 2025). Anak usaha perbankan MUFG selaku pemegang saham pengendali, akan menghadirkan tingkat kolaborasi dan sinergi yang lebih tinggi serta berkontribusi secara positif terhadap pertumbuhan sektor perbankan dan perekonomian di Indonesia.



**Gambar 2. 1 Diagram Pemegang Saham PT. Danamon Tbk**

**Tabel 2.1 Pemegang Saham PT. Danamon Tbk**

Nama Pemegang Saham	Jumlah Saham	%
<b>MUFG Bank, Ltd (langsung tidak langsung)</b>	9,038,053,192	92.47
<b>Masyarakat</b>	735,499,678	7.53
<b>Jumlah</b>	9,773,552,870	100,00

Per 31 Januari 2025, kepemilikan saham Danamon yang merupakan bagian dari Mitsubishi UFJ Financial Group, Inc. adalah 92.47% dan 7,53% saham kepemilikan masyarakat. Saham per 31 Januari 2025 ini tidak terdapat perubahan signifikan terkait kepemilikan saham dan struktur permodalan selama periode laporan.

### **2.3.2 Keunggulan Bank Danamon**

Bank Danamon memiliki keunggulan antara lain sebagai berikut :

- a. Garansi Asuransi jiwa, Nasabah yang membuka rekening Danamon lebih akan mendapatkan bonus asuransi jiwa selama 6 bulan tanpa biaya premi. Nasabah juga berhak mendapatkan perlindungan asuransi kecelakaan gratis senilai Rp.10 juta selama 6 bulan pertama sejak pembukaan rekening
- b. Produk Layanan Beragam, Bank Danamon menyediakan berbagai produk unggulan seperti pinjaman dana, tabungan, asuransi,

- perbankan syariah, dan kartu kredit, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
- c. Jaringan yang luas, Bank Danamon memiliki jaringan yang luas dengan banyak kantor cabang dan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada tahun 2017 tercatat ada lebih 1.600 cabang.
  - d. Layanan E- Banking Danamon, Danamon menyediakan layanan e-Banking yang mudah diakses melalui aplikasi mobile banking dan internet banking selama 24 jam. Fitur – fitur yang tersedia di Danamon meliputi cek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, pembukaan rekening, investasi, peminjaman, promo dan cashback, dan top-up e-wallet.
  - e. Danamon Lebih Pro, Kemudahan transaksi valas dalam satu genggam, mengatur keuangan dengan beragam mata uang dalam satu rekening, fleksibilitas transaksi keuangan harian, bebas biaya tarik tunai dan transfer ke bank lain hingga 99 kali tiap bulan dan cashback untuk transaksi di SPBU dan supermarket.
  - f. Bebas biaya Admin, Nasabah tidak dikenakan biaya administrasi setiap bulannya.
  - g. Transfer lebih Murah, Biaya transfer RTGS/SKN lebih murah melalui Danamon Online Banking.



**Gambar 2. 2 Tampilan D-Bank PRO**

### 2.3.3 Jenis Produk Tabungan Danamon

Untuk menunjang berbagai kebutuhan nasabah, Bank Danamon menyediakan beberapa jenis produk tabungan dengan ketentuan yang berbeda. Nasabah juga dapat memilih jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Beberapa pilihan produk tabungan yang tersedia sebagai berikut :

1. Tabungan Danamon Tabunganku
2. Tabungan Danamon Lebih
3. Tabungan Danamon Cita-Citaku
4. Tabungan Danamon Primanadolar
5. Tabungan Danamon Flexi Max
6. Tabungan Danamon Syariah
7. Tabungan Danamon SuperCombo
8. Tabungan Pendidikan Danamon
9. Tabungan Danamon Lebih Adra Finance
10. Tabungan D-Save

#### 2.3.4 Kelebihan dan Kekurangan Bank Danamon

Setiap nasabah tentu memiliki kebutuhan dan tujuan yang berbeda saat menggunakan layanan perbankan. Ragam kebutuhan tersebutlah yang membuat Bank Danamon menghadirkan produk layanan yang beragam. Ketika bingung memilih lembaga perbankan yang akan digunakan, kamu perlu membandingkan kelebihan dan kekurangannya agar mengetahui sistem kerjanya. Inilah beberapa kelebihan dan kekurangan Bank Danamon yang harus dipahami :

1. Kelebihan Danamon

- a. Gratis Asuransi Jiwa

Jika nasabah membuka rekening Danamon lebih, maka secara otomatis akan mendapatkan bonus asuransi jiwa selama 6 bulan artinya nasabah tidak akan dikenakan biaya premi.

- b. Produk Layanan Beragam

Bank Danamon memiliki beberapa produk unggulan yang dapat memenuhi kebutuhan para calon nasabah.

- c. Wide Network

Bank Danamon sudah berdiri bertahun-tahun sehingga jaringan yang dibentuk sudah luas dan mampu menjangkau pelosok negeri. Di tahun 2017, tercatat sudah ada lebih dari 1.600 yang dimiliki Bank Danamon

- d. Dilengkapi dengan Layanan E-Banking Danamon

Kemajuan teknologi membuat Bank Danamon senantiasa melakukan berbagai terobosan baru untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Ada layanan mobile banking yang biasa diakses melalui aplikasi ponsel dan juga internet banking yang bisa diakses melalui layanan internet.

2. Kekurangan Danamon

Selain memiliki kelebihan Danamon juga memiliki kekurangan sebagai berikut :

- a. Ada biaya Penalti jika Saldo dibawah minimum Beberapa produk menerapkan ketentuan saldo minimum yang cukup besar.

Padatabungan Danamon lebih harus memiliki saldo minum Rp 5 juta. Jika di bawah jumlah tersebut akan dikenakan biaya penalti sebesar Rp 17 ribu.

b. Layanan Online sering mengalami masalah

Kemampuan server yang digunakan sering kali terjadi tidak mendukung untuk dapat memenuhi kebutuhan seluruh nasabah secara optimal sehingga sering mengalami kendala seperti tidak dapat diakses, lemot, sering adanya pemeliharaan dan lainnya.

c. Biaya transaksi berbeda

Bank danamon menerapkan sejumlah biaya tertentu untuk setiap transaksi. Nilainya pun berbeda untuk setiap transaksi, misalnya saja biaya layanan, biaya administrasi, dan lainnya (Mukuan et al., 2022).

## 2.4 Metode Technology Acceptance Model (TAM)

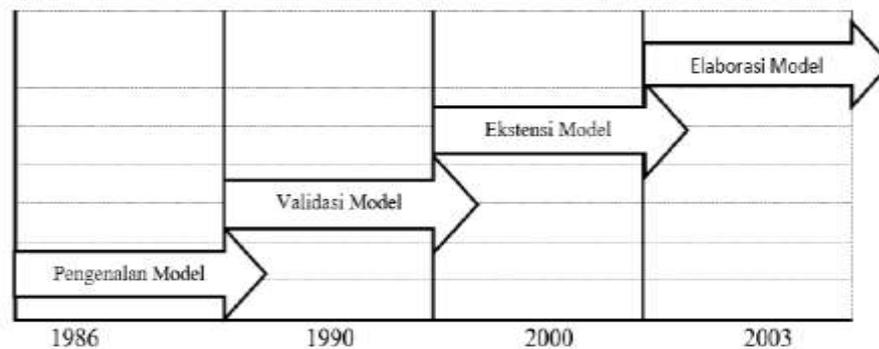
Technology Acceptance Model (TAM) merupakan bagaimana seseorang menerima suatu sistem. Berikut penjelasan lengkap mengenai metode TAM.

### 2.4.1 Pengertian metode Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan oleh Davis (1989) adalah adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap teknologi. Terdapat dua variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menurut E. Rimawati dalam (Wassalam, Umar, dan Yudhana, 2020) mengatakan tujuan utama TAM adalah menghadirkan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (personalisasi) dan tujuan pengguna computer (Stefany et al., 2021).

Komponen *Technology Acceptance Model* (TAM) yang belum dimodifikasi terdiri dari lima komponen utama diantaranya persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), niat perilaku pengguna (*behavioural intention to use*) dan penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*). Perkembangan

*Technology Acceptance Model*(TAM) sampai tahun 2003 diklasifikasikan dengan empat kemajuan yaitu pengenalan model (*model introduction*), validasi model (*model validation*), ekstensi model (*model extention*), dan elaborasi model (*model elaboration*)(Ardianto & Azizah, 2021). Dapat dilihat pada gambar 2.3 sebagai berikut :



**Gambar 2. 3. Kemajuan TAM**

#### 1. Pengenalan Model

Davis (1989) menyatakan bahwa TAM lebih baik dikarenakan dapat menjelaskan keinginan pengguna menerima teknologi dari pada teori TRA. Model ini mencoba membandingkan TAM dengan TRA dan dengan model Theory of Planned Behaviour (TPB). Lalu Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa TBP membahas niat perilaku baik, sedangkan TAM menjelaskan sikap (*attitude*)

#### 2. Validasi Model

Pengujian validasi digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi. (Davis, 1989) pengaruh variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) adalah valid dan reabile untuk situasi dan sistem informasi yang berbeda.

#### 3. Eksistensi Model

Pengembangan model TAM dengan menambahkan variabel eksternal dan penyebab (*antecedent*) daei variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat dikategorikan sebagai variabel induvidual, organisasi, kultur dan karakteristik tugas lainnya.

#### 4. Elaborasi model

TAM memiliki empat variabel yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness* atau *PU*), kemudahan pengguna (*perceived ease of use* atau *PEOU*), niat perilaku (*Behaviour Intention* atau *BI*) atau bisa disebut niat pengguna (*usage intention* atau *UI*) dan perilaku (*Behaviour* atau *B*) atau bisa disebut pemakaian nyata (*actual usage* atau *AU*)(Maulana, 2024).

#### 2.4.2 Variabel dan Indikator *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) Sebelum dimodifikasi menggunakan lima komponen utama. Kelima komponen tersebut sebagai berikut:

##### 1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Menggambarkan tingkat kepercayaan seseorang bahwa dalam meningkatkan pekerjaan melalui sistem yang digunakan. Manfaat pengguna TI diketahui dari kepercayaan pengguna TI dan memberikan dampak yang positif untuk penggunaannya. Indikator yaitu menjadikan pekerjaan lebih cepat, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.

##### 2. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*)

Menggambarkan tingkat kepercayaan seseorang pengguna sistem informasi mudah dan tidak melakukan usaha keras dari pengguna. Jika pengguna merasa percaya suatu sistem mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Persepsi diukur dengan indikator yaitu mudah dipelajari, mudah diakses, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, mudah digunakan, mempengaruhi sikap, keterampilan bertambah, minat, pengguna sesungguhnya.

