

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPUASAN TERHADAP
KEPUTUSAN DOSEN IAIN KERINCI MENGGUNAKAN
BRI MOBILE (BRIMO)**

SKRIPSI



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI**

OLEH :

MELATI YANDRA
NIM. 2110401004

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
TAHUN 2025 M/ 1446 H**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPUASAN TERHADAP
KEPUTUSAN DOSEN KERINCI MENGGUNAKAN
BRI MOBILE (BRIMO)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)*

OLEH :

MELATI YANDRA

NIM. 2110401004

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI**


**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI**

TAHUN 2025 M / 1446 H

Tiara, M.Si
DOSEN FEBI IAIN KERINCI

Sungai Penuh, Februari 2025
Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Kerinci
di-

Sungai Penuh

AGENDA	
NOMOR	: 22
TANGGAL	: 23 APRIL 2025
PARAF	: 

NOTA DINAS

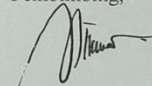
Assalamualaikum, Wr, Wb.

Dengan hormat, setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara: **MELATI YANDRA, NIM 2110401004**, yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Menggunakan BRI Mobile (BRImo)”**, telah dapat diajukan untuk munaqasah guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut, kiranya diterima dengan baik.

Demikianlah kami ucapkan terima kasih, semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, bangsa dan Negara.

Wasalamualaikum, Wr. Wb.

Pembimbing,



Tiara, M.Si
NIP 198504152023212037

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN DOSEN KERINCI MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kepuasan terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini sebanyak 193 responden, sampel sebanyak 60 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Uji instrument dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi kalsik dan analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepuasan, Keputusan Dalam Menggunakan BRImo

IAIN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pelita IV Kota Sungai Penuh Fax. (0748) – 22114 Telp. 0748 – 21065
Kode Pos 37112. Website: www.iainkerinci.ac.id email: info@iainkerinci.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan oleh sidang Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci pada hari Senin tanggal 05 Mei 2025, dan telah diterima sebagai sebagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

Sungai Penuh, 05 Mei 2025

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

Ketua Sidang / Pembimbing

Tiara, M.Si
NIP. 198504152023212037

Penguji 1

Aridem Vntoni, M.Pd
NIP. 197909252009121003

Penguji 2

Wawan Novianto, MM
NIP. 198411102019031008

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melati Yandra
NIM : 2110401004
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Desa Pematang Lingkung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Menggunakan BRI Mobile (BRImo)”** murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing. Didalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan nama pengarangnya serta dicantumkan dalam daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan ketidakbenaran pernyataan ini, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Sungai Penuh, Februari 2025
Yang Menyatakan,



Melati Yandra
NIM 2110401004

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Alhamdulillah Hirobbil Alamin, Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta, Bapak Osvidal Candra dan teristimewa Ibu Febri Yanti yang telah melahirkan, merawat, membimbing, dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, serta yang senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.

Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh saudara kandung tercinta yaitu abang Rayandra Pratama, S.Pd dan adek laki-laki Zehan Diyandra yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moral maupun material. Tak lupa dipersembahkan kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“ Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”
(Q.S Ar-ruum:60)

“Orang lain ga akan biasa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Dan Kepuasan Terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Menggunakan Bri Mobile (Brimo)”.

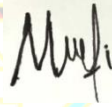
Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah. Selama proses penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala bentuk bimbingan arahan, semangat, motivasi, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Jafar Ahmad, M.Si selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, Bapak Dr. Faizin, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. Ahmad Jamin, M.Ag selaku Wakil Rektor II, Bapak Dr. Halil Khusairi, M.Ag selaku Wakil Rektor III.
2. Bapak Dr. Yuserizal Bustami, M.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajaran.
3. Ibu Syukrawati, M.A dan Bapak Zul Ihsan Mu'arrif, M.E. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kerinci.

4. Ibu Tiara, M.Si., Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, saran, motivasi dan arahan dalam perjalanan penulisan skripsi saya dari awal hingga akhir.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kerinci yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh teman-teman jurusan Perbankan Syariah 2021, khususnya teman-teman kelas B perbankan syariah yang menjadi *partner* saat pembelajaran di kelas serta selalu memberikan do'a dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Teman-teman KKN Posko Desa Koto Salak 2024, Khususnya untuk Ketua posko yang memiliki NIM 2110201143 terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Dan telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
8. Responden dosen IAIN Kerinci yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, tanpa adanya bantuan Bapak/Ibu dosen mungkin penelitian ini tidak bisa berjalan dengan baik.
9. Semua pihak yang ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam ukhuwah islamiah.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah SWT membalas segera kebaikan kalian. *Aamiin Yarabbal'amin.*

Sungai Penuh, 04 Februari 2025



Melati Yandra
Nim. 2110401004



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Techonology Acceptance Model</i> (TAM).....	9
2.2 Keputusan.....	11
2.2.1 Definisi Keputusan.....	11
2.2.2 Keputusan dalam Perspektif Islam.....	12
2.2.3 Indikator Keputusan	14

2.2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan	15
2.2.5	Dasar-Dasar Keputusan.....	16
2.2.6	Tingkat Pengambilan Keputusan	18
2.3	Kemudahan	19
2.3.1	Definisi Kemudahan.....	19
2.3.2	Kemudahan dalam Perspektif Islam.....	20
2.3.3	Indikator Kemudahan.....	22
2.4	Kepuasan.....	22
2.4.1	Definisi Kepuasan.....	22
2.4.2	Kepuasan dalam Perspektif Islam	24
2.4.3	Indikator kepuasan	26
2.4.4	Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan	27
2.4.5	Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan	28
2.5	Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen	29
2.6	Penelitian Relevan.....	30
2.7	Kerangka Konseptual	33
2.8	Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3	Populasi dan Sampel	38
3.4	Jenis Data	40
3.5	Sumber Data.....	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7	Instrumen Penelitian.....	41
3.8	Uji Instrumen Penelitian	42
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.10	Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

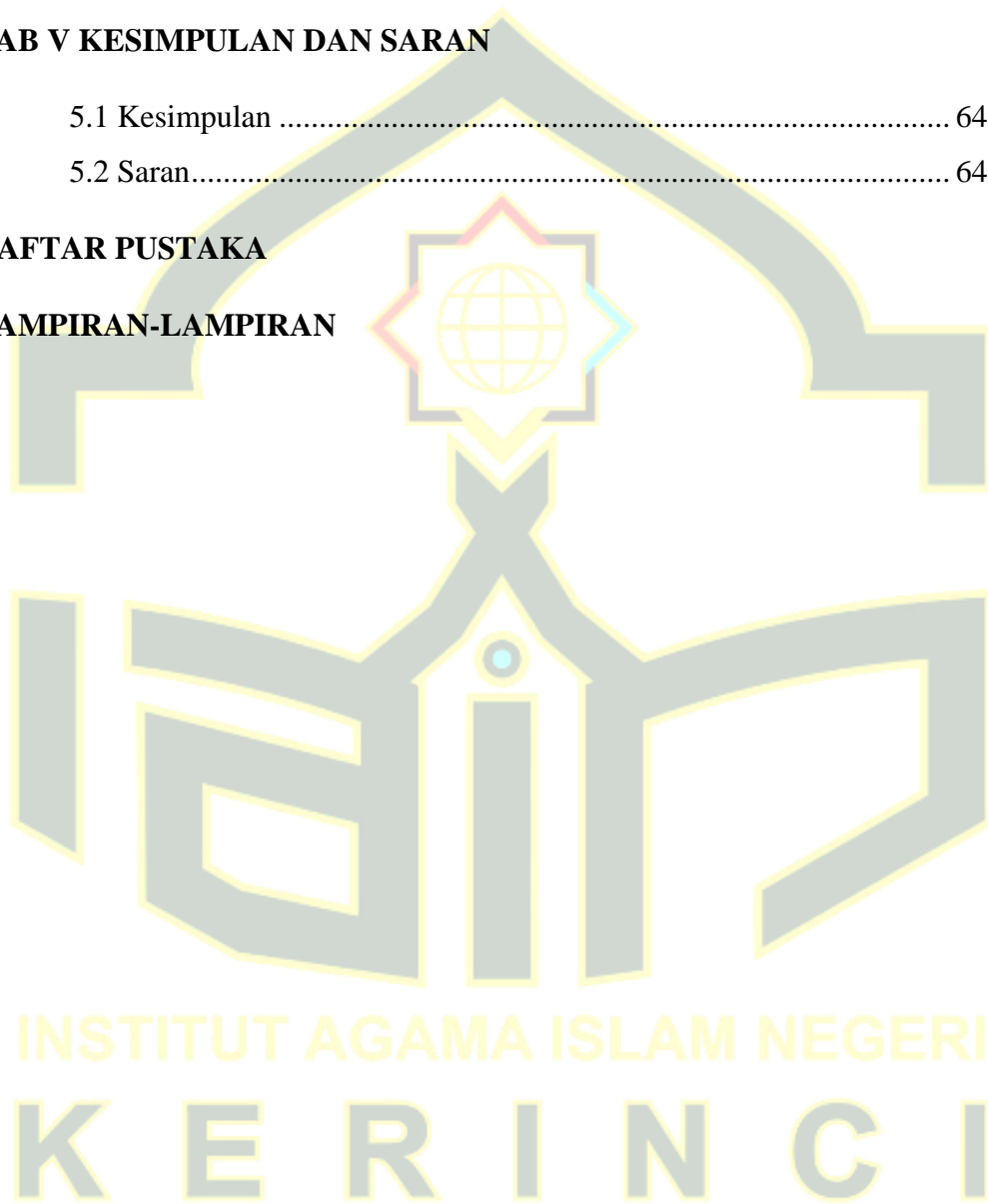
4.1 Analisis Deskriptif 46
4.2 Hasil Penelitian 50
4.3 Pembahasan..... 60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 64
5.2 Saran..... 64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relavan.....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Riset	41
Tabel 3.3 Indikator Variabel Penelitian	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.3 TCR Terhadap Variabel Keputusan.....	47
Tabel 4.4 TCR Terhadap Variabel Kemudahan	48
Tabel 4.5 TCR Terhadap Variabel Kepuasan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik T	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik F.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	59