##### 3. Persepsi terhadap Perilaku (*Attitude Towards Using*)

Sikap (*attitude*) tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat ke perilaku.

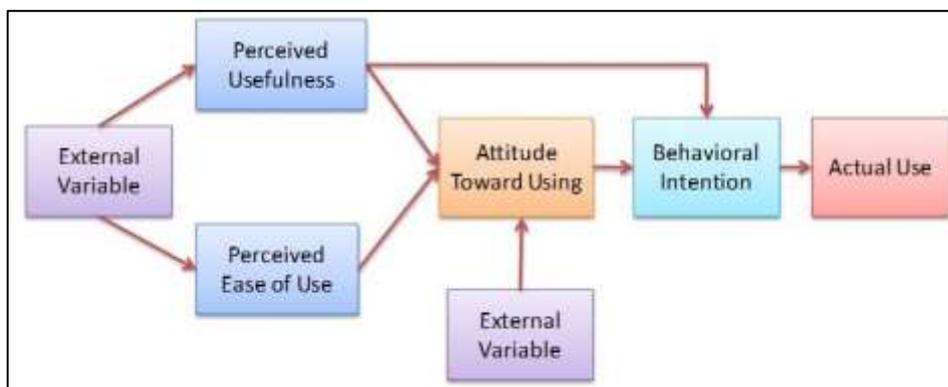
##### 4. Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Menggambarkan pengguna menunjukkan sikap penerimaan terhadap sistem. Tingkat pengguna dapat di prediksi melalui penggunaannya.

### 5. Pengguna sistem sesungguhnya (*actual system usage*)

Menggambarkan perilaku (*Behavioral*) adalah pengguna sesungguhnya (*actual usage*) dari sebuah teknologi informasi. Penggunaan sesungguhnya dalam pengukuran persepsian (*perceived usage*) yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi menggunakan daftar pertanyaan, maka pengguna sesungguhnya banyak diganti dengan nama pemakaian persepsian (*perceived usage*)(Maulana, 2024).

Berikut hubungan antara konstruksi dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.4. Bagan *Technology Acceptance Model* (TAM)**

### 2.5 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi mengacu pada jumlah orang yang tinggal di suatu wilayah atau negara yang memiliki kualitas tertentu yang perlu diamati atau diteliti pada waktu tertentu. Populasi penelitian dibagi menjadi dua yaitu populasi populasi “terbatas” dan populasi “tidak terbatas. Populasi terbatas adalah jumlah anggotanya dapat diketahui dengan pasti , sedangkan populasi tidak terbatas adalah populasi yang jumlah anggotanya tidak diketahui dengan pasti(Rahman et al., 2020).

Teknik sampling adalah teknik atau cara yang digunakan menentukan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel ini dari beberapa buku disebut dengan teknik sampling. Teknik sampling ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu teknik

probability sampling (pengambilan sampel secara acak) dan teknik non probability sampling (Candra Susanto et al., 2024).

#### 1. Teknik Probability Sampling

Teknik ini biasa disebut dengan random sampling, adalah pengambilan sampel secara acak dari sampel penelitian. Teknik ini cocok untuk populasi terbatas. Artinya populasi sudah ditentukan terlebih dahulu.

#### 2. Teknik Non-Probability Sampling

Teknik ini disebut dengan teknik no random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak dari sampel penelitian. Teknik ini cocok untuk populasi yang tidak terbatas, artinya ukuran anggota populasi tidak dan belum dapat ditentukan. Dalam pengambilan sampel ini, sampel penelitian tidak (kurang) atau diberikan peluang (probability) yang sama untuk menjadikan anggota populasi sebagai sampel yang terpilih. Hal ini bahwa dalam teknik pengambilan sampel ini, alat analisis statistik tidak boleh diperlukan atau dipergunakan untuk membantu menentukan sampel terpilih.

Jika sampel yang digunakan adalah 30 sampai 60, atau 120 sampai 250 maka uji statistik efektif. Sementara itu, Maholtra (1993) dalam Indrawan & Yuniawati (2014) menjelaskan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan dengan mengahlihkan jumlah variabel yang diamati dengan angka lima (Candra Susanto et al., 2024).

### **2.6 Uji Validitas dan Reabilitas**

Uji Validitas dan Reabilitas dipelajari dalam cabang ilmu pendidikan statistika menggunakan SPSS. SPSS merupakan suatu singkatan dari Statistical Product and Service Solution. SPSS merupakan bagian intergal dari proses analisa yang menyediakan akses data. SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor (Janna, 2020).

#### **2.6.1 Uji Validitas**

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid jika menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data dapat mengukur yang harus diukur. Dalam penentuan kelayakan penelitian, biasanya digunakan uji signifikan yang dinyatakan valid jika

korelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Product Moment Pearson) dan Corrected Item-Total Correlation (Fadli et al., 2023).

Validitas juga menjelaskan seberapa baik data yang dikumpulkan dapat mencakup area investigasi yang sebenarnya. Validitas pada dasarnya “mengukur apa yang hendak diukur”. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila (nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Validitas pengukuran, akan menjawab pertanyaan: “Apakah variabel-variabel (indikator) yang diteliti benar-benar mengukur (mewakili) variabel-variabel yang akan diukur?”, sedangkan reabilitas akan menjawab pertanyaan: “Apakah (hasil) pengukuran dari variabel (indikator) yang diteliti konsisten atau dapat diandalkan?” untuk reabilitas, kita akan melakukan evaluasi terhadap konsistensi, yaitu apakah instrumen pengukuran (kuesioner) yang digunakan akan memberikan hasil pengamatan yang sama jika diterapkan pada sampel (kelompok responden) yang sama pada waktu yang berbeda (Rindiasari, Hidayat, Yuliani et al., 2021).

### **2.6.2 Uji Reabilitas**

Pengukuran reabilitas ini hanya bisa dilakukan jika kuesioner tersebut sudah valid ketika dilakukan uji validitas. Dengan itu harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reabilitas. Ukuran yang umum dikenal dalam pengukuran reabilitas ini adalah koefisien Cronbach Alpha. Hal ini merupakan ukuran reabilitas yang paling tepat digunakan ketika instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert. Dan jika suatu variabel menunjukkan nilai Cronbach Alpha  $>$  0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur (Fadli et al., 2023).

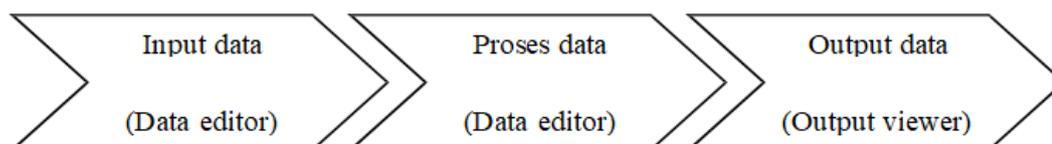
### **2.7 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)**

Menurut buku tentang SPSS (Dezka Arwandriya Prasetya, S.E. 2024) SPSS yang merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* adalah salah satu contoh program alat bantu analisis yang ada di pasaran atau paket Statistik untuk Ilmu Sosial. Seperti namanya SPSS pada mulanya ditunjukan untuk proses analisis permasalahan ilmu sosial. Perkembangan SPSS berkembang dari masa ke masa, semua dimulai saat masa perang dingin sekitar tahun 1960-an.

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya (Janna & Herianto, 2021).

SPSS pertama kali dirilis pada tahun 1968 dan diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi “Statistical Product and Service Solution”, (Nisfiannoor, Muhammad 2009) SPSS akan sangat membantu dalam penyajian data dalam berbagai bentuk, seperti gambar, grafik, chart, plot serta statistik deskriptif dan analisis yang kompleks. Selain itu SPSS juga mampu mengolah data yang sangat besar.

Saat SPSS dijalankan, akan muncul dua jendela utama yaitu data editor dan output viewer. Data editor adalah jendela yang digunakan untuk memasukan data yang akan diolah dalam aplikasi SPSS, sedangkan output viewer adalah jendela yang menampilkan hasil olahan data, (Setyadi, (H. J., & Widagdo, P. P., 2022). Data yang akan di proses dimasukkan lewat menu data editor yang otomatis muncul di layar saat SPSS dijalankan. Data tersebut kemudian diproses dalam menu yang sama yaitu data editor. Selanjutnya hasil pengolahan data akan muncul di layar (window) yang lain dari SPSS, yaitu output viewer. Berikut proses dari pengolahan data dengan SPSS:

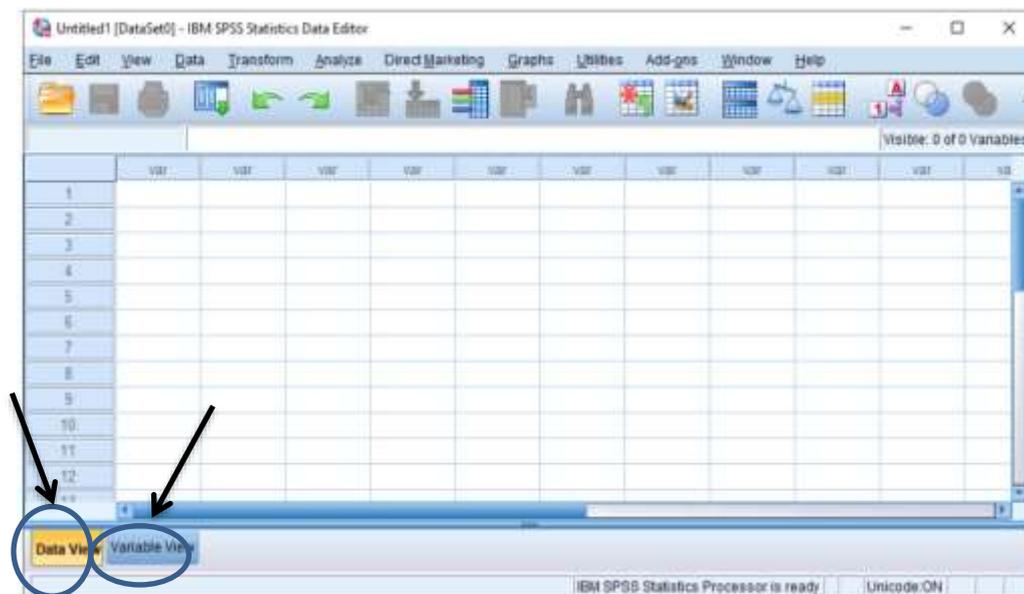


**Gambar 2.5. Proses Pengolahan data dengan SPSS**

Selanjutnya, terdapat beberapa menu dalam jendela (window) data editor yaitu file, edit, view, data, transform, analyze, graph, utilities, window dan help. Berikut penjelasan dan fungsi masing-masing menu tersebut adalah sebagai berikut: buku SPSS (Dezka Arwandriyah Prasetya, S.E. 2024)

1. *File*, berfungsi untuk melakukan proses pengolahan. Bisa seperti membuka, menyimpan, hingga menutup file.