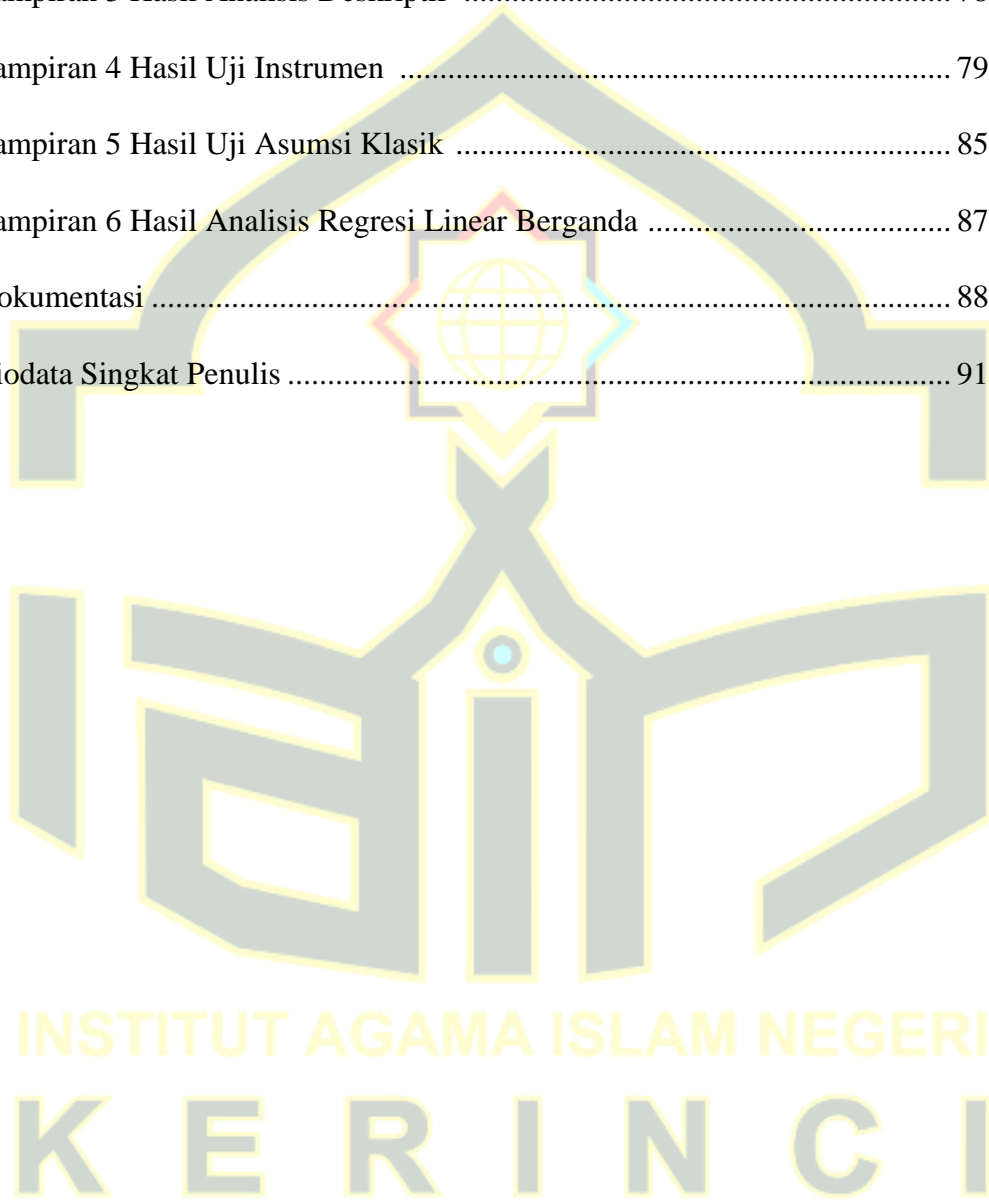
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedestisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Tabulasi Data Yang Di Peroleh Dari Responden	74
Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif	78
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen	79
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	85
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Dokumentasi	88
Biodata Singkat Penulis	91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dimasa sekarang menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya yaitu transaksi bisnis yang dilakukan secara online, perkembangan teknologi ini dapat mempermudah transaksi dibidang perbankan yang bisa diakses menggunakan telephone seluler maupun tablet. Perkembangan teknologi yang diberikan oleh perbankan diharapkan dapat menambah kesetiaan nasabah agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan seperti penawaran kecepatan transaksi hingga transaksi yang aman dan nyaman. Selain itu peningkatan pelayanan ini dimaksudkan agar dapat merebut pangsa pasar (Ramayani *et al.*, 2020).

Transformasi kegiatan perbankan melibatkan sebagian besar prosesnya pada internet sebagai teknologi yang ideal dalam prosesnya, serta menjadi sarana yang menghemat biaya. Salah satu layanan perbankan yang memanfaatkan internet adalah *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas sistem pengiriman elektronik yang disediakan oleh bank untuk menunjang kebutuhan para nasabahnya yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi pada ponsel (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa layanan berbasis teknologi yang dilakukan perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Pengembangan layanan digital banking dapat

memberikan keuntungan bagi bank yang kemudian digunakan oleh perbankan untuk mendorong inovasi layanan menggunakan teknologi berbasis internet. Adopsi teknologi berbasis internet adalah strategi yang sedang dikejar oleh perbankan dengan lebih menekankan pada pertumbuhan digital banking internal melalui *multichannel delivery* seperti *mobile banking* (Bank Indonesia, 2019). Layanan *mobile banking* diciptakan untuk memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengakses rekening bank dan melakukan kegiatan transaksi. Selain menciptakan keuntungan bagi nasabah, *mobile banking* memungkinkan agar bank dapat melakukan kinerja yang optimal dalam menawarkan layanan hemat biaya dan meningkatkan efektivitas layanan (Sharma, 2019).

Bank BRI telah merilis aplikasi keuangan digital yaitu BRImo yang menggunakan basis data internet. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur login, *face recognition*, *login fingerprint*, *top up* gopay, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund*/sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening giro/tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi ini adalah untuk mempersiapkan *business* model baru ke depan, perubahan habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian bergeser ke ATM dan SMS Banking (Brimo - Bank BRI, 2023).

BRImo resmi diluncurkan pada tahun 2019. BRImo mengalami perkembangan pesat dan tren penggunaan transaksi digital akan terus

meningkat di masa pandemi. BRImo memungkinkan pengguna melakukan tarik tunai tanpa kartu yang bisa mengakses pada *homescreen* (BRImo Bank BRI, 2023). BRImo menawarkan kemudahan transaksi kepada nasabah didukung oleh berbagai fitur yang dihadirkan, seperti transaksi tanpa kartu, pembayaran QR, dan integrasi dengan berbagai layanan lainnya. Selain itu, jumlah pengguna BRImo yang terus meningkat juga menjadi bukti nyata bahwa nasabah merasa terbantu dengan kemudahan yang ditawarkan. Berdasarkan data dari BRI, hingga akhir kuartal II-2024, jumlah pengguna BRImo telah mencapai 35,2 juta orang dengan volume transaksi mencapai Rp2.574,9 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa BRImo telah menjadi bagian integral dari kehidupan finansial banyak orang (BRImo Bank BRI, 2024).

Kemudahan merupakan tingkat dimana penggunaan teknologi dapat dipahami oleh seseorang. Dalam menggunakan BRImo kemudahan menunjukkan hal yang harus di perhatikan di dalam suatu perusahaan, karna memberikan keputusan penggunaan dalam memenuhi kebutuhannya.

Hasil penelitian Purbaya (2022) menjelaskan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah BRI cabang Kebumen dalam menggunakan BRImo. Artinya, semakin tinggi kemudahan bertransaksi nasabah maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa BRImo dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kholifah, 2023; Kurniaputra & Nurhadi, 2018; MRizky, 2020) bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan penggunaan. Dengan adanya kemudahan dapat dapat meningkatkan rasa puas nasabah terhadap suatu produk.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2016).

Hasil penelitian Jasmine (2023) menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Sedangkan pada variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Aripin & Dewi, 2023; Ghazali, 2018; Sa'idah, 2023; Yovita & Resindra Widya, 2021) bahwa kepuasan secara statistik berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Carvalho dkk, (2020) menghasilkan penelitian yang sama bahwa kepuasan dapat mendorong keputusan penggunaan. Kepuasan mengacu pada pengalaman positif yang muncul dari persepsi pengguna tentang yang sebenarnya ketentuan dari penyedia layanan sehubungan dengan antisipasi mereka terhadap layanan (Marinkovic & Kalinic, 2017).

BRImo merupakan produk *mobile banking* dari BRI, sehingga pengguna dapat merasa lebih mudah dan puas dalam menggunakan BRImo dan terus memutuskan menjadi pengguna BRImo sebagai aplikasi *mobile banking*

yang digunakan sehari-hari. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan BRImo seharusnya mendorong adopsi yang luas di kalangan pengguna, termasuk dosen. Namun pada kenyataannya, tidak semua dosen IAIN Kerinci, terutama dosen senior, menggunakan aplikasi BRImo. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan digital dalam adopsi teknologi finansial di kalangan akademisi. Karena dosen yang lebih tua sebenarnya mengalami kesulitan dan kurang memahami teknologi seperti *mobile banking*, termasuk saat menggunakan aplikasi BRImo itu sendiri. Lebih lanjut, pengguna aplikasi *mobile banking* juga bervariasi. Tidak semua dosen IAIN Kerinci memilih untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* dari Bank BRI.

Selain kemudahan dan kepuasan, faktor-faktor lain seperti persepsi keamanan, biaya transaksi, dan fitur-fitur yang ditawarkan juga dapat mempengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking*. Putra (2021) menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo.

Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian (Reni, 2023) semakin besar kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi BRImo maka akan semakin tinggi pula keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo tersebut. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Luhlita, 2023) yang menyatakan kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan.

Kotler dan Keller (2017) menjelaskan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses dimana seorang pengguna mengenali masalahnya terlebih

dahulu, mencari informasi terkait sistem atau produk tertentu, lalu menguji seberapa baikkah masing-masing alternatif yang tersedia sehingga dapat memecahkan masalah yang ada, lalu diarahkanlah kepada keputusan penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN DOSEN IAIN KERINCI MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO)”**

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terkait dengan penelitian ini, serta mengingat adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dosen IAIN Kerinci untuk terus menggunakan BRImo, maka peneliti membatasi masalah yaitu:

1. Penelitian ini akan dibatasi pada dosen tetap yang telah menggunakan BRImo minimal selama 6 bulan dan memiliki smartphone dengan sistem operasi Android atau iOS.
2. Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus IAIN Kerinci.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo?
3. Apakah kemudahan dan kepuasan berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kepuasan terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci dalam menggunakan BRImo

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada terkait penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks penggunaan BRImo di kalangan dosen. Memberikan informasi dan gambaran mengenai pengaruh kemudahan dan kepuasan terhadap keputusan dosen dalam menggunakan BRImo.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan wawasan tentang faktor-faktor kunci yang mempengaruhi nasabah dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan digital seperti BRImo. Dengan mengetahui bahwa kemudahan dan kepuasan merupakan faktor dominan, bank dapat mengoptimalkan desain aplikasi, fitur-fitur yang ditawarkan, serta layanan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang di angkat dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V Kesimpulan dan saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran serta keterbatasan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. TAM memiliki dua sisi yaitu sisi pertama yang terdiri atas kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived ease to use*) dan sisi kedua yang terdiri dari *attitude toward using* (sikap penggunaan), *behavioral intention to use* (minat penggunaan) dan *actual use* (penggunaan aktual). TAM digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap pengguna teknologi baru (Firdaus et al., 2022).

Sesuai dengan istilah TAM, bahwa “A” yaitu acceptance yang memiliki arti penerimaan, sehingga dapat dikatakan bahwa TAM merupakan suatu model analisis untuk mengetahui perilaku pengguna akan penerimaan teknologi (Fatmawati, 2015).

Konsep TAM didasarkan pada teori (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Dalam TAM, penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Fishbein dan Ajzen (1975) menyebutkan bahwa TRA mengasumsikan bahwa perilaku didasarkan pada niat individu untuk terlibat dalam tindakan tertentu. Konsep TAM dikembangkan oleh Davis (1989), yang mengajukan teori sebagai dasar untuk mempelajari dan

memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Ada 5 variabel yang digunakan dalam penelitian TAM yaitu *Perceived Ease to Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Use* (Iqbal & Arisman, 2018).

Menurut Jogiyanto (2008) dalam penelitian (Iqbal & Arisman, 2018) definisi masing-masing variabel TAM adalah sebagai berikut :

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

Perceived Usefulness diartikan sejauh mana pengguna percaya untuk menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja.

2. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan)

Perceived Ease of Use diartikan sejauh mana pengguna mampu untuk menggunakan dapat bebas dari usaha.

3. *Attitude Toward Using* (Sikap Penggunaan)

Attitude Toward Using atau sikap terhadap perilaku diartikan sejauh mana pengguna tertarik untuk menggunakan teknologi.

4. *Behavioral Intention to Use* (Minat Perilaku Penggunaan)

Behavioral Intention to Use diartikan sebagai keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku.

5. *Actual Use* (Pegunaan Aktual)

Actual Use diartikan sebagai tindakan seseorang, dalam konteks penggunaan teknologi informasi perilaku adalah pengguna sesungguhnya biasanya diukur dengan jumlah waktu yang digunakan dan frekuensi pengguna. Actual use diukur berdasarkan pengaruh dari

konstruk lainnya dan dari hasil pengukuran dapat diketahui apakah penerapan teknologi dapat diterima atau ditolak.

2.2 Keputusan

2.2.1 Defisini Keputusan

Kotler dan Keller (2017) menjelaskan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses dimana seorang pengguna mengenali masalahnya terlebih dahulu, mencari informasi terkait sistem atau produk tertentu, lalu menguji seberapa baikkah masing-masing alternatif yang tersedia sehingga dapat memecahkan masalah yang ada, lalu diarahkanlah kepada keputusan penggunaannya. Keputusan penggunaan merupakan proses dimana seseorang menyatukan dan mengolah pengetahuan yang digunakan untuk mengevaluasi dari dua pilihan alternatif atau lebih untuk dipilih salah satunya. Proses pengambilan keputusan dimulai dengan fakta bahwa ada kebutuhan yang ingin dipenuhi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan beberapa pilihan, sehingga perlu dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi pilihan terbaik dari persepsi konsumen (Nurzanita *et al*, 2020).

Keputusan yang dibuat berlandaskan layanan mengacu pada faktor-faktor seperti fisik, emosi, logika, praktis, interaksi sosial, dan struktur. Keputusan menggunakan adalah keputusan yang diambil berdasarkan kebutuhan atau keinginan yang harus dipenuhi dengan melalui berbagai proses pengambilan keputusan. Proses peninjauan dipengaruhi dari dalam diri sendiri maupun dari luar. Nasabah akan mencari informasi tentang

produk yang akan digunakan dan akan mengevaluasi penilaian terhadap produk (Lestari *et al.*, 2018).

Menurut Prastiwi (2018), Kepercayaan pada sektor jasa keuangan syariah menjadi sangat penting. Kepercayaan (*trust*) sebagai katalis dalam transaksi lembaga keuangan syariah dengan nasabah sebagai konsumen agar kepuasan nasabah tercapai sesuai yang diharapkan. Sedangkan menurut (Ningsih *et al.*, 2021), keputusan menggunakan dapat dikatakan pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa, keputusan menggunakan ialah rekomendasi yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman. Oleh karena itu, begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut. Terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidak hati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.

2.2.2 Keputusan dalam Perspektif Islam

Pengambilan keputusan adalah suatu proses pemikiran dalam pemecahan masalah untuk memperoleh hasil yang akan dilaksanakan. Maka dari itu, terkadang ada masalah yang sederhana atau mudah diselaisaikan dan terkadang ada pula masalah yang sulit untuk diurai cara menyelesaikannya, semua itu tergantung besar atau kecilnya masalah. Semakin kecil masalahnya semakin mudah cara menyelesaikannya.

Sebaliknya semakin besar masalah itu, maka akan semakin sulit cara menyelesaikannya atau memutuskannya. Dari sinilah sebenarnya, yang membedakan antara orang biasa dan pemimpin, pemimpin dituntut mampu mengambil keputusan di saat yang sangat sulit dengan cara dan waktu yang tepat (Falah, 2017).

Semakin cepat dan tepat dalam mengambil keputusan dapat dipastikan bahwa pemimpin tersebut telah memiliki pengalaman yang banyak. Maka di sinilah distingsi antara pemimpin yang berpengalaman dan tidak berpengalaman. Pemimpin yang belum berpengalaman akan ada rasa ragu dan khawatir yang mendalam dalam mengambil keputusan. Rasa ragu dan khawatir itu wajar karena yang dipandang tidak hanya kebutuhan untuk dirinya saja, namun mempertimbangkan banyak orang. Karena la khawatir keputusannya tidak dapat memuaskan banyak orang.

Dalam konteks organisasi untuk memperoleh keputusan yang pasti atau tidak meragukan lagi maka dibutuhkan musyawarah bersama karena sebagai bekal menentukan atau memutuskan suatu persoalan, sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Baqarah: 233 yang berbunyi:

... فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا...
 IN

Artinya : "...apabila keduanya ingin menyapih (sebelum dua tahun) dengan kerelaan keduanya dan permusyawaratan, Maka tidak ada dosa atas keduanya..." (Q.S. Al-Baqarah : 233).
 KERNING

Pengambilan keputusan adalah penetapan atau pemilihan suatu alternatif dari beberapa alternatif yang tersedia, dengan memperhatikan kondisi internal maupun eksternal yang ada. Jadi pengambilan keputusan

akan menjadi lebih baik, bila didasari dengan data dan mengkaji masalah-masalah yang matang sebelum mengambil keputusan. Pada ayat at-Thalaq ayat 2-3, bila ditarik ke dalam manajemen, maka akan diperoleh makna pengambilan keputusan. Dalam konteks manajemen, pemimpin selalu disodorkan dengan pilihan-pilihan, tetapi pemimpin harus mampu mengambil keputusan sebaik-baiknya dalam organisasi (Falah, 2017).

2.2.3 Indikator Keputusan

Menurut Kotler & Armstrong (2016) indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan penggunaan adalah sebagai berikut :

a. Pengenalan kebutuhan

Adalah langkah pertama dalam proses pembelian konsumen. Pengenalan kebutuhan terjadi ketika konsumen menemukan kebutuhan yang belum terpenuhi dan harus dipenuhi.

b. Mencari informasi

Merupakan bagian dari *purchasing steps*. Sebelum melakukan pembelian produk atau jasa, konsumen akan melakukan pengumpulan informasi terlebih dahulu.

c. Evaluasi alternatif

Adalah proses pemilihan produk atau merek berdasarkan keinginan konsumen setelah mengevaluasi pilihan-pilihan yang ada. Evaluasi alternatif merupakan salah satu tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian konsumen.

d. Keputusan menggunakan

Adalah proses yang dilakukan konsumen untuk memutuskan apakah akan membeli suatu produk atau tidak. Proses ini merupakan bagian dari perilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka.

e. Perilaku pasca penggunaan

Merupakan suatu proses keputusan pembeli dimana konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah pembelian berdasarkan pada kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Perilaku pembelian kembali meyakinkan kembali konsumen bahwa tidak ada kesalahan yang dibuat

2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan

Menurut Tjiptono (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang 4, yaitu:

1. Nilai emosional, utilitas yang berasal dari perasaan atau afektif atau emosi positif yang ditimbulkan dari mengonsumsi produk. Jika konsumen mengalami perasaan positif (*positive feeling*) pada saat membeli atau menggunakan suatu merek, maka merek tersebut memberikan nilai emosional. Pada intinya nilai emosional berhubungan dengan perasaan, yaitu perasaan positif apa yang akan dialami konsumen pada saat membeli produk.
2. Nilai sosial, utilitas yang didapat dari kemampuan produk untuk meningkatkan konsep diri-sosial konsumen. Nilai sosial merupakan nilai yang dianut oleh suatu konsumen, mengenai apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk oleh konsumen.

3. Nilai kualitas, utilitas yang didapat dari produk karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.
4. Nilai fungsional adalah nilai yang diperoleh dari atribut produk yang memberikan kegunaan (*utility*) fungsional kepada konsumen nilai ini berkaitan langsung dengan fungsi yang diberikan oleh produk atau layanan kepada konsumen (Kanthi et al., 2024).

2.2.5 Dasar-Dasar Keputusan

George R. Terry menjelaskan dasar-dasar dari pengambilan keputusan yang berlaku, antara lain:

a. Intuisi

keputusan yang diambil berdasarkan intuisi atau perasaan lebih bersifat subjektif yaitu mudah terkena sugesti, pengaruh luar, dan faktor kejiwaan lain. Sifat subjektif dari keputusan intuitif ini terdapat beberapa keuntungan, yaitu:

- 1) Pengambilan keputusan oleh satu pihak sehingga mudah untuk memutuskan
- 2) Keputusan intuitif lebih tepat untuk masalah-masalah yang bersifat kemanusiaan.