2. *Edit*, berfungsi dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan perbaikan atau mengubah nilai data ( duplikasi data, menghilangkan data dan lain-lain).
3. *View*, berfungsi untuk mengubah status toolbar (output label, script, dan lain-lain).
4. *Data*, berfungsi untuk membuat perubahan pada SPSS secara keseluruhan seperti mengurutkan data, menyeleksi data, berdasarkan kriteria tertentu.
5. *Analyze*, merupakan menu inti SPSS yang berfungsi untuk melakukan semua prosedur perhitungan statistik, seperti uji t, uji F, regresi, dan lain-lain.
6. *Graph*, berfungsi membuat berbagai jenis grafik untuk mendukung analisis statistik, seperti line bar, pie, dan lain-lain.
7. *Utilities*, berfungsi dalam memberi informasi tentang peubah yang sekarang dan yang dikerjakan dalam mengatur tampilan menu.
8. *Window*, berfungsi menyediakan perintah SPSS, misalnya split, mengganti active window, mengganti tampilan awal dan minimize
9. *Help*, menu bar yang menyediakan informasi dan bantuan pengguna perangkat lunak SPSS.
10. *Transform*, berfungsi untuk melakukan perubahan data. Menu bar ini memiliki fitur mendetail seperti *compare variable*, *rank case* sampai *run pending transformation*.
11. *Add-ons//Etensions*, menu bar ini berfungsi untuk menempatkan fitur tambahan yang belum ada dalam paket pemasangan standar SPSS.



**Gambar 2. 5Tampilan Awal SPSS**

Selain itu pada tampilan awal SPSS akan diminta memasukan jenis data yang akan kita masukan. Boleh data yang sudah pernah kita pakai, bisa juga data yang benar-benar baru. Pada tanda panah diatas variabel view berfungsi untuk menginput nama variabel atau data yang akan ditulis dalam bagian ini maka otomatis akan terinput ke bagian data view(Pengabdian & Masyarakat, 2025).

### **2.7.1 Output pada Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)**

Penelitian ini untuk menganalisis data yang berkaitan dengan kepuasan pengguna mobile banking Danamon D-Bank PRO menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Berikut beberapa output yang mungkin di peroleh saat meplakukan analisis data menggunakan SPSS:

#### **1. Descriptive Statistic (Statistik Deskriptif)**

Output ini menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Statistik deskriptif ini digunakan untuk melihat distribusi data termasuk:

- a. Mean (Rata-rata), nilai setiap item atau variabel
- b. Standard Deviation, menunjukkan sejauh mana data tersebar dari nilai rata-rata
- c. Minimum dan Maximum, nilai terkecil dan terbesar dari masing variabel

### 2. Reability Analysis (Analisis Reabilitas)

Output ini untuk menguji konsistensi atau keandalan internal dari kuesioner yang digunakan, terutama jika menggunakan skala Likert dalam pengukuran. Salah satu yang sering digunakan adalah Cronbach's Alpha menurut Sugiyono teknik untuk menguji reabilitas instrumen penelitian. Cronbach Alpha dinyatakan reabel jika nilainya lebih dari 0,60.

### 3. Correlation Analysis (Analisis Korelasi)

Uji statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam *Technology Acceptance Model* akan terlihat korelasi antara Perceived Usefulness(PU), Perceived Ease of Use (PEOU), dan kepuasan pengguna.

### 4. Regression Analysis (Analisis Regresi)

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian untuk mengetahui pengaruh antara variabel satu dengan yang lain.(lindley, D.V.(1987).

### 5. T-Tests atau ANOVA (Uji T atau ANOVA)

Membandingkan kepuasan pengguna berdasarkan kategori seperti usia, jenis kelamin dapat mengetahui menggunakan uji t (untuk dua kelompok) atau ANOVA (untuk lebih dari dua kelompok).

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian, maka untuk memperkuat dasar penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai dasar penguat. Berikut penelitian terdahulu:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Peneliti	Metode	Hasil
1.	Analisis Pengguna Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pemabayaran Menggunakan Metode	Danielle Eudora Crystle Rampen, JayIdoan Sibotang (2021)	TAM	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komponen model TAM berhubungan secara signifikan dan pada

	Exatanted TAM			bagian lain ada yang tidak mempunyai pengaruh sehingga pengguna mobile banking dapat diharapkan untuk lebih teliti dalam menggunakan mobile banking agar mempermudah segala aktivitas transaksi pembayaran.
2.	Analisa Penerimaan Media Pembelajaran Online Si Cadiak Pandai menggunakan Technology Acceptance Model. Pada SMKN 1 BukitTinggi di Masa Pandemi Covid-19	Skripsi Tugas Akhir Felly Rahma Oktaviani(2021)	TAM	Pengembangan TAM
3.	Analisa Penerimaan Pengguna menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)	SKIPSI UIN Tesa Jamilatul Qomariah	TAM	Dalam Indrawan & Yunita (2014), Champion (1981) menjelaskan bahwa jika sampel yang digunakan adalah 30 samapi 60, atau, 120 sampai 250 maka uji statistik akan efektif., sementara itu, Maholtra (1993) dalam Indrawan & Yaniawati (2014) menjelaskan bahwa ukuran sampel

				dapat ditentukan dengan mengahlihan jumlah variabel yang diamati dengan angka lima.
4.	Analisis kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)	Amir Hamzah, Dedi Irawan (2023)	TAM	TAM merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile ini, serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis.
5.	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap kepuasan penggunaan Mobile Banking Pada Bank CIMB NIAGA SYARIAH cabang Gatot Subroto	SKRIPSI UMSU Mazaya Nadhira (2024)	TAM	Pengertian Mobile Banking, Pengertian Kepuasan Nasabah, Pengukuran Kepuasan Nasabah, faktor tingkat kepuasan nasabah.

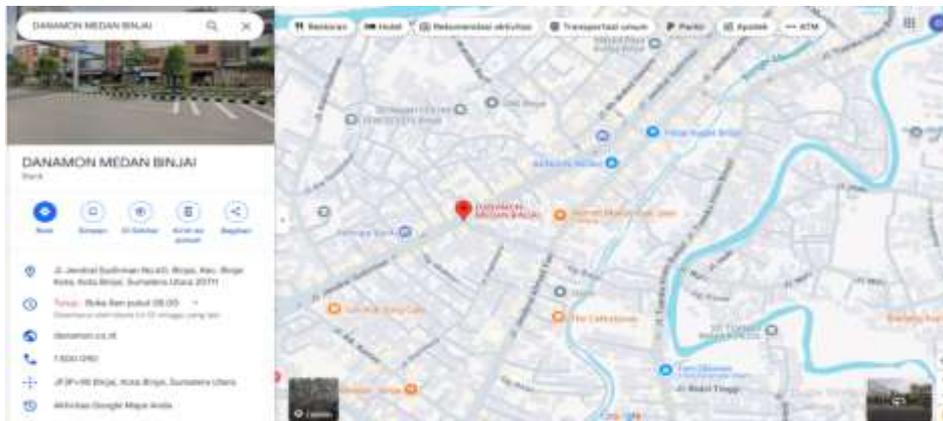
## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian ini menunjukkan kegiatan penelitian dilakukan di PT. Bank Danamon cabang Binjai dan terhitung dari tanggal 10 Februari – 23 April 2025.

#### 3.1.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Bank Danamon cabang Binjai. Lokasi Bank ini terletak di Jl. Jenderal Sudirman No.60 Binjai Sumatra Utara.



**Gambar 3. 1** Lokasi Penelitian

#### 3.1.2 Waktu Penelitian

**Tabel 3.1** Waktu Penelitian

Aktivitas	Bulan / Minggu																															
	Oktober 2024				November 2024				Desember 2024				January 2025				February 2025				Maret 2025				April 2025				Mei 2025			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	█																															
Pembagian Dospem									█																							
Bimbingan Proposal											█				█																	
Pembuatan Proposal											█				█																	
Pengumpulan Data											█				█																	
Seminar Proposal																																
Pembuatan Skripsi																																
Sidang																																

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada seluruh pengguna mobile banking Danamon D-Bank PRO Kota Binjai yang dapat dijadikan objek penelitian. Berdasarkan fokus penelitian, untuk mengukur kepuasan pengguna mobile banking dilakukan dengan pengguna yang masih aktif menggunakan layanan mobile banking dalam 1 Tahun terakhir. Dan pengguna layanan mobile banking yang tinggal di area Binjai dengan karakteristik pengguna aplikasi D-Bank PRO.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah purposive sampling karena penulis menentukan sampel untuk penelitian ini dengan kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan (Sugiyono, 2011).

Dalam penelitian ini kriteria pemilih sampel ditentukan sebagai berikut :

1. Masyarakat di wilayah kota Binjai yang berusia 20-35 tahun
2. Masyarakat yang berada di wilayah kota Binjai sebagai pengguna aplikasi mobile banking Danamon D-Bank PRO.

## 3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang memenuhi kriteria kemudian responden akan memberikan respons atas daftar pertanyaan yang telah di buat oleh penulis (Abdullah,2015).

Berdasarkan respon dari responden akan mendapatkan beberapa sampel yang akan diuji, sedangkan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997). Hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow :

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

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$z$  = nilai standard = 1.96

$p$  = maksimal estimasi = 50% = 0.5

$d$  = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Maka diperoleh hasil jumlah minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi sebanyak 100 responden. Peneliti memilih menggunakan rumus Lemeshow karena populasi yang terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan sesuatu yang menjadi obyek pengamatan penelitian atau apa yang menjadi penelitian kemudian dijadikan sebagai obyek dalam menentukan tujuan penelitian. Variabel merupakan faktor yang berperan dalam suatu penelitian atau masalah yang akan diteliti (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021).

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (dependent variable) dan variabel bebas (independent variabel). Adapun penjelasan kedua variabel sebagai berikut :

#### **3.4.1 Variabel Independen (X)**

Variable independen merupakan representasi dari fenomena yang digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi variable dependen (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021). Dalam penelitian ini variable yang digunakan adalah metode TAM yang terdiri dari variable: Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, Actual System of Use.