Pengambilan keputusan yang berdasarkan intuisi membutuhkan waktu yang singkat. Untuk masalah-masalah yang dampaknya terbatas, pada umumnya pengambilan keputusan yang bersifat intuitif akan memberikan kepuasan. Akan tetapi, pengambilan keputusan ini sulit diukur kebenarannya karena kesulitan mencari pembandingnya dengan

kata lain hal ini diakibatkan pengambilan keputusan intuitif hanya diambil oleh satu pihak saja sehingga hal-hal yang lain sering diabaikan.

b. Pengalaman

Dalam hal tersebut, pengalaman memang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan masalah. Keputusan yang berdasarkan pengalaman sangat bermanfaat bagi pengetahuan praktis. Pengalaman dan kemampuan untuk memperkirakan apa yang menjadi latar belakang masalah dan bagaimana arah penyelesaiannya sangat membantu dalam memudahkan pemecahan masalah.

c. Fakta

Keputusan yang berdasarkan sejumlah fakta, data atau informasi yang cukup itu memang merupakan keputusan yang baik dan solid, namun untuk mendapatkan informasi yang cukup itu sangat sulit.

d. Wewenang

Keputusan yang berdasarkan pada wewenang semata maka akan menimbulkan sifat rutin dan mengasosiasikan dengan praktik diktatorial. Keputusan berdasarkan wewenang kadangkala oleh pembuat keputusan sering melewati permasalahan yang seharusnya dipecahkan justru menjadi kabur dan kurang jelas.

e. Rasional

Keputusan yang bersifat rasional berkaitan dengan gaya guna. Masalah masalah yang dihadapi merupakan masalah yang memerlukan peecahan rasional. Keputusan yang dibuat berdasarkan pertimbangan rasional

dapat diukur apabila kepuasan optimal masyarakat dapat terlaksana dalam batas-batas nilai masyarakat yang diakui saat itu. Jadi, dasar-dasar pengambilan keputusan antara lain berdasarkan intuisi, pengalaman, fakta, wewenang dan rasional.

2.2.6 Tingkat Pengambilan Keputusan

Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), terdapat tiga tingkat pengambilan keputusan konsumen spesifik, yaitu:

1. Pemecahan masalah yang luas, konsumen membutuhkan berbagai informasi untuk menetapkan serangkaian kriteria yang berguna untuk menilai merek-merek tertentu dan banyak informasi yang sesuai mengenai setiap merek yang akan dipertimbangkan.
2. Pemecahan masalah yang terbatas, konsumen telah menetapkan kriteria dasar untuk menilai kategori produk dan berbagai merek dalam kategori tersebut, namun belum sepenuhnya menetapkan pilihan terhadap kelompok merek tertentu. Mereka membutuhkan informasi tambahan untuk lebih memahami perbedaan antar merek.
3. Perilaku sebagai respon yang rutin, konsumen telah mempunyai beberapa pengalaman mengenai kategori produk dan serangkaian kriteria yang ditetapkan dengan baik untuk menilai berbagai merek yang sedang mereka pertimbangkan.

2.3 Kemudahan

2.3.1 Definisi Kemudahan

Adopsi pelanggan terhadap sistem pembayaran berbasis teknologi berarti pelanggan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan dan keinginannya dari sistem pembayaran elektronik, mendukung aktivitas operasional sehari-hari melalui langkah-langkah yang salah satunya adalah kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan sistem berarti formulir tidak membingungkan, jelas dan mudah dipahami.

Kemudahan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh para penyedia atau penjual online. Kemudahan ini bisa jadi levelnya beragam, tergantung juga dari pengguna atau pembeli itu sendiri tetapi tentu pada dasarnya ada standar kemudahan yang levelnya sama disemua pengguna (Kanthi *et al.*, 2024).

Kemudahan merupakan tingkat dimana penggunaan teknologi dapat dipahami oleh seseorang. Dalam menggunakan BRImo kemudahan menunjukkan hal yang harus di perhatikan di dalam suatu perusahaan, karna memberikan keputusan penggunaan dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Yuliani *et al.*, (2019) menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan didefinisikan seseorang tidak butuh usaha yang besar dan sulit saat melakukan usahanya dengan menggunakan teknologi informasi. Jika kemudahan sistem layanan mobile banking memiliki layanan yang mudah dipahami dan digunakan, maka nasabah dapat dengan mudah mempelajari pengoperasian mobile banking untuk bertransaksi dengan nyaman

(Saptawati, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Angeli & Husna, 2024; Angelita et al., 2023; Kemudahan & Keamanan, 2022) juga menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Hal ini membuktikan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.

BRI berusaha untuk mengetahui apa kebutuhan dan apa yang diinginkan oleh nasabah, bank BRI menghadirkan BRImo dan berusaha memberikan kemudahan bagi nasabah saat bertransaksi. Salah satu penentu sukses atau tidaknya suatu produk atau jasa sangat dipengaruhi oleh keputusan konsumen untuk memilih dan menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, keputusan konsumen untuk memilih dan menggunakan biasanya mempertimbangkan hal-hal yaitu pertama, *e-service quality* yang akan di dapat. Kedua, apakah konsumen percaya bahwa produk atau jasa tersebut aman dalam penggunaannya. Ketiga, mempertimbangkan kemudahan produk atau jasa tersebut yang akan didapatkan bila menggunakannya.

2.3.2 Kemudahan dalam Perspektif Islam

Hukum Islam diterapkan untuk menjaga nilai-nilai demi kemaslahatan umat manusia Hari penghakiman. Salah satu keistimewaan hukum Allah SWT adalah kemudahan dan menghilangkan kesulitan. Saat

Anda menetapkan aturan untuk minion Anda, aturan itu selalu ada kenyamanan dan tidak memberatkan (Siroj *et al.*, 2019).

Salah satu bentuk kemudahan dalam syariah Islam adalah pemberian dispensasi hukum dalam bentuk rukshah. Pembahasan istilah rukshoh dalam kajian fiqh dan Memang daya tariknya telah dipahami oleh para cendekiawan Islam klasik dan kontemporer. Di dalam diantara literatur klasik bidang ushul fiqh seperti: AlMustashfa Min Ilmil Ushul dari Imam Al-Ghazali, Al-Ihkam Fi Ushulil Ahkam dari Abu Hasan Al-Amidy, AlMuwafaqot fi Ushul al-Fiqh dari Imam as-Syathibi, Taqwimul Adillah Fi Ushulil Ahkam dari Ad-Dabusi, Kitab Fi Ushulil Fiqh dari ALLamisyi, Al Taudlih li matn Al Tanqih fii Ushul Fiqh, Karya Imam Al Qodli Shodr Syari'at Abdullah bin Mas'ud Al Mahbubi dan Kitabnya orang lain yang ada hubungannya dengan tuturan tersebut, baik secara etimologis maupun fisik terminolog.

Berikut adalah ayat Al-insyirah:5-6 tentang kemudahan yang berbunyi:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan" (Q.S. Al-Insyirah : 5-6).

Dari ayat Al-Insyirah 5-6 dapat disimpulkan sesungguhnya beserta kesulitan apapun pasti ada kemudahan yang menyertainya.

2.3.3 Indikator Kemudahan

Menurut Adam (2021) mengemukakan bahwa kemudahan pengguna terdiri dari empat indikator yaitu:

1. Efisien waktu merupakan kondisi dimana kemudahan yang dirasakan bahwa suatu sistem yang baru mudah untuk dipelajari.
2. Kemampuan melakukan transaksi merupakan kondisi dimana kemudahan dalam bertransaksi
3. Kemudahan Operasional merupakan kondisi dimana system baru yang akan digunakan akan mudah dalam pengoperasiannya.
4. Penggunaan yang fleksibel merupakan kondisi dimana system baru yang akan digunakan akan mudah dalam pengoperasiannya (Shafira *et al.*, 2023).

2.4 Kepuasan

2.4.1 Definisi Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata puas atau perasaan senang (hal-hal yang memuaskan, senang, lega, dan sebagainya) kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perasaan Kepuasan, perasaan senang dan lega yang dirasakan seseorang ketika mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan suatu fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, konsumen akan sangat kecewa. kecewa, jika kinerjanya sesuai ekspektasi maka konsumen akan sangat puas. Sedangkan jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen pun demikian akan sangat terpuaskan,

harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari anggota keluarga dan janji-janji dan informasi dari berbagai media. Konsumen yang puas akan menjadi loyal Lebih panjang, kurang sensitif terhadap harga dan komentar. hal-hal positif tentang perusahaan.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2016).

Menurut Kotler dan Keller (2016) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan dari perbandingan antara produk tersebut kinerja dan harapan yang dirasakan (Putera *et al*, 2022). Pelanggan selalu berharap bahwa produk yang dibeli dapat memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan dapat dilihat dari kebutuhan seseorang akan suatu produk dapat terpenuhi dari yang diharapkan dengan didorong oleh kualitas yang diberikan kepada nasabah (Putera *et al.*, 2022). Hal ini dapat mengarah secara tidak langsung terhadap keputusan penggunaan. Studi oleh (Saputro *et al.*, 2020; Sitorus *et al.*, 2024; Zuhra *et al.*, 2023) membuktikan bahwa

kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan yang dimediasi oleh kepuasan. Disamping itu, kepuasan dibentuk dari kepercayaan. Konsumen yang memiliki kepercayaan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mereka pada penggunaan mobile banking dan mendorong mereka untuk melakukan keputusan penggunaan. Hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kepercayaan dengan keputusan penggunaan (Handayani *et al.*, 2021; Fandiyanto *et al.*, 2022).

2.4.2 Kepuasan dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, hal ini menjadi tolak ukur evaluasi kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan yang mendalam visi syariah adalah tingkat perbandingan antar harapan terhadap produk atau jasa yang harus sesuai syariah kenyataan yang diterima (Yovita & Resindra Widya, 2021). Menurut Qardhawi, sebagai petunjuk ilmu tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, oleh karena itu perusahaan barang dan jasa perlu mencermati kinerja perusahaannya, berkaitan dengan:

1. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan kejujuran pada setiap orang personel yang terlibat dalam perusahaan. Hal ini didasarkan pada Dalam sabda Nabi SAW yang artinya: “Umat Islam adalah bersaudara Muslim Tidak diperbolehkan bagi seorang Muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali dia menjelaskannya.” (HR. Ahmad e Thobrani).

2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik dalam bentuk harga atau lainnya. Dalam bisnis Dikenal istilah “jual dengan percaya diri”, yang pengertiannya dijelaskan oleh penjual ciri-ciri, mutu dan harga barang bagi pembeli tanpa berlebihan. Berdasarkan uraian tersebut, maka Perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, termasuk menjelaskan apa yang terkait dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan begitu konsumen bisa paham dan tidak ragu memilih barang atau jasa.

3. Benar

Berbohong dalam bisnis sangat dikutuk khususnya dalam Islam lagi jika disertai dengan sumpah palsu tentang Nama Allah. dalam hadis mutafaq'alah dari Hakim bin Hazm artinya : “Penjual dan pembeli bebas memilih hingga transaksi selesai, jika keduanya berperilaku baik memperbaiki dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan itu Keduanya memperoleh keberkahan dari jual belinya. Namun jika keduanya menutupi kemalangan dagangan semua orang lalu berbohong jika mereka mendapat untung, keberkahan jual beli pun berakhir.

Di dalam Al Quran Surah Ali Imron ayat 159 disebutkan bahwa :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemahlembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya"(Q.S. Ali Imron : 159).

2.4.3 Indikator Kepuasan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- 3) Kesediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.4.4 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan

Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan secara efektif yaitu :

1. *Warranty costs*. Beberapa perusahaan dalam menangani *warranty costs* produk/jasa mereka dilakukan melalui persentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan.
2. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Secara statistic hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka *customer defections* tidak dapat dicegah.
3. *Market Share*. Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika market share diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.
4. *Costs of poor quality*. Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk *defecting customer* dapat diperkirakan.
5. *Industry reports*. Terdapat banyak jenis dan industry reports ini, seperti yang disampaikan oleh J.D Power dalam Bhote, yakni *report* yang *fairest, most accurate*, dan *most eagerly* yang dibuat oleh perusahaan.
6. *Guiltinan* mengemukakan bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

2.4.5 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu :

1. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.
3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2.5 Pengaruh Variabel Independen (X_1) dan (X_2) terhadap Variabel Dependen (Y)

2.5.1 Pengaruh Kemudahan (X_1) terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Menggunakan BRImo (Y)

Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana mereka menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya.

Keputusan menggunakan ialah Rekomendasi yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman. Oleh karena itu, begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidakhati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Luhliita Mega Azzahra menyatakan bahwa variabel Kemudahan Menggunakan terhadap Keputusan Menggunakan tidak terbukti. Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh langsung antara variabel Kemudahan Menggunakan (X_3) terhadap Keputusan Menggunakan (Azzahra, 2023:120).

2.5.2 Pengaruh Kepuasan (X_2) terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Menggunakan BRImo (Y)

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Jasmine, 2023) menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Sedangkan pada variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan (Handayani *et al*, 2021; Fandiyanto *et al.*, 2022).

2.6 Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji hal ini sebagai acuan atau pembanding untuk mencari perbedaan-perbedaan. Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan yang berhubungan dan sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

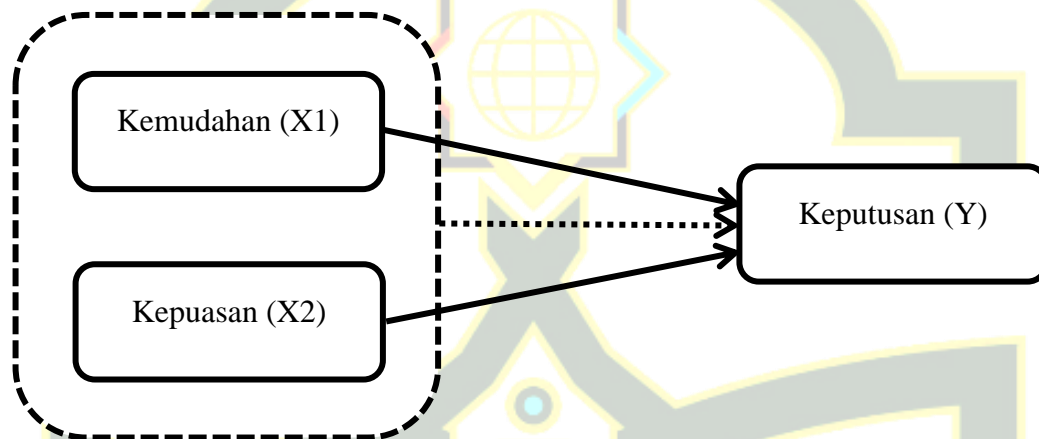
Nama	Judul	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
Susilowati dan Solehatun (2022)	Pengaruh E-Servis Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan BRI mobile (Brimo) Pada Nasabah BRI Kebumen	X: E-Servis Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Y: Keputusan Menggunakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable e-service quality dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.
Jasmine (2023)	Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)	X: Kepercayaan dan Kepuasan Y: Keputusan Menggunakan	Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> . Sedangkan pada variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> .

Arifin, Alfani Firdausi (2023)	Pengaruh Persepsi dan Kepuasan Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Madura Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia	X: Persepsi dan Kepuasan Y: Keputusan	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel Persepsi dan Kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Madura dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> bank syariah Indonesia.
Luhlita Mega Azzahra (2023)	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking	X: efektivitas layanan, persepsi manfaat, kemudahan pengguna, persepsi risiko, keamanan dan kepercayaan. Y: keputusan	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel efektivitas layanan, persepsi manfaat, kemudahan pengguna, persepsi risiko, keamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking.
Tri Wahyuningsih (2023)	Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cepogo)	X: Kemudahan, Manfaat, Dan Risiko Y: Keputusan Menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan dan Manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan mobile banking syariah pada masyarakat Kecamatan Cepogo. Sedangkan Risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan mobile banking syariah pada

			masyarakat Kecamatan Cepogo
--	--	--	--------------------------------

2.7 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini hubungan antara variabel bebas yaitu kemudahan (X1), kepuasan (X2) dan kemudian sebagai variabel terikatnya yaitu keputusan (Y). Adapun skema dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Keterangan:

- : Secara Parsial
 - - - - - → : Secara Simultan

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, rumusan masalah dan latar belakang diatas, maka, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan

H_{01} : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN

Kerinci menggunakan BRImo.

H₁ : Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRImo.

b. Kepuasan

H₀₂ : Kepuasan tidak berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRImo.

H₂ : Kepuasan berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRImo.

c. Kemudahan dan kepuasan

H₀₃ : Kemudahan dan kepuasan tidak berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRImo.

H₃ : Kemudahan dan kepuasan berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRImo.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian skripsi ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Sujarweni, 2014:39). Analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas kemudahan (X1) dan kepuasan (X2) terhadap variabel Y yaitu keputusan menggunakan (variabel terikat), baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan pengertian penelitian kuantitatif diatas, maka jenis penelitian ini disusun berdasarkan hasil koesioner yang dimana dilakukan pada dosen tetap IAIN Kerinci dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kemudahan dan kepuasan terhadap keputusan menggunakan BRImo.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang berikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau membenarkan ataupun

memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Moh Nazir, 2005).

a. Kemudahan

Kemudahan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh para penyedia atau penjual online. Kemudahan ini bisa jadi levelnya beragam, tergantung juga dari pengguna atau pembeli itu sendiri tetapi tentu pada dasarnya ada standar kemudahan yang levelnya sama disemua pengguna (Kanthi *et al.*, 2024).

b. Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2016).

c. Keputusan

Kotler dan Keller (2017) menjelaskan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses dimana seorang pengguna mengenali masalahnya terlebih dahulu, mencari informasi terkait sistem atau produk tertentu, lalu menguji seberapa baikkah masing-masing alternatif yang tersedia sehingga dapat memecahkan masalah yang ada, lalu diarahkanlah kepada keputusan penggunaannya. Keputusan penggunaan merupakan proses dimana seseorang

menyatukan dan mengolah pengetahuan yang digunakan untuk mengevaluasi dari dua pilihan alternatif atau lebih untuk dipilih salah satunya.

Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka dibawah ini diungkapkan operasionalisasi variabel penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Keputusan (Y)	Keputusan menggunakan ialah Rekomendasi yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman. Oleh karena itu, begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidak hati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah	1) Pengenalan keputusan 2) Mencari informasi 3) Evaluasi alternatif 4) Keputusan penggunaan 5) Prilaku pasca penggunaan	(Kotler dan Keller 2012)
Kemudahan (X1)	Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana mereka menggunakan sistem tertentu akan bebas dari	1) Efesien waktu 2) Kemampuan melakukan transaksi 3) Kemudahan operasional 4) Penggunaan yang fleksibel	(Wijaksana, 2020)

	upaya apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya.		
Kepuasan (X2)	Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sesuai dengan harapan. 2) Minat berkunjung kembali 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan 	(Kotler dan Keller 2016)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah suatu generalisasi yang terdiri atas objek-objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu itu ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

(Ridoanto *et al.*, 2020). Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah dosen tetap IAIN Kerinci data tahun 2024 dengan jumlah 193 orang (Rian, 2024).

3.3.2 Sampel

Menurut Sugioyono, sampel merupakan bagian dalam jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampelnya adalah subset atau beberapa elemen yang dipilih dengan cara tertentu oleh populasi.

Kriteria pertimbangan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dosen tetap IAIN Kerinci yang telah menggunakan BRImo minimal selama 6 bulan.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian ini yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi (Sugiyono,2016:85).

3.3.4 Ukuran Sampel

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair et al., (2010) dimana sampel digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui pasti dan menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator. Berdasarkan teori tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 12 \times 5 \\ &= 60 \text{ responden.}\end{aligned}$$

Berdasarkan rumus, sampel dalam penelitian ini menjadi 60 responden.

3.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh melalui angket atau kuesioner yang dibagikan kepada dosen IAIN Kerinci dengan menggunakan bantuan aplikasi *google form* dan softcopy.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Data Primer adalah jenis dan sumber data yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu, maupun kelompok. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini data primer di peroleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi data-data yang telah ada dari data primer atau penelitian sebelumnya (Sugiyono, 2019:149). Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan penulis diperoleh dari penelitian terdahulu, seperti buku, jurnal, artikel dan sejenisnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari informasi yang diperoleh dalam penelitian ini akan menggunakan metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada semua responden untuk di jawab. Kuesioner ditujukan kepada dosen IAIN Kerinci. Adapun pengertian kuesioner yang berasal dari Bahasa latin *questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud memperoleh data (Muri, 2014:199). Sehingga pengukurannya dilakukan dengan menggunakan skala riset dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Riset

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (ST)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Mulyatiningsih 2012:29

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Adapun instrumen yang digunakan dalam

penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang dibuat sendiri oleh peneliti yang berisi pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Kuesioner yang berisi pertanyaan pada penelitian ini, dibentuk berdasarkan indikator dari variabel Kemudahan (X1), Kepuasan (X2), dan Keputusan (Y).