#### **3.4.2 Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian atau yang menjadi perhatian utama dalam sebuah penelitian (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021). Dalam penelitian variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna Aplikasi mobile banking Danamon D-Bank PRO.

### 3.5 Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung maupun tidak langsung, yang berisi banyak pertanyaan yang harus dijawab oleh responden (Tesa Jamilatul Qomariah, 2022).

Berikut Pertanyaan untuk responden:

#### 3.5.1 Data Responden

6. Nama : Novia Randa
7. Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki- Laki
8. Umur :  20 Tahun  21- 25 Tahun  25- 35 Tahun
9. Pekerjaan : Mahasiswa

Dalam pengisian Kuesioner dibawah ini, peneliti menggunakan skala likert dari 1-5 berikut:

**Tabel 3.2 Skala Likert**

Jawaban	Singkatan	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Tidak Setuju	5

**Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	<b>Variabel Perceived Ease of Use (PEU)</b>					
1.	Layanan <i>mobile banking</i> Danamon mudah digunakan					
2.	Tampilan layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO mempermudah dalam bertransaksi pada saat ini					
3.	Layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO mempermudah saya dalam melakukan transaksi					
4.	Layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO memberikan informasi akun secara tepat dan cepat					
5.	Layanan transaksi dalam <i>mobile banking</i> D-Bank PRO memiliki performa yang tepat dan cepat					
	<b>Variabel Perceived Usefulness (PU)</b>					
1.	Layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO meningkatkan efisiensi transaksi perbankan saya					

2.	Aplikasi mobile banking D-Bank PRO membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi					
3.	Fungsi layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO dalam mengelola rekening tabungansesuai dengan kebutuhan saya					
4.	Layanan <i>mobile banking</i> bermanfaat bagi saya					
	<b>Variabel <i>Attitude Toward Use</i> (ATU)</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	Layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO memberikan kenyamanan bagi saya dalam bertransaksi					
2.	Aplikasi mobile banking D-Bank PRO memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam melakukan transaksi					
3.	Saya merasa fungsi layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO sudah memenuhi semua aktivitas perbankan					

	<b>Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU)</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi D-Bank PRO untuk transaksi finansial masa depan					
2.	Saya akan merekomendasikan aplikasi banking D-Bank PRO kepada teman atau keluarga saya					
3.	Saya lebih memilih mobile banking D-Bank PRO dibandingkan dengan cara data ke Bank langsung					
4.	Saya menggunakan layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO karena aman dalam penggunaannya					
	<b>Variabel <i>Usage Behavior</i> (UB)</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	Apakah anda menggunakan mobile banking D-Bank PRO 2 – 4 kali dalam seminggu					
2.	Apakah anda menghabiskan waktu kurang dari 5 menit dalam menggunakan aplikasi mobile banking D-Bank PRO					

### 3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut adalah uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan yang telah dibuat:

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

Data yang digunakan untuk uji validitas X1 adalah data pernyataan Variabel Perceived Ease of Use.

**Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Layanan <i>mobile banking</i> Danamon mudah digunakan	.471	.1638	Valid
Tampilan layanan mobile banking D-Bank PRO mempermudah dalam bertransaksi pada saat ini	.428	.1638	Valid

Layanan mobile banking D-Bank PRO mempermudah saya dalam melakukan transaksi	.482	.1638	Valid
Layanan mobile banking D-Bank PRO memberikan informasi akun secara tepat dan cepat	.620	.1638	Valid
Layanan transaksi dalam mobile banking D-Bank PRO memiliki performa yang tepat dan cepat	.414	.1638	Valid

## 2) Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (X2)

Data yang digunakan untuk uji validitas X2 adalah data pernyataan Variabel Perceived Usefulness.

**Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Layanan mobile banking D-Bank PRO meningkatkan efisiensi transaksi perbankan saya	.486	.1638	Valid
Aplikasi mobile banking D-Bank PRO membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi	.578	.1638	Valid
Fungsi layanan mobile banking D-Bank PRO dalam mengelola rekening tabungannya sesuai dengan kebutuhan saya	.466	.1638	Valid
Layanan mobile banking bermanfaat bagi saya	.364	.1638	Valid

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

Data yang digunakan untuk uji validitas X3 adalah data pernyataan Variabel Attitude Toward Use.

**Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Attitude Toward Use**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Layanan mobile banking D-Bank PRO memberikan kenyamanan bagi saya dalam bertransaksi	.529	.1638	Valid
Aplikasi mobile banking D-Bank PRO memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam melakukan transaksi	.561	.1638	Valid
Saya merasa fungsi layanan mobile banking D-Bank PRO sudah memenuhi semua aktivitas perbankan	.576	.1638	Valid

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

Data yang digunakan untuk uji validitas X4 adalah data pernyataan Variabel Behavioral Intention to Use.

**Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi D-Bank PRO untuk transaksi finansial masa depan	.604	.1638	Valid
Saya akan merekomendasikan aplikasi banking D-Bank PRO kepada teman atau keluarga saya	.493	.1638	Valid
Saya lebih memilih mobile banking D-Bank PRO dibandingkan dengan cara datang ke Bank langsung	.521	.1638	Valid
Saya menggunakan layanan <i>mobile banking</i> D-Bank PRO karena aman dan penggunaannya	.521	.1638	Valid

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

Data yang digunakan untuk uji validitas X5 adalah data pernyataan Variabel Usage Behavioral.

**Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel Usage Behavioral**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Apakah anda menggunakan mobile banking D-Bank PRO 2 – 4 kali dalam seminggu	.599	.1638	Valid
Apakah anda menghabiskan waktu kurang dari 5 menit dalam menggunakan aplikasi mobile banking D-Bank PRO	.616	.1638	Valid
Apakah anda menggunakan mobile banking D-Bank PRO 2 – 4 kali dalam seminggu	.602	.1638	Valid
Apakah anda menghabiskan waktu kurang dari 5 menit dalam menggunakan aplikasi mobile banking D-Bank PRO	.364	.1638	Valid

## 6) Uji Reliabilitas

Hasil analisis reliabilitas dari masing-masing Variabel sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas**

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

### 3.6 Defenisi Operasional Variabel

**Tabel 3. 10Defenisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1.	Kepuasan	Pengertian Kepuasan pengguna mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Tjiptono,1998).	1. Bertransaksi menggunakan aplikasi D-Bank PRO. 2. Merekomendasikan aplikasi D-Bank PRO kepada orang lain. 3. Akan terus menggunakan aplikasi mobile banking Danamon D-Bank PRO.	Likert
2.	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Davis (1989) adalah adaptasi dari <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai ( <i>user acceptance</i> ) terhadap teknologi.	1. Persepsi kemudahan pengguna (Perceived Easy of Use) . a. Mempelajari aplikasi mobile banking. Danamon D-Bank PRO dengan mudah. b. Mudah di pahami dengan jelas. 2. Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness) a. peningkatan performa kinerja b. peningkatan efektivitas kinerja c. Menyederhanakan proses kinerja (Davis, 1985) 3. Sikap Pengguna (Attitude Toward Using) a. Kenyamanan berinteraksi. b. Senang	Likert

			<p>menggunakan.</p> <p>c. Menikmati penggunaan (Davis, 1985).</p> <p>4. Minat Perilaku untuk tetap menggunakan (Behavioral Intention to Use).</p> <p>a. Mempunyai fitur yang membantu.</p> <p>b. Selalu mencoba menggunakan.</p> <p>c. Penggunaan terus berlanjut dimana yang datang (Davis, 1985).</p> <p>5. Kondisi Pengguna Sesungguhnya atau nyata (Actual System Usage).</p> <p>a. Frekuensi dua durasi waktu penggunaan terhadap teknologi.</p> <p>b. Penggunaan terhadap teknologi sesungguhnya dalam praktek (Davis, 1985)</p>	
3.	End User Computing Satisfaction (EUCS)	<p>End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diberikan dari sebuah sistem informasi (Amoroso,1988).</p>	<p>1. Akurasi (Accuracy)</p> <p>a. Kesesuaian transaksi</p> <p>b. Respon yang tepat</p> <p>c. Ketepatan informasi (Rini, 2019).</p> <p>2. Konten (Content)</p> <p>a. Informasi dalam mobile banking Danamon D-Bank PRO sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>b. Kelengkapan informasi.</p> <p>c. Informasi yang membantu dalam</p>	Likert

			kegiatan transaksi antar bank (Kurniasih & Pibriana, 2021). 3. Format a. Kejelasan informasi pada tampilan. b. Memiliki Struktur menu yang mudah dipahami. c. Penyesuaian tata letak (Rini, 2019) 4. Kemudahan Pengguna a. Aplikasi mobile banking Danamon D-Bank PRO mudah digunakan. b. Petunjuk penggunaan c. Tampilan familiar (Lettu et al., 2022).	
--	--	--	--	--

### 3.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik analisis data merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mempersempit bidang kajian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang menggunakan

Model ekonomi untuk menganalisis data. Pengumpulan data ini dengan menggunakan kuesioner dengan skala lima poin yaitu 1 sampai 5 yang menunjukkan bahwa (Sangat Tidak Setuju) sampai (Sangat Setuju) dan terdiri dari 18 pertanyaan. Dengan pembagian kuesioner secara langsung melalui google form meliputi dari data responden dan diikuti pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui respon yang diberikan terhadap variabel yang terdapat pada penelitian sehingga hasil yang didapat diimplementasikan menggunakan SPSS.