Tabel 3.3
Indikator Variabel Penelitian

NO	Variabel	Indikator	SS	S	ST	STS
1	Keputusan (Kotler dan Keller., 2012)	Pengenalan keputusan				
		Mencari informasi				
		Evaluasi alternatif				
		Keputusan menggunakan				
		Prilaku pasca penggunaan				
2	Kemudahan (Venkatesh dan Davis, 2000: 201)	Efisien waktu				
		Kemampuan melakukan transaksi				
		Kemudahan operasional				
		Penggunaan yang fleksibel				
3	Kepuasan (Kotler dan Keller., 2016)	Sesuai harapan				
		Minat kunjung kembali				
		Kesediaan merekomendasikan				

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya, semakin kecil varian kesalahan semakin valid alat ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya butir pertanyaan soal. Soal dikatakan valid jika butir pertanyaan soal mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Data dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,06 dan jika nilai kurang dari 0,60 maka data dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan setelah semua pertanyaan/ pernyataan telah diuji kevalidannya. Untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan teknik cronbach's alpha dengan bantuan program SPSS.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan analisis pendahuluan dan menjadi prasyarat apakah suatu teknik analisis data statistika dapat digunakan menguji hipotesis. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat digunakan beberapa teknik statistik nonparametrik sebagai alternatif.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu observasi yang lain. Apabila varian dari residual satu observasi ke observasi yang lain tetap disebut homokedestisitas. Sedangkan apabila varian dari residual satu observasi ke observasi lain berbeda maka disebut heteroskedestisitas.

3.9.3 Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas terjadi jika terdapat hubungan linear antara independen yang melibatkan dalam model.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis yang digunakan adalah model analisis regresi linear berganda yang diolah melalui IBM SPSS 24. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Regresi ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Model regresi linear berganda menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan

X1 : Kemudahan

X2 : Kepuasan

a, b1, b2 : Koefisien Regresi

e : eror (basuki 2016:110).

3.10.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis kompratif untuk pengaruh kemudahan dan kepuasan terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRImo.

1. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara signifikan terhadap variabel dependen dengan melihat pengaruh terhadap variabel dependen, dengan kata lain perubahan yang terjadi pada variabel terikat tidak dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independen, di mana tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5%.

2. Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara nyata. Uji t digunakan untuk membuat keputusan apakah hipotesis terbukti atau tidak, di mana tingkat signifikan yang digunakan yaitu 5.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Setiawan, 2010:64).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

4.1.1 Deskripsi Data Responden

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan gambaran identitas responden dilihat dari jenis kelamin dan umur yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan jumlah responden dalam penelitian ini sebagian besar laki-laki dan selebihnya perempuan. Hal ini didapatkan banyaknya jumlah responden laki-laki yang di temui pada saat dilakukan penelitian.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	65
2	Perempuan	21	35
	Jumlah	60	100

Sumber: data primer yang diolah 2025

2. Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagian besar dosen (39 orang) berumur antara 27 hingga 40 tahun. Kelompok umur ini juga merupakan pengguna BRImo yang paling banyak ditemui saat penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa rentang umur 27-40 tahun adalah kelompok umur yang dominan dalam menggunakan BRImo di kalangan dosen.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	27-40 Tahun	39	65
2	41-55 Tahun	18	30
3	>56 tahun	3	5
Jumlah		60	100

Sumber: data primer yang diolah 2025

4.1.2 Deskriptif Tingkat Capaian Responden (TCR)

Analisis TCR bertujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik masing masing variabel penelitian. Dengan cara menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR) serta menginterpretasikannya. Analisis ini tidak menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya.

1. Keputusan Menggunakan (Y)

Tabel 4.3
TCR Terhadap Keputusan Menggunakan

No	Pernyataan	N	TCR %	Kriteria TCR
1	Pengenalan keputusan	60	84,6	Baik
		60	91,7	Sangat Baik
		60	86,7	Sangat Baik
2	Mencari informasi	60	73,4	Baik
		60	71,3	Baik
		60	73,8	Baik
3	Evaluasi alternative	60	84,9	Baik
		60	74,6	Baik
		60	74,9	Baik
4	Keputusan menggunakan	60	88,4	Sangat Baik
		60	88	Baik
		60	91,3	Sangat Baik
5	Prilaku pasca penggunaan	60	83,8	Baik
		60	77,5	Baik

	60	86,7	Sangat Baik
Rata-rata		82,5	Baik

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa BRImo mendapatkan respon yang baik di setiap tahapan keputusan, mulai dari pengenalan awal, mencari informasi, hingga akhirnya memutuskan untuk menggunakan dan merasakan manfaatnya setelah penggunaan. Rata-rata keseluruhan respon adalah 82,5%, dengan kriteria "Baik". Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap BRImo. Meskipun ada beberapa tahapan yang mendapatkan nilai "Sangat Baik", nilai rata-rata "Baik" ini mengindikasikan bahwa masih ada ruang bagi BRImo untuk terus meningkatkan kualitas dan fiturnya agar dapat memenuhi harapan seluruh pengguna dan mendapatkan respon yang lebih baik lagi.

2. Kemudahan (X1)

Tabel 4.4
TCR Terhadap Kemudahan

No	Pernyataan	N	TCR %	Kriteria TCR
1	Efesien waktu	60	90,9	Sangat Baik
		60	83,4	Baik
		60	89,6	Sangat Baik
2	Kemampuan melakukan transaksi	60	87,1	Sangat Baik
		60	91,2	Sangat Baik
		60	87,5	Sangat Baik
3	Kemudahan operasional	60	85	Sangat Baik
		60	85	Sangat Baik
		60	88,4	Sangat Baik
4	Penggunaan yang fleksibel	60	85,9	Sangat Baik
		60	81,7	Baik
		60	84,6	Baik

Rata-rata		86,6	Sangat Baik
-----------	--	------	-------------

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas memberikan respon positif terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh BRImo, dengan nilai rata-rata respon sebesar 86,6% dan kriteria "Sangat Baik". Responden merasa bahwa BRImo efisien dalam penggunaan waktu, memberikan kemampuan yang baik dalam melakukan transaksi, mudah dioperasikan, dan fleksibel dalam penggunaannya. Meskipun ada beberapa aspek yang mendapatkan nilai "Baik", secara keseluruhan, BRImo dianggap sangat memudahkan penggunaannya dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan.

3. Kepuasan (X2)

Tabel 4.5
TCR Terhadap Kepuasan

No	Pernyataan	N	TCR %	Kriteria TCR
1	Sesuai harapan	60	81,7	Baik
		60	82,5	Baik
		60	83,7	Baik
2	Minat kunjung kembali	60	85	Sangat Baik
		60	83,7	Baik
		60	75	Baik
3	Kesediaan merekomendasikan	60	76,7	Baik
		60	74,2	Baik
		60	76,7	Baik
Rata-rata			80	Baik

Sumber: Data Primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Dari 60 responden, mayoritas merasa puas dengan BRImo, dengan nilai rata-rata 80% dan kategori "Baik". Kepuasan ini

diukur berdasarkan aspek-aspek yang dinilai mencakup kesesuaian dengan harapan, minat untuk kembali menggunakan BRImo, dan kesediaan untuk merekomendasikan BRImo kepada orang lain. Meskipun ada beberapa aspek yang mendapatkan nilai "Sangat Baik", secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna BRImo tergolong baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi seluruh pengguna.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang penting dilakukan dalam mengembangkan suatu instrument penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner yang ingin diukur. Perhitungan validitas dilakukan dengan tabulasi data menggunakan Microsoft Excel dan diolah melalui SPSS.

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang hendak diteliti. Variabel dapat dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} . Dengan taraf signifikansi 0,05 (5%).

Tabel 4.6
Hasil uji validitas variabel Keputusan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Butir 1	0,435	0,2542	Valid
Butir 2	0,302	0,2542	Valid
Butir 3	0,496	0,2542	Valid
Butir 4	0,449	0,2542	Valid

Butir 5	0,613	0,2542	Valid
Butir 6	0,514	0,2542	Valid
Butir 7	0,603	0,2542	Valid
Butir 8	0,539	0,2542	Valid
Butir 9	0,408	0,2542	Valid
Butir 10	0,464	0,2542	Valid
Butir 11	0,397	0,2542	Valid
Butir 12	0,402	0,2542	Valid
Butir 13	0,662	0,2542	Valid
Butir 14	0,465	0,2542	Valid
Butir 15	0,559	0,2542	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (lampiran 4)

Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 Dengan demikian jika rumus $df = N - 2$ maka $df = 60 - 2 = 58$. Dengan menggunakan signifikansi 0,05 (5%) maka dapat nilai r_{tabel} sebesar 0,2542. Berdasarkan data nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} (0,2542). Maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel keputusan menggunakan masing-masing pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil uji validitas variabel Kemudahan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Butir 1	0,428	0,2542	Valid
Butir 2	0,394	0,2542	Valid
Butir 3	0,588	0,2542	Valid
Butir 4	0,705	0,2542	Valid
Butir 5	0,687	0,2542	Valid
Butir 6	0,601	0,2542	Valid
Butir 7	0,538	0,2542	Valid
Butir 8	0,648	0,2542	Valid
Butir 9	0,557	0,2542	Valid
Butir 10	0,711	0,2542	Valid
Butir 11	0,752	0,2542	Valid
Butir 12	0,787	0,2542	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (lampiran 4)

Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 Dengan demikian jika rumus $df = N - 2$ maka $df = 60 - 2 = 58$. Dengan menggunakan signifikansi 0,05 (5%) maka dapat nilai r_{tabel} sebesar 0,2542. Berdasarkan data nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} (0,2542). Maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel kemudahan masing-masing pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil uji validitas variabel Kepuasan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Butir 1	0,745	0,2542	Valid
Butir 2	0,580	0,2542	Valid
Butir 3	0,643	0,2542	Valid
Butir 4	0,741	0,2542	Valid
Butir 5	0,683	0,2542	Valid
Butir 6	0,767	0,2542	Valid
Butir 7	0,592	0,2542	Valid
Butir 8	0,680	0,2542	Valid
Butir 9	0,710	0,2542	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (lampiran 4)

Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 Dengan demikian jika rumus $df = N - 2$ maka $df = 60 - 2 = 58$. Dengan menggunakan signifikansi 0,05 (5%) maka dapat nilai r_{tabel} sebesar 0,2542. Berdasarkan data nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} (0,2542). Maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel kepuasan masing-masing pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Data dikatakan reliabel

apabila nilai *Cronbach alpha* $\geq 0,60$ dan jika nilai $\leq 0,60$ maka data dikatakan tidak reliabel. Uji reabilitas dilakukan setelah semua pertanyaan-pernyataan telah diuji ke validtannya.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Keputusan (Y)	0,767	Reliabel
Kemudahan (X1)	0,855	Reliabel
Kepuasan (X2)	0,857	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (lampiran 4)

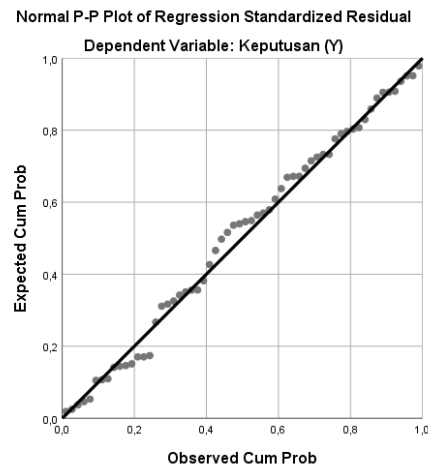
Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh hasil perhitungan nilai *Cronbach alpa* $\geq 0,60$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini setiap variabel nya adalah reliabel.

4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah nilai residual normal atau tidak. Model regresi yang dikatakan baik yaitu memiliki nilai reaidual yang terdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, diantaranya dengan menggunakan analisis P-P Plot. Data dikatakan normal apabila persebaran titik-titik mengikuti garis diagonal. Adapun hasilnya yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas P-P Plot



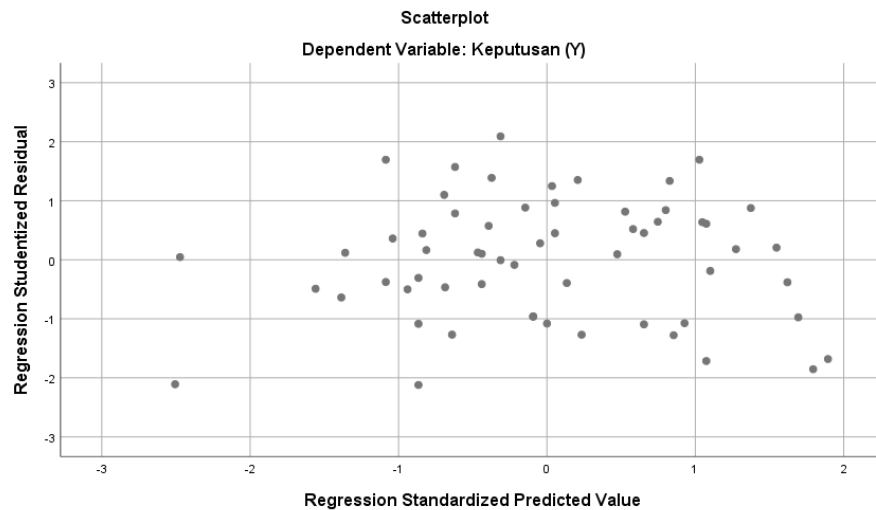
Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa titik titik mengikuti garis diagonal, dengan kata lain distribusi data menyebar secara normal. Jadi dapat disimpulkan uji normalitas data adalah normal.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji model regresi terdapat ketidaksamaan varian residual dari pengamatan lainnya. Pengukuran uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi sebesar 10% atau 0,1 maka hasil ujinya sebagai berikut:

INS
K

Gambar 4.2
Hasil Uji heterokedastisitas



Bersadarkan hasil gambar 4.2 terlihat bahwa persebaran data diatas dan dibawah angka nol dan data tersebut tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Hasil Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat ada atau tidak adanya korelasi antara variabel-variabel dalam suatu model regresi linear berganda. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $\geq 0,1$ dan nilai VIF ≤ 10 maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel independen	Tolerance	VIF
Kemudahan (X1)	0,747	1,338
Kepuasan (X2)	0,747	1,338

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (lampiran 5)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat di ketahui nilai tolerance $\geq 0,1$ dan VIF ≤ 10 , dengan demikian dapat di simpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Perhitungan analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 24 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Variabel	B
(Constant)		18,643
X1	Kemudahan	0,333
X2	Kepuasan	0,577

Sumber: data diolah menggunakan SPSS (lampiran 6)

Berdasarkan tabel 4.11 hasil persamaan regresi linear berganda yaitu dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 18,643 + 0,333X_1 + 0,577X_2 + e$$

Dari persamaan data dapat ditarik penjelasan sebagai berikut:

- INS**
K
1. Nilai α sebesar 18,643 merupakan keadaan saat variabel keputusan menggunakan BRImo belum dipengaruhi oleh variabel lainnya, yakni variabel kemudahan (X1) dan kepuasan (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel keputusan menggunakan BRImo tidak mengalami perubahan.

2. Nilai β_1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,333 menunjukkan bahwa variabel kemudahan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menggunakan BRImo artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel kemudahan dapat mempengaruhi keputusan menggunakan BRImo sebesar 0,333 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Nilai β_2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,577 menunjukkan bahwa variabel kepuasan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menggunakan BRImo artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel kepuasan dapat mempengaruhi keputusan menggunakan BRImo sebesar 0,577 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2.4 Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara persial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau di tolak.

Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan koefisien regresi berpengaruh signifikan. Dan begitupun sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti koefisien regresi tidak berpengaruh signifikan.

Uji t dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Statistik T

Variabel	t tabel	t hitung	Sig
Kemudahan	2,000	2,568	0,013
Kepuasan	2,000	3,852	0,000

Sumber: data diolah menggunakan SPSS (lampiran6)

Dari tabel 4.12 dalam Uji t dapat diketahui hasil dari masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

- 1) Variabel independen kemudahan (X1) sebesar 2,568 dengan nilai t_{tabel} 2,000. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} 2,568 \geq t_{tabel} 2,000 dan signifikansi $0,013 \leq 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan.
- 2) Variabel independen kepuasan (X2) sebesar 3,852 dengan nilai t_{tabel} 2,000. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} 3,852 \geq t_{tabel} 2,000 dan signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan.

2. Uji F

Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen (bebas) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (terikat). Berikut ini hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Statistik F

Model	F	Sig
1	20,983	0,000 ^b

Sumber: data diolah menggunakan SPSS (lampiran 6)

Berdasarkan tabel 4.13 hasil menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 20,983 > F_{tabel} 3,150 dan sig F 0.000 < 0,050 menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak yang berarti dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kemudahan (X1) dan kepuasan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan (Y).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun hasil yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R Square
1	0,424

Sumber: data diolah menggunakan SPSS (lampiran 6)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas R Square mempunyai nilai 0,424 (42,4%). Berarti menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas kemudahan, kepuasan terhadap keputusan dosen IAIN dalam menggunakan BRImo sebesar 42,4%. sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Dalam Menggunakan BRImo

Berdasarkan data tabel 4.12 menunjukkan hasil bahwa kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini dijelaskan dalam data tabel 4.12 dengan nilai dari $t_{hitung} 2,568 \geq t_{tabel} 2,000$ dan nilai sig $0,013 \leq 0,05$, yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilaporkan oleh Susilowati dan Solehatun (2022) dan Wahyuningsih (2023) yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BRImo. Kemudahan merupakan seberapa jauh seseorang meyakini dan percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi tidak memerlukan usaha besar. Seseorang menggunakan sistem teknologi yakni *mobile banking* tentu akan meyakini bahwa penggunaannya sangat mudah. Hal ini membuktikan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan BRImo dengan keputusan dosen IAIN Kerinci untuk menggunakan aplikasi BRImo. Hal ini berarti bahwa semakin dosen merasakan kemudahan dalam menggunakan BRImo, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk

memutuskan menggunakan dan memanfaatkan aplikasi BRImo dalam aktivitas perbankan mereka sehari-hari.

4.5.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Dalam Menggunakan BRImo

Berdasarkan data tabel 4.12 menunjukkan hasil bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Hal ini dijelaskan dalam data tabel 4.12 dengan nilai dari $t_{hitung} 3,852 \geq t_{tabel} 2,000$ dan signifikansi $0,000 \leq 0,05$ Maka H_0 ditolak dan H_a di terima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Malau (2017), Jasmine (2023) dan Firdauzi (2023) bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Dalam menggunakan sebuah layanan tentunya kepuasan nasabah atau pengguna sangatlah penting karena dengan adanya kepuasan nasabah atau pengguna terhadap layanan yang disediakan dapat mempengaruhi seseorang akan menggunakan layanan tersebut atau tidak. Tingkah laku tentang keputusan penggunaan individu, kelompok atau organisasi digunakan untuk memilih produk dengan cara pencapaian kepuasan pelanggan (nasabah) dalam mengkonsumsi/menggunakan suatu produk. Maksudnya disini adalah nasabah akan menggunakan suatu layanan *mobile banking* yang disediakan oleh perbankan apabila nasabah merasa puas akan fitur layanan yang disediakan oleh pihak bank tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan keputusan menggunakan BRImo pada dosen IAIN Kerinci. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan menjadi faktor kunci yang mendorong dosen untuk terus menggunakan BRImo dalam aktivitas perbankan mereka.

4.5.3 Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Dalam Menggunakan BRImo

Berdasarkan hasil data tabel 4.13 didapatkan menunjukkan hasil

bahwa secara bersama-sama variabel kemudahan (X1) dan kepuasan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} 20,983 > F_{tabel} 3,150$ dan $sig F 0,000 < 0,050$ yang artinya bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Kusuma (2019) yang memiliki hasil bahwa variabel keamanan, kepuasan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna *mobile banking* pada Bank BNI Syariah. Pada keempat variabel bebas memiliki satu kesatuan yang dapat meningkatkan keputusan pengguna *mobile banking* Bank BNI Syariah, jika salah satu dari keempat variabel bebas berkurang atau menurun maka keputusan penggunaan *mobile banking* juga akan berkurang atau menurun.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan dosen IAIN

Kerinci dalam menggunakan BRImo. Artinya kemudahan maupun kepuasan, keduanya merupakan faktor penting yang mendorong dosen untuk menggunakan BRImo. Kedua faktor ini saling berkaitan dan memperkuat satu sama lain dalam mempengaruhi keputusan menggunakan BRImo.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kemudahan berpengaruh pada keputusan menggunakan BRImo pada Dosen IAIN Kerinci yang ditunjukkan nilai $t_{hitung} 2,568 \geq t_{tabel} 2,000$ dan signifikansi $0,013 \leq 0,05$.
2. Variabel kepuasan berpengaruh pada keputusan menggunakan BRImo pada Dosen IAIN Kerinci yang ditunjukkan nilai $t_{hitung} 3,852 \geq t_{tabel} 2,000$ dan signifikansi $0,000 \leq 0,05$.
3. Variabel kemudahan (X_1) dan kepuasan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan (Y) yang ditunjukkan nilai $F_{hitung} 20,983 > F_{tabel} 3,150$ dan sig F $0,000 < 0,050$.