#### 3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran ( Outer Model )

Pemanfaatan validasi dan reabilitas outer model untuk variabel tertentu yang digunakan dalam evaluasi validitas yang digunakan untuk membandingkan

indikator yang diberikan dengan variabel yang diketahui, sedangkan reabilitas digunakan untuk membandingkan indikator yang diberikan dengan variabel yang tidak diketahui. Outer model digunakan untuk memvalidasi suatu variabel dengan menggunakan indikator refleksi yang memperhatikan dua faktor yaitu Composite Reliability dan Discriminant Validity. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan dengan outer model:

1. Convergent Validity Loading faktor dapat ditentukan dengan membandingkannya dengan nilai pada masing – masing indikator variabel. Menurut Ghazali & Latan (2014), jika faktor pemuatan antara 0,5 dan 0,6 digunakan untuk perhitungan, hasil yang dihasilkan akan digunakan untuk menghitung persamaan. Tujuan dari latihan ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara indikator dengan variabel pada sistem yang dibangun untuk mengetahui valid atau tidaknya indikator tersebut. Jika AVE lebih besar dari 0,50, indikator tersebut valid. Berikut adalah contoh statistik AVE (Average Variance Extracted):

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

*Keterangan:*

$\lambda_i^2$  = factor loading

$var(\varepsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$

2. Composite Reliability Cronbach's Alpha dan Composite Reliability adalah dua metode untuk mengevaluasi reliabilitas indikator yang dapat direfleksikan. Cronbach's Alpha digunakan bersamaan dengan Composite Reliability untuk menentukan reliabilitas konstruk, tetapi Composite Reliability harus diterapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan reliabilitas dari variabel tertentu. Keandalan komposit didefinisikan sebagai nilai yang lebih besar dari 0,70 (Ghozali & Latan, 2014). Berikut adalah indikator Composite Reliability:

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

*Keterangan:*

$\lambda_i^2$  = factor loading  $var(\varepsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$

**BAB IV**  
**HASIL DAN UJI COBA**

**4.1. Hasil**

Hasil dari Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Banking Danamon Menggunakan Metode Technology Accepcence Made (TAM) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Data Yang Digunakan

Data yang digunakan adalah hasil kuisisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon.

a. Perceived Ease of Use (PEU)

Hasil kuisisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon. Dengan variabel Perceived Ease of Use (PEU).

**Tabel 4. 1 Variabel Perceived Ease of Use (PEU)**

No	PEU1	PEU2	PEU3	PEU4	PEU5	Total	Rata-Rata
1	3	4	3	3	4	17	3
2	2	2	3	1	2	10	2
3	4	4	3	3	1	15	3
4	3	4	1	2	1	11	2
5	1	3	3	4	2	13	3
6	2	2	3	2	2	11	2
7	1	2	4	3	3	13	3
8	1	1	2	4	3	11	2
9	2	1	3	2	1	9	2
10	2	4	3	4	2	15	3
11	2	1	2	3	4	12	2
12	3	4	4	1	2	14	3
13	3	2	1	2	3	11	2
14	3	4	1	2	3	13	3
15	1	2	4	3	2	12	2
16	1	3	3	1	3	11	2
17	2	2	1	2	4	11	2
18	2	2	3	1	4	12	2
19	1	2	4	1	1	9	2
20	4	3	3	4	1	15	3
21	3	2	4	3	2	14	3
22	4	2	3	3	2	14	3
23	4	1	4	4	4	17	3

24	4	2	3	4	2	15	3
25	1	2	4	1	1	9	2
26	1	2	3	1	4	11	2
27	3	4	4	3	4	18	4
28	3	2	4	4	3	16	3
29	4	2	4	4	3	17	3
30	1	1	2	3	2	9	2
31	2	2	1	3	1	9	2
32	4	3	4	4	3	18	4
33	4	3	2	2	3	14	3
34	2	4	1	4	4	15	3
35	1	1	2	1	2	7	1
36	1	2	3	1	1	8	2
37	1	1	1	3	4	10	2
38	3	2	1	2	4	12	2
39	2	3	4	4	4	17	3
40	3	2	3	4	1	13	3
41	4	4	4	4	3	19	4
42	1	4	2	2	1	10	2
43	1	4	4	2	3	14	3
44	2	1	1	2	2	8	2
45	3	1	1	1	3	9	2
46	3	2	1	2	3	11	2
47	3	2	4	1	4	14	3
48	1	3	3	2	1	10	2
49	4	4	1	1	2	12	2
50	4	2	1	1	1	9	2
51	4	3	1	2	2	12	2
52	4	2	1	1	4	12	2
53	3	2	3	1	2	11	2
54	4	3	3	3	4	17	3
55	4	1	3	3	2	13	3
56	2	4	2	2	4	14	3
57	4	2	4	3	4	17	3
58	2	4	3	2	3	14	3
59	4	4	1	1	3	13	3
60	4	1	2	1	2	10	2
61	1	2	1	1	2	7	1
62	3	1	1	2	4	11	2
63	2	3	1	2	4	12	2
64	2	4	2	2	4	14	3
65	3	3	1	4	3	14	3
66	4	4	1	4	3	16	3
67	4	2	4	1	4	15	3
68	3	3	2	1	1	10	2
69	1	1	3	2	4	11	2

70	4	3	3	4	2	16	3
71	3	3	4	4	2	16	3
72	2	1	4	4	1	12	2
73	1	3	4	3	3	14	3
74	4	2	2	3	2	13	3
75	2	4	1	3	3	13	3
76	4	1	3	2	2	12	2
77	3	2	4	2	2	13	3
78	2	4	2	1	2	11	2
79	3	2	3	4	2	14	3
80	1	3	4	4	4	16	3
81	4	1	2	2	1	10	2
82	4	3	3	3	2	15	3
83	3	1	4	2	4	14	3
84	1	4	3	1	3	12	2
85	4	1	3	2	4	14	3
86	4	3	1	3	1	12	2
87	3	2	1	1	1	8	2
88	2	1	3	1	4	11	2
89	1	2	1	3	3	10	2
90	3	3	2	3	4	15	3
91	2	1	1	3	3	10	2
92	1	3	2	3	4	13	3
93	3	2	3	4	3	15	3
94	1	1	4	1	3	10	2
95	4	2	1	1	3	11	2
96	4	2	4	3	2	15	3
97	1	2	2	2	2	9	2
98	3	1	4	2	4	14	3
99	2	2	2	2	2	10	2
100	2	2	4	1	4	13	3
Rata-Rata							3

b. Perceived Usefulness (PU)

Hasil kuisisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon. Dengan variabel Perceived Usefulness (PU).

**Tabel 4. 2Variabel Perceived Usefulness (PU)**

No	PU1	PU2	PU3	PU4	Total	Rata-Rata
1	3	1	2	2	8	2
2	4	1	1	4	10	3
3	4	4	4	2	14	4
4	4	2	1	4	11	3
5	2	3	4	2	11	3

6	2	4	1	2	9	2
7	3	4	1	4	12	3
8	1	1	2	3	7	2
9	1	1	3	2	7	2
10	2	2	1	1	6	2
11	4	4	1	2	11	3
12	1	1	4	4	10	3
13	1	1	2	4	8	2
14	1	1	3	2	7	2
15	1	1	4	3	9	2
16	4	1	2	3	10	3
17	3	4	3	1	11	3
18	2	1	2	3	8	2
19	2	3	3	3	11	3
20	4	4	4	4	16	4
21	3	3	3	2	11	3
22	4	2	3	2	11	3
23	1	2	3	4	10	3
24	2	2	3	3	10	3
25	4	2	3	1	10	3
26	3	4	2	3	12	3
27	4	4	3	4	15	4
28	3	2	2	4	11	3
29	3	3	3	4	13	3
30	3	1	2	1	7	2
31	1	3	4	4	12	3
32	1	1	4	2	8	2
33	1	4	4	2	11	3
34	3	2	3	3	11	3
35	4	1	1	2	8	2
36	1	4	4	3	12	3
37	1	4	3	2	10	3
38	3	4	4	4	15	4
39	1	2	4	3	10	3
40	3	4	2	1	10	3
41	3	4	3	2	12	3
42	2	2	3	2	9	2
43	1	1	1	4	7	2
44	2	3	3	4	12	3
45	2	4	4	2	12	3
46	1	3	3	4	11	3
47	2	2	1	2	7	2
48	4	3	1	4	12	3
49	2	1	3	2	8	2
50	3	2	1	4	10	3
51	4	4	4	1	13	3

52	1	3	1	1	6	2
53	2	3	2	3	10	3
54	4	3	2	1	10	3
55	1	1	3	2	7	2
56	1	4	3	1	9	2
57	1	4	3	1	9	2
58	2	3	1	1	7	2
59	3	3	3	3	12	3
60	4	2	4	3	13	3
61	1	4	2	4	11	3
62	4	4	2	2	12	3
63	4	1	3	2	10	3
64	1	4	3	4	12	3
65	2	3	1	4	10	3
66	1	4	2	3	10	3
67	1	2	4	3	10	3
68	2	2	4	3	11	3
69	2	2	4	4	12	3
70	2	4	2	1	9	2
71	4	2	4	1	11	3
72	1	3	1	4	9	2
73	2	4	1	4	11	3
74	1	4	1	3	9	2
75	2	2	2	3	9	2
76	3	2	1	3	9	2
77	1	3	2	4	10	3
78	1	4	1	3	9	2
79	4	3	1	1	9	2
80	1	4	4	1	10	3
81	4	4	2	2	12	3
82	1	1	3	3	8	2
83	4	2	4	1	11	3
84	3	4	3	1	11	3
85	3	1	2	2	8	2
86	4	4	3	2	13	3
87	1	1	1	1	4	1
88	1	3	4	1	9	2
89	1	1	4	1	7	2
90	2	1	2	4	9	2
91	2	2	1	3	8	2
92	1	3	1	2	7	2
93	3	4	3	2	12	3
94	2	3	2	3	10	3
95	1	2	4	3	10	3
96	4	3	4	1	12	3
97	2	4	4	3	13	3

98	1	2	1	1	5	1
99	3	3	1	1	8	2
100	2	4	2	3	11	3
Rata-Rata						3

c. Attitude Toward Use (ATU)

Hasil kuisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon. Dengan variabel Attitude Toward Use (ATU).

**Tabel 4. 3Variabel Attitude Toward Use (ATU)**

No	ATU1	ATU2	ATU3	Total	Rata-Rata
1	2	4	4	10	3
2	3	3	4	12	3
3	2	3	2	10	2
4	3	2	3	12	3
5	3	4	4	16	4
6	3	4	4	17	4
7	1	2	4	14	2
8	2	3	1	14	2
9	2	2	4	17	3
10	4	1	2	17	2
11	2	1	2	16	2
12	1	1	3	17	2
13	2	4	1	20	2
14	1	2	2	19	2
15	4	1	2	22	2
16	4	1	1	22	2
17	4	1	4	26	3
18	3	3	2	26	3
19	2	3	4	28	3
20	4	3	1	28	3
21	2	1	1	25	1
22	1	1	2	26	1
23	4	3	2	32	3
24	4	4	2	34	3
25	2	4	1	32	2
26	2	2	4	34	3
27	1	1	3	32	2
28	2	1	4	35	2
29	1	4	4	38	3
30	3	1	3	37	2
31	1	4	2	38	2

32	1	4	2	39	2
33	1	2	3	39	2
34	4	4	3	45	4
35	2	1	4	42	2
36	1	2	2	41	2
37	1	2	4	44	2
38	4	2	3	47	3
39	1	2	1	43	1
40	1	3	1	45	2
41	2	4	4	51	3
42	2	4	4	52	3
43	3	4	1	51	3
44	1	3	1	49	2
45	4	3	2	54	3
46	3	2	1	52	2
47	4	1	3	55	3
48	1	2	3	54	2
49	4	1	3	57	3
50	2	3	4	59	3
51	2	4	4	61	3
52	1	4	3	60	3
53	3	3	4	63	3
54	2	1	4	61	2
55	3	4	2	64	3
56	4	4	3	67	4
57	4	4	3	68	4
58	1	2	1	62	1
59	1	2	3	65	2
60	2	2	1	65	2
61	3	1	1	66	2
62	3	1	1	67	2
63	3	1	4	71	3
64	1	1	1	67	1
65	2	1	2	70	2
66	4	2	3	75	3
67	4	2	4	77	3
68	3	2	2	75	2
69	3	2	1	75	2
70	3	2	2	77	2
71	4	1	4	80	3
72	2	1	3	78	2
73	3	3	2	81	3
74	2	3	1	80	2
75	2	3	1	81	2
76	2	1	3	82	2
77	1	3	1	82	2

78	2	1	4	85	2
79	1	2	4	86	2
80	1	3	2	86	2
81	3	3	3	90	3
82	2	4	2	90	3
83	3	3	1	90	2
84	4	1	3	92	3
85	4	4	3	96	4
86	2	2	4	94	3
87	2	2	4	95	3
88	1	1	4	94	2
89	2	3	1	95	2
90	2	2	4	98	3
91	4	1	2	98	2
92	2	2	4	100	3
93	3	4	2	102	3
94	3	1	2	100	2
95	2	4	2	103	3
96	3	2	3	104	3
97	1	4	4	106	3
98	1	4	4	107	3
99	2	2	2	105	2
100	4	3	2	109	3
Rata-Rata					2

d. Behavioral Intention to Use (BIU)

Hasil kuisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon. Dengan variabel Behavioral Intention to Use (BIU).

**Tabel 4. 4 Variabel Behavioral Intention to Use (BIU)**

No	BIU1	BIU2	BIU3	BIU4	Total	Rata-Rata
1	3	4	2	1	10	3
2	2	2	2	3	9	2
3	4	3	1	1	9	2
4	2	3	4	3	12	3
5	4	1	4	3	12	3
6	2	1	2	1	6	2
7	1	4	2	1	8	2
8	3	1	3	4	11	3
9	1	1	4	1	7	2
10	1	3	2	4	10	3
11	1	4	2	3	10	3
12	1	3	3	3	10	3

13	2	3	4	1	10	3
14	2	4	2	2	10	3
15	1	1	1	4	7	2
16	4	1	2	2	9	2
17	2	3	2	2	9	2
18	4	4	3	3	14	4
19	4	2	4	2	12	3
20	1	3	4	2	10	3
21	3	2	3	3	11	3
22	4	2	3	1	10	3
23	2	3	4	2	11	3
24	3	1	2	1	7	2
25	1	2	4	4	11	3
26	1	1	3	2	7	2
27	4	1	4	2	11	3
28	4	3	4	4	15	4
29	4	2	2	1	9	2
30	1	2	1	3	7	2
31	3	4	4	4	15	4
32	1	3	4	2	10	3
33	3	1	3	4	11	3
34	2	3	2	3	10	3
35	1	1	1	3	6	2
36	3	1	2	3	9	2
37	3	3	3	4	13	3
38	4	3	3	4	14	4
39	4	2	3	1	10	3
40	1	2	2	3	8	2
41	2	1	1	4	8	2
42	2	1	2	4	9	2
43	1	3	3	1	8	2
44	1	4	1	2	8	2
45	3	3	2	1	9	2
46	4	4	1	4	13	3
47	1	1	4	2	8	2
48	3	4	1	3	11	3
49	1	3	4	3	11	3
50	1	1	4	2	8	2
51	2	4	1	4	11	3
52	4	2	4	3	13	3
53	2	3	2	2	9	2
54	2	2	2	2	8	2
55	1	4	1	2	8	2
56	4	4	2	1	11	3
57	1	3	1	3	8	2
58	2	1	2	4	9	2

59	4	3	1	4	12	3
60	4	4	4	4	16	4
61	1	4	2	4	11	3
62	3	3	4	4	14	4
63	1	2	3	3	9	2
64	3	1	1	1	6	2
65	2	2	3	2	9	2
66	1	2	3	1	7	2
67	2	1	3	1	7	2
68	2	4	4	1	11	3
69	4	1	1	3	9	2
70	4	3	2	4	13	3
71	2	3	3	2	10	3
72	4	4	4	1	13	3
73	3	3	4	4	14	4
74	1	1	1	4	7	2
75	1	3	1	1	6	2
76	1	1	2	1	5	1
77	4	4	3	4	15	4
78	4	4	1	2	11	3
79	3	4	1	3	11	3
80	1	4	3	4	12	3
81	1	1	2	1	5	1
82	4	4	4	4	16	4
83	3	4	3	2	12	3
84	4	2	1	1	8	2
85	4	3	4	4	15	4
86	3	3	2	3	11	3
87	4	3	4	1	12	3
88	4	2	4	3	13	3
89	1	4	2	2	9	2
90	1	3	4	1	9	2
91	3	1	4	2	10	3
92	3	1	4	4	12	3
93	4	1	4	4	13	3
94	4	3	3	1	11	3
95	2	4	2	2	10	3
96	3	3	2	3	11	3
97	4	3	3	1	11	3
98	2	3	2	2	9	2
99	2	1	1	3	7	2
100	4	2	1	1	8	2
Rata-Rata						3

## e. Usage Behavior (UB)

Hasil kuisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon. Dengan variabel Usage Behavior (UB).

**Tabel 4. 5 Variabel Usage Behavior (UB)**

No	UB1	UB2	UB3	UB4	Total	Rata-Rata
1	2	4	3	2	11	3
2	3	4	1	2	10	3
3	2	2	2	3	9	2
4	4	2	1	3	10	3
5	2	2	3	4	11	3
6	1	2	1	3	7	2
7	2	2	1	4	9	2
8	4	3	3	3	13	3
9	3	2	1	2	8	2
10	3	2	1	1	7	2
11	2	3	1	1	7	2
12	2	3	1	2	8	2
13	2	1	2	4	9	2
14	3	3	3	1	10	3
15	1	2	1	2	6	2
16	4	2	3	4	13	3
17	4	4	1	3	12	3
18	3	4	4	2	13	3
19	3	2	3	3	11	3
20	4	2	4	1	11	3
21	4	4	3	1	12	3
22	1	2	1	4	8	2
23	2	2	2	4	10	3
24	3	2	1	3	9	2
25	2	4	3	2	11	3
26	2	1	1	4	8	2
27	1	3	3	4	11	3
28	2	2	2	4	10	3
29	2	3	4	2	11	3
30	4	1	3	1	9	2
31	3	4	2	1	10	3
32	1	2	1	3	7	2
33	4	3	2	2	11	3
34	2	1	2	2	7	2
35	2	1	2	1	6	2
36	4	2	1	3	10	3
37	4	2	2	1	9	2
38	2	1	1	4	8	2

39	1	4	2	2	9	2
40	3	1	3	2	9	2
41	4	2	4	4	14	4
42	4	4	2	2	12	3
43	1	3	3	1	8	2
44	3	2	3	4	12	3
45	1	3	2	3	9	2
46	4	4	4	1	13	3
47	4	2	2	1	9	2
48	3	4	4	4	15	4
49	1	2	4	1	8	2
50	2	1	1	1	5	1
51	1	1	4	2	8	2
52	1	3	4	4	12	3
53	4	4	3	1	12	3
54	1	4	3	4	12	3
55	2	4	4	1	11	3
56	3	3	2	3	11	3
57	1	1	4	1	7	2
58	1	1	1	1	4	1
59	3	4	2	3	12	3
60	3	2	2	1	8	2
61	2	1	2	1	6	2
62	1	1	2	4	8	2
63	4	4	1	3	12	3
64	4	4	1	2	11	3
65	4	4	3	3	14	4
66	4	3	3	1	11	3
67	3	4	4	1	12	3
68	1	4	1	2	8	2
69	1	2	1	2	6	2
70	3	2	4	3	12	3
71	4	3	1	4	12	3
72	3	1	2	4	10	3
73	3	2	1	1	7	2
74	4	4	4	2	14	4
75	3	2	4	1	10	3
76	2	2	1	1	6	2
77	2	1	4	3	10	3
78	3	2	1	4	10	3
79	4	3	4	1	12	3
80	4	2	4	4	14	4
81	2	2	1	1	6	2
82	2	2	3	3	10	3
83	1	4	4	3	12	3
84	4	3	2	2	11	3

85	2	3	2	2	9	2
86	2	1	1	2	6	2
87	1	2	1	3	7	2
88	3	4	3	3	13	3
89	3	1	1	3	8	2
90	4	3	2	2	11	3
91	3	1	1	3	8	2
92	3	3	4	1	11	3
93	2	1	4	4	11	3
94	1	1	2	1	5	1
95	1	3	1	3	8	2
96	1	1	2	3	7	2
97	3	2	3	4	12	3
98	1	2	1	1	5	1
99	2	1	2	1	6	2
100	3	2	2	2	9	2
Rata-Rata						2

## f. Kepuasan Pengguna

Hasil kuisisioner dari pelanggan yang menggunakan Mobile E-Banking Danamon. Dengan variabel Kepuasan Pengguna.

Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Pengguna

No	KP1	KP2	KP3	KP4	Total	Rata-Rata
1	4	4	4	4	16	4
2	4	3	3	3	13	3
3	4	5	4	4	17	4
4	3	4	4	5	16	4
5	3	4	5	4	16	4
6	3	4	4	5	16	4
7	3	3	4	2	12	3
8	3	4	3	2	12	3
9	4	3	2	3	12	3
10	3	4	3	2	12	3
11	3	2	3	4	12	3
12	3	4	3	3	13	3
13	3	3	3	4	13	3
14	3	4	2	3	12	3
15	1	2	3	2	8	2
16	2	4	2	4	12	3
17	4	2	4	2	12	3
18	4	5	4	3	16	4
19	4	3	4	5	16	4

20	4	4	4	4	16	4
21	3	4	2	3	12	3
22	3	3	4	2	12	3
23	4	5	4	3	16	4
24	3	2	4	3	12	3
25	3	3	2	4	12	3
26	2	3	4	3	12	3
27	4	4	3	5	16	4
28	5	4	4	3	16	4
29	4	3	5	4	16	4
30	2	2	1	3	8	2
31	4	5	3	4	16	4
32	4	4	4	4	16	4
33	5	4	3	4	16	4
34	4	5	3	4	16	4
35	2	2	3	1	8	2
36	3	1	4	4	12	3
37	3	3	2	4	12	3
38	4	3	4	5	16	4
39	2	3	4	3	12	3
40	3	4	1	5	13	3
41	4	3	4	5	16	4
42	3	3	4	2	12	3
43	2	1	1	3	7	3
44	3	1	1	3	8	3
45	3	1	1	2	7	3
46	2	3	1	3	9	3
47	3	4	4	2	13	3
48	4	1	1	3	9	4
49	1	3	1	3	8	3
50	3	2	2	3	10	3
51	1	4	4	3	12	3
52	1	1	3	2	7	3
53	1	3	4	1	9	3
54	1	1	1	4	7	3
55	4	1	1	1	7	3
56	1	1	3	2	7	4
57	1	4	3	2	10	4
58	4	4	1	4	13	2
59	4	2	3	3	12	3
60	4	2	4	4	14	4
61	2	3	4	2	11	3
62	2	1	2	2	7	4
63	4	2	2	2	10	3
64	2	4	1	4	11	3
65	3	4	1	1	9	4

66	2	3	4	3	12	3
67	2	3	2	2	9	4
68	4	1	1	1	7	3
69	4	2	4	3	13	3
70	1	1	1	4	7	3
71	1	3	2	4	10	4
72	3	4	4	4	15	3
73	3	1	3	2	9	4
74	4	1	1	1	7	4
75	1	3	2	4	10	3
76	1	1	3	1	6	1
77	3	1	4	4	12	4
78	4	4	2	2	12	3
79	2	1	2	4	9	3
80	1	3	2	2	8	4
81	2	4	3	1	10	2
82	2	2	4	2	10	4
83	1	1	1	1	4	4
84	1	3	2	4	10	3
85	4	1	1	4	10	4
86	2	3	2	2	9	3
87	1	3	2	2	8	3
88	3	4	3	4	14	3
89	3	1	1	1	6	2
90	3	3	4	4	14	4
91	1	3	1	3	8	3
92	4	1	4	1	10	4
93	1	2	4	1	8	4
94	4	4	1	3	12	2
95	3	2	1	1	7	3
96	3	1	4	4	12	4
97	3	3	4	3	13	4
98	3	1	2	3	9	2
99	3	4	1	1	9	2
100	3	1	2	1	7	3

## 2. Metode Technology Acceptance Made (TAM)

Model TAM yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas komponen sebagai berikut:

- a) Perceived Usefulness (PU): persepsi terhadap manfaat atau kegunaan aplikasi.
- b) Perceived Ease of Use (PEOU): persepsi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

- c) Attitude Toward Using (ATU): sikap terhadap penggunaan.
- d) Behavioral Intention to Use (BI): niat untuk menggunakan.
- e) Actual Use (AU): frekuensi dan durasi penggunaan nyata.

Berikut adalah perhitungan metode Technology Acceptance Made (TAM) berdasarkan data yang telah diperoleh:

- a) Rata-Rata Keseluruhan Responden
  - 1) Perceived Usefulness (PU) : 3
  - 2) Perceived Ease of Use (PEOU) : 3
  - 3) Attitude Toward Using (ATU) : 2
  - 4) Behavioral Intention to Use (BI) : 3
  - 5) Actual Use (AU) : 2
- b) Interpretasi Skor
  - 1) 4.21–5.00 = Sangat tinggi
  - 2) 3.41–4.20 = Tinggi
  - 3) 2.61–3.40 = Sedang
  - 4) 1.81–2.60 = Rendah
  - 5) 1.00–1.80 = Sangat rendah

Dari hasil perhitungan keseluruhan variable maka diperoleh:

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

Kesimpulan hasil keseluruhan variable adalah Sedang.

### 3. Uji Coba

Uji coba bertujuan untuk memastikan bahwa data sudah berada pada kondisi siap pakai.

#### a. Uji Validitas

##### 7) Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use (X1)

Data yang digunakan untuk uji validitas X1 adalah data hasil kuisioner Variabel Perceived Ease of Use.

Analyze -> Regression -> Linear -> Dep Ind -> -> Statistic -> Continue

**Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Pernyataan 1	.471	.1638	Valid
Pernyataan 2	.428	.1638	Valid
Pernyataan 3	.482	.1638	Valid
Pernyataan 4	.620	.1638	Valid
Pernyataan 5	.414	.1638	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

8) Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (X2)

Data yang digunakan untuk uji validitas X2 adalah data hasil kuisioner Variabel Perceived Usefulness.

**Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Pernyataan 1	.486	.1638	Valid
Pernyataan 2	.578	.1638	Valid
Pernyataan 3	.466	.1638	Valid
Pernyataan 4	.364	.1638	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

9) Uji Validitas Variabel Attitude Toward Use (X3)

Data yang digunakan untuk uji validitas X3 adalah data hasil kuisioner Variabel Attitude Toward Use.

**Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Attitude Toward Use**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Pernyataan 1	.529	.1638	Valid
Pernyataan 2	.561	.1638	Valid
Pernyataan 3	.576	.1638	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

10) Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use (X4)

Data yang digunakan untuk uji validitas X4 adalah data hasil kuisioner Variabel Behavioral Intention to Use

**Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Pernyataan 1	.604	.1638	Valid

Pernyataan 2	.493	.1638	Valid
Pernyataan 3	.521	.1638	Valid
Pernyataan 4	.521	.1638	Valid

**Sumber: Data Diolah (2025)**

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

Data yang digunakan untuk uji validitas X5 adalah data hasil kuisisioner Variabel Usage Behavioral.

**Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Usage Behavioral**

Item	rUji	rTabel	Keterangan
Pernyataan 1	.599	.1638	Valid
Pernyataan 2	.616	.1638	Valid
Pernyataan 3	.602	.1638	Valid
Pernyataan 4	.364	.1638	Valid

**Sumber: Data Diolah (2025)**

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil analisis reliabilitas dari masing-masing Variabel diilustrasikan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Min Alpha	Kesimpulan
Perceived Ease of Use	.643	.70	Valid
Perceived Usefulness	.591	.70	Valid
Attitude Toward Use	.640	.70	Valid
Behavioral Intention to Use	.665	.70	Valid
Usage Behavior	.673	.70	Valid

#### c. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis korelasi mengukur besar hubungan antara dua Variabel sedangkan analisis regresi mengukur hubungan yang terjadi antara Variabel.

Analyze > Regression > Linear > Dependent > Independent > Klik Statistics > Collinearity Diagnostics > Klik Continue > Ok

**Tabel 4. 13 Uji Analisis Regresi Berganda**

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

**Sumber: Data Diolah (2025)**

Pada hasil correlation terdapat matrik korelasi antara Variabel diantaranya

- 1) Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai Sig (0.000) < 0.5 artinya terdapat hubungan antara Perceived Ease of Use dengan Kepuasan Pengguna.
- 2) Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai Sig (0.000) < 0.5 artinya terdapat hubungan antara Perceived Usefulness dengan Kepuasan Pengguna.
- 3) Attitude Toward Use terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai Sig (0.000) < 0.5 artinya terdapat hubungan antara Attitude Toward Use dengan Kepuasan Pengguna.
- 4) Behavioral Intention to Use terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai Sig (0.000) < 0.5 artinya terdapat hubungan antara Behavioral Intention to Use dengan Kepuasan Pengguna.

5) Usage Behavior terhadap Kepuasan Pengguna memiliki nilai Sig (0.000) < 0.5 artinya terdapat hubungan antara Usage Behavior dengan Kepuasan Pengguna.

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan derajat kecepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Analyze > Regression > Linear > Dependent dan Independent > Save > Unstandardized > Continue > OK

Analyze > Nonparametric Tests > Legacy Dialogs > 1-Sample K-S > Test Variable List > Normal > Test Distributioan > OK

**Tabel 4. 14 Uji Normalitas (Y)**

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

**Sumber: Data Diolah (2025)**

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan SPSS, maka diperoleh nilai Asymp.Sig. 0.022 < 0.05 artinya normal.

e. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas Reliabilitas/keandalan (derajat konsistensi) adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrumen dapat dipercaya atau

dapat diandalkan, artinya reabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur.

Analyze > Regression > Linear > Dependent > Independent > Klik Statistics > Collinearity Diagnostics > Klik Continue > Ok

**Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas Variabel Y**

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

a. Dependent Variable: kp

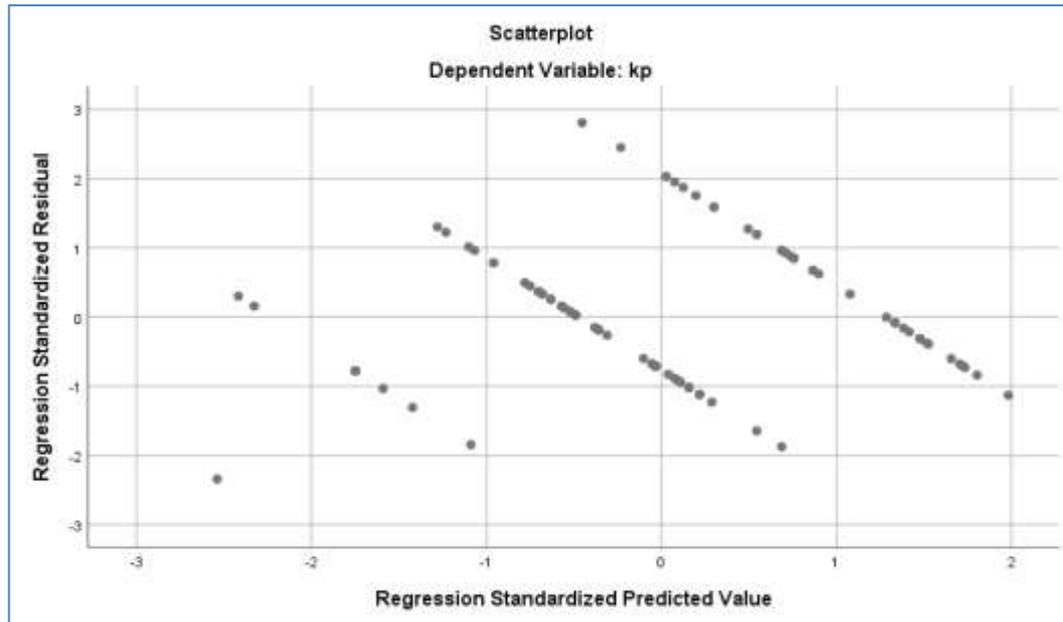
**Sumber: Data Diolah (2025)**

Berdasarkan hasil uji SPSS pada Tabel 4.15 data Coefficients dalam kolom Collinearity Statistics diketahui nilai Tolerance VIF mendekati 1 dan bernilai positif maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

f. Uji Heteroskedastisitas

Uji hesterokedastitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Analyze > Regression > Linear > Dependent > Independent > Klik Plots > ZPRED ke kotak X dan ZRESID ke kotak Y > Pilih histogram dan Normal > Klik Continue > Klik OK



**Gambar 4. 1** Scatter Plots Variabel Y

**Sumber: Data Diolah (2025)**

Berdasarkan hasil uji SPSS pada Gambar 4.1 Scatter Plots diketahui tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi hesterokedastitas

g. Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokolerasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokolerasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (Uji DW).

Analyze > Regression > Linear > Dependent > Independent > Klik Statistics > Centang Durbin Watson > Klik Continue > Ok

**Tabel 4. 16 Uji Autokolerasi Variabel Y**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.856 <sup>a</sup>	.733	.719	.352	2.117
a. Predictors: (Constant), ub, atu, biu, pu, peu					
b. Dependent Variable: kp					

**Sumber: Data Diolah (2025)**

Berdasarkan hasil uji SPSS pada Tabel 4.16 data Model Summary dalam kolom Durbin-Watson adalah sebesar 2.117. Selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel durbin watson pada significant 5% dengan rumus  $(k;N)$ . Jumlah Variabel independen adalah 5 ( $k=5$ ), jumlah sampel ( $N=100$ ), maka  $(k;N)=(5;100)$ .

**Tabel 4. 17 Durbin Watson**

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

Angka ini kemudian dilihat pada distribusi nilai tabel durbin watson. Maka ditemukan nilai dU sebesar 1.5710 dan dL sebesar 1.7804. Nilai Durbin-Watson Penjualan sebesar 1.5710 ( $dL$ ) > 1.7804 ( $dU$ ) dan kurang dari  $(5-dU)$  yaitu  $5-1.7804=3.2196$ . Artinya nilai 2.117 berada di rentang 0 sampai dengan 3.2196 dan tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik.

#### h. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu Variabel independen secara individual dalam menerangkan Variabel dependen.

Analyze > Regression > Linear > Dependent > Independent > Klik Continue  
> Ok

**Tabel 4. 18 Uji Parsial Variabel Y (Uji t Variabel Y)**

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

a. Dependent Variable: kp

**Sumber: Data Diolah (2025)**

Tabel 4. 19 tTable

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	129.209	166.388	198.969	237.327	263.790	319.392
82	0.67749	129.196	166.365	198.932	237.269	263.712	319.262
83	0.67746	129.183	166.342	198.896	237.212	263.637	319.135
84	0.67742	129.171	166.320	198.861	237.156	263.563	319.011
85	0.67739	129.159	166.298	198.827	237.102	263.491	318.890
86	0.67735	129.147	166.277	198.793	237.049	263.421	318.772
87	0.67732	129.136	166.256	198.761	236.998	263.353	318.657
88	0.67729	129.125	166.235	198.729	236.947	263.286	318.544
89	0.67726	129.114	166.216	198.698	236.898	263.220	318.434
90	0.67723	129.103	166.196	198.667	236.850	263.157	318.327
91	0.67720	129.092	166.177	198.638	236.803	263.094	318.222
92	0.67717	129.082	166.159	198.609	236.757	263.033	318.119
93	0.67714	129.072	166.140	198.580	236.712	262.973	318.019
94	0.67711	129.062	166.123	198.552	236.667	262.915	317.921
95	0.67708	129.053	166.105	198.525	236.624	262.858	317.825
96	0.67705	129.043	166.088	198.498	236.582	262.802	317.731
97	0.67703	129.034	166.071	198.472	236.541	262.747	317.639
98	0.67700	129.025	166.055	198.447	236.500	262.693	317.549
99	0.67698	129.016	166.039	198.422	236.461	262.641	317.460
100	0.67695	129.007	166.023	198.397	236.422	262.589	317.374

Berdasarkan hasil uji SPSS pada Uji t maka dapat disimpulkan:

1. Dengan  $t_{Uji} (5.385) > t_{Table} (1.66023)$  secara parsial variabel Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Dengan  $t_{Uji} (4.402) > t_{Table} (1.66023)$  secara parsial variabel Perceived Usefulness berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Dengan  $t_{Uji} (7.144) > t_{Table} (1.66023)$  secara parsial variabel Attitude Toward Use berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Dengan  $t_{Uji} (8.648) > t_{Table} (1.66023)$  secara parsial variabel Behavioral Intention to Use berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Dengan  $t_{Uji} (6.116) > t_{Table} (1.66023)$  secara parsial variabel Usage Behavior berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

i. Uji Simultan (Uji f)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua Variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Variabel dependen.

Analyze > Regression > Linear > Dependent > Independent > Klik Continue >

**Tabel 4. 20 Uji Parsial Variabel Y (Uji F Variabel Y)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.051	5	6.410	51.683	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.659	94	.124		
	Total	43.710	99			
a. Dependent Variable: kp						
b. Predictors: (Constant), ub, atu, biu, pu, peu						

Sumber: Data Diolah (2025)

**Tabel 4. 21fTable**

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

Berdasarkan hasil uji SPSS pada uji F dalam kolom F (51.683) > F Table (2.31) atau Sig = 0.000 < 0.05, maka H<sub>a</sub> diterima dan berarti secara simultan variabel semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

j. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ditunjukkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan Variabel terkait. Jika koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan Variabel bebas (X) adalah besar terhadap Variabel terkait (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh Variabel bebas

yang diteliti dengan Variabel terkait. Sebaliknya, jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil atau mendekati 0 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan Variabel bebas (X) terhadap Variabel terkait (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak cukup kuat untuk menerangkan pengaruh Variabel bebas yang diteliti dengan variabel terkait.

**Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi Variabel Y**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.856 <sup>a</sup>	.733	.719	.352	2.117
a. Predictors: (Constant), ub, atu, biu, pu, peu					
b. Dependent Variable: kp					

**Sumber: Data Diolah (2025)**

Berdasarkan hasil uji SPSS pada data Model Summary dalam kolom R Square= 0.733, maka seluruh Variabel berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pengguna sebesar 73.3% dan sisanya yaitu 26.7% dipengaruhi oleh Variabel lain di luar persamaan regresi ini atau Variabel yang tidak diteliti.

**Tabel 4.23 Hasil Metode TAM dan SPSS**

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Banking Danamon Menggunakan Metode Technology Acceptance Made (TAM) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hasil uji SPSS pada uji T diperoleh dengan ketentuan bahwa uji  $T > T$  Tabel maka secara parsial variabel berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Hasil uji SPSS pada uji F diperoleh dengan ketentuan bahwa  $F$  hasil  $> F$  tabel maka secara persial seluruh variabel berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna .
3. Uji T menunjukkan perhitungan per variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan uji F perhitungan seluruh variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Hasil uji SPSS pada data Model Summary dalam kolom R Square= 0.733, maka seluruh Variabel berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pengguna sebesar 73.3% dan sisanya yaitu 26.7% dipengaruhi oleh Variabel lain di luar persamaan regresi ini atau Variabel yang tidak diteliti, dengan hasil Sedang.
5. Dengan menggunakan Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Banking Danamon Menggunakan Metode Technology Acceptance Made (TAM) maka dapat mengetahui kepuasan pengguna.
6. Dengan menggunakan data pengguna maka dapat menerapkan Metode Technology Acceptance Made (TAM) dalam analisis kepuasan pengguna mobile e-banking.
7. Hasil perhitungan Metode TAM kepuasan dalam kategori sedang dan hasil perhitungan SPSS yaitu kepuasan dalam kategori Sedang.

## 5.2. Saran

Saran dari Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Banking Danamon Menggunakan Metode Technology Accepence Made (TAM) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Perluasan variabel penelitian disarankan untuk mengembangkan dasar model TAM dasar dengan menambahkan beberapa variabel eksternal seperti kepercayaan, kualitas layanan, atau resiko guna memperluas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna mobile banking Danamon
2. Berdasarkan hasil analisis, jika ditemukan bahwa *Perceived Ease of Use* (kemudahan pengguna) memiliki pengaruh yang kuat, maka pihak Danamon sebaiknya memperkuat program edukasi digital bagi nasabah, agar semakin banyak pengguna merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan mobile banking Danamon.
3. Untuk memberikan nilai tambah, penelitian ini dapat diperluas dengan membandingkan mobile banking Danamon dengan bank lain untuk

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, K., & Azizah, N. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v23i1.511>
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Fadli, R., Hidayati, S., Cholifah, M., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Validitas dan Reliabilitas pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1734–1739. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1419>
- Indonesia, D. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi , Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt. Bank Danamon Indonesia, Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen SURYA PASCA SCIENTIA*, 13(1), 56–67. <https://doi.org/10.35968/jimspc.v13i1.1149>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.515>
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Lutfiani, U., W, N. R., & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. 09(02), 461–469. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- Maulana, M. H. (2024). ANALISIS MINAT PENGGUNA MOBILE UGT DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ). 7(November).
- Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., & Mukuan, D. D. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- No, V., Hal, J., & Rahayu, S. (2023). 705-Article Text-2094-1-10-20230110. 2(1), 109–113.
- Palelu, D. R. G., Tumbuan, W. J. F. T., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Emba*, 10(1), 68–77.
- Pengabdian, J., & Masyarakat, T. (2025). *Dedikasi* :3, 1–6.
- Rahman, mufti aulia, Marantika, N., & Parmadhi, R. (2020). POPULASI MONYET EKOR PANJANG (Macaca fascicularis) DI KAWASAN PESISIR PANTAI NIPAH PULO ACEH. *Prosiding Seminar Nasional Biotik* 2020, 53–55. <https://www.jurnal.ar->

- raniry.ac.id/index.php/PBiotik/article/view/9433/5324
- Rindiasari, Hidayat, Yuliani, P. R., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Angket Kepercayaan Diri. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(5), 367. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i5.7257>
- Sariatn, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 1258–1261. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.772>
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i1.107>
- Syafrida F, Alkasari I, Audrilia N, Leonardo N, Pramutia R, Alvian S, & Novira Sucipto T. (2023). *ANALISIS PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk.* 8(4), 249–253.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Wiastono, A., & Ramadhani, E. F. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Atm Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kcp “Bank Bri Malang.” *Journal Koperasi Dan Manajemen Journal*, 2(1), 38–48. <http://journal.stiekop.ac.id/index.php/komastie>