5.2. Saran

1. Kendala dalam penelitian ini terletak pada keterbatasan pengumpulan data di kalangan dosen. Penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan objek penelitian, serta menggunakan metode pendekatan lainnya untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif dan mendalam. Selain dosen, dapat melibatkan staf administrasi atau karyawan lain yang menggunakan layanan perbankan digital untuk mendapatkan perspektif yang lebih beragam.
2. Penelitian ini memiliki variabel kemudahan (X_1), kepuasan (X_2) dan keputusan menggunakan (Y). Diharapkan hasil penelitian ini dapat

dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan dan melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisa, N. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan (Usability) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna BCA Mobile Di Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Angeli, V. P., & Husna, N. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Serta Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRImo Di Bandar Lampung. *Jurnal Mirai Management*. 9(1), 887–903.
- Aripin, L., & Dewi, S. N. (2023). Peran Personal Selling, Respon Nasabah Dan Minat Nasabah Untuk Meningkatkan Keputusan Nasabah Dalam Mengaktifkan Aplikasi BRImo Melalui Kepuasan (Studi Pada Pt. Bri Unit Slogohimo 1 Cabang Wonogiri). *ProBank: Jurnal Ekonomi dan Perbanka*. 8(2), 269–287.
<https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/probank/article/view/1625>
- Arifin, A. F. (2023). *Pengaruh Persepsi dan Kepuasan Terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI IAIN Madura Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Madura.
<http://etheses.iainmadura.ac.id/5239/>
- Cahyo, D. N. (2024). *Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan Transaksi, Brand Ambassador Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Bank BRI Menggunakan Aplikasi BRImo*. Skripsi. Universitas Hayam Wuruk Perbanas.
- Falah, M. S. (2017). Pengambilan Keputusan dalam Perspektif Islam. *Menara Tebuireng*, 12(2), 134–148.
- Firdaus, H. A., Nurhidayah, N., & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna M-Banking Bank BRI di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 3720-3729.
- Jasmine, J. (2023). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi. UIN Antasari Banjarmasin <https://idr.uin-antasari.ac.id/25194/>
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika: Jurnal teknologi informasi dan Komunikasi*, 13(1), 155–163.
<https://ejournal.ikado.ac.id/index.php/teknika/article/view/772>

- Kholifah, A. P. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Kurniaputra, A. Y., & Nurhadi, M. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking BRI Di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 8(1), 109–120.
- Kotler, P., & Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, N. L. (2019). *Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna Mobile Banking Bank BNI Syariah (Studi Kasus di Wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Barat)*. Skripsi. Uin Jakarta.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRImo di Kota Depok). *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24-31.
- Nugroho, S. A. (2021). *Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital (BRImo) (Studi Pada Pengguna Brimo Bri Unit Wonosalam Jombang)*. Skripsi. STIE PGRI Dewantara Jombang.
- OJK. (2018). Apakah yang dimaksud dengan Internet Banking dan Mobile Banking. <https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/>, 1–2.
- Putong, Y. A., & Fadhillah, I. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BRImo Di Bank BRI Unit Simpang V Mimika. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 7(12), 31-40.
- Puspita, A. Z. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan (Survei Pada Nasabah Pengguna BRImo Kantor Cabang Cimahi)*. Skripsi. Universitas Pasundan Bandung.
- Ruslan, F., Madjodjo, F., & Astria, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi BRImo. *Gorontalo Accounting Journal*, 6(1), 25-34.
- Sa'idah, A. F. (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan*

Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember). Skripsi. Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

Shafira, A. S., Aris Sunindy, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRImo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74.

<https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/jis/article/view/318>

Siroj, A. (2019). Konsep Kemudahan Dalam Hukum Perspektif Al- Qur'an Dan Hadis. *Jurnal Studi Keislaman*. 6(2), 142–170.

Sugiono. (2015) *Metode Penelitian Kualitatif kuantitatif dan R&G*, Bandung, Alfabeta.

Susilowati, I., & Solehatun, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah Bri Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(1), 13-19.

Yovita, D., & Resindra Widya, P. (2021). Implementasi Model Penerimaan Teknologi Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen [Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Bengkayang]. *Borobudur Management Review*, 1(2), 141–159.

Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pengguna BRI Mobile Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 8(30), 764–778.

<https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/20789>

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

Lampiran 1 kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPUASAN TERHADAP
KEPUTUSAN DOSEN IAIN KERINCI MENGGUNAKAN
BRI MOBILE (BRIMO)**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Dosen IAIN Kerinci

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Kepuasan terhadap Keputusan Dosen IAIN Kerinci Menggunakan BRI Mobile (BRImo)”. Oleh karena itu, saya :

Nama : Melati Yandra

NIM : 2110401004

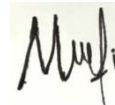
Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Memohon kesediaan Bapak/Ibu dosen untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Mohon sekiranya Bapak/ibu dosen mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.

Sebelumnya peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan respon Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,



Melati Yandra

Nim. 2110401004

Kuesioner Penelitian

Pernyataan-pernyataan berikut adalah item-item mengenai pengaruh kemudahan dan kepuasan terhadap keputusan dosen IAIN Kerinci menggunakan BRI Mobile (BRImo). Untuk itu mohon kepada Bapak/ibu memberi tanda centang (√) atau silang (X) pada angka 1 sampai 4 dari setiap pernyataan berikut sesuai dengan keadaan Bapak/ibu dosen.

A. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan bapak/ibu sebenarnya.
3. Berikanlah tanda centang (√) atau silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat bapak/ibu.
4. Jawaban bapak/ibu sangat berharga dan akan dijamin kerahasiaannya.
5. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, jadi jawablah sesuai dengan keadaan bapak/ibu
6. Setiap pilihan jawaban memiliki skor sebagai berikut:

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

7. Contoh pengisian angket :

NO	PERNYATAAN	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya melihat iklan tentang BRImo dan tertarik untuk mencobanya	√			

B. Data Responden

1. Jenis Kelamin :
2. Umur :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

1. Keputusan Menggunakan (Y)

NO	PERNYATAAN	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Pengenalan keputusan					
1	Saya memiliki pemahaman tentang fitur, manfaat dan resiko penggunaan BRImo				
2	Saya tahu bahwa BRImo adalah aplikasi <i>mobile banking</i> dari bank BRI				
3	BRImo melakukan iklan promosi yang menarik				
Mencari informasi					
1	Saya melihat iklan tentang BRImo dan tertarik untuk mencobanya				
2	Saya mencari informasi tentang BRImo di internet				
3	Saya memperoleh informasi tentang BRImo secara langsung dari petugas bank				
Evaluasi alternatif					
1	Saya memilih BRImo karena memiliki fitur yang paling sesuai dengan kebutuhan saya				
2	Sebelum menggunakan BRImo saya mencari informasi lebih banyak tentang BRImo kepada teman sejawat/keluarga				
3	Saya membandingkan kecepatan transaksi yang ditawarkan BRImo dengan aplikasi lain				
Keputusan menggunakan					
1	Saya menggunakan BRImo karena banyaknya manfaat untuk memenuhi transaksi				
2	Saya merasa puas dengan keputusan saya untuk menggunakan BRImo				
3	Menggunakan BRImo dapat dilakukan dirumah, di kantor dan dimana saja dan memperlancar pekerjaan saya				

Prilaku pasca penggunaan					
1	Saya merasa lebih nyaman melakukan transaksi perbankan secara digital setelah menggunakan BRImo				
2	Saya akan merekomendasikan BRImo ini kepada orang lain.				
3	Saya merasa puas bertransaksi menggunakan BRImo				

2. Kemudahan (X1)

NO	PERNYATAAN	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Efisien waktu					
1	Saya dapat menyelesaikan transaksi di BRImo dengan cepat				
2	BRImo memberikan layanan pembukaan rekening tabungan dengan cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening tabungan secara langsung ke Bank.				
3	Saya tidak perlu antri untuk melakukan transaksi melalui BRImo				
Kemampuan melakukan transaksi					
1	Saya dapat dengan mudah melakukan transfer dana ke rekening lain melalui BRImo				
2	Saya dapat melakukan berbagai jenis transaksi melalui BRImo (transfer, pembayaran, pembelian, dll)				
3	Sistem penggunaan BRImo mudah dipahami oleh pengguna				
Kemudahan operasional					
1	Petunjuk penggunaan BRImo sangat jelas dan mudah diikuti				
2	Secara keseluruhan, saya merasa BRImo mudah untuk digunakan				
3	Dengan menggunakan BRImo pengguna merasa lebih mudah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.				

Penggunaan yang fleksibel					
1	BRImo memberikan notifikasi transaksi secara <i>real-time</i>				
2	Mudah bagi saya untuk menggunakan BRImo secara terampil				
3	Saya dapat melakukan transaksi melalui BRImo meskipun sedang dalam perjalanan				

3. Kepuasan (X2)

NO	PERNYATAAN	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Sesuai harapan					
1	BRImo telah memenuhi semua harapan saya sebagai pengguna				
2	Fitur-fitur yang tersedia di BRImo sesuai dengan kebutuhan saya				
3	BRImo memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang saya harapkan dari sebuah aplikasi <i>mobile banking</i>				
Minat kunjung kembali					
1	Saya akan terus menggunakan BRImo dimasa mendatang.				
2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BRImo				
3	Saya selalu menggunakan BRImo setiap kali melakukan transaksi				
Kesediaan merekomendasikan					
1	Saya percaya bahwa BRImo akan terus berkembang menjadi lebih baik				
2	Saya akan merekomendasikan BRImo kepada teman yang membutuhkan layanan perbankan digital.				
3	Saya percaya BRImo adalah aplikasi perbankan digital terbaik.				

Lampiran 2 Tabulasi Data Yang Diperoleh Dari Responden

1. Keputusan Menggunakan (Y)

Keputusan Menggunakan (Y)															
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Jumlah (Y)
4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	54
3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	45
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	57
4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	1	3	41
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
4	4	4	3	1	1	4	2	2	4	3	4	4	3	4	47
3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	56
3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	52
3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	1	3	42
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	55
3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	42
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	50
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	50
4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	48
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	48
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	54
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	55
1	2	3	4	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	1	33
4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	48
3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	46
3	4	3	1	1	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	48
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	55
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	55
4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	54
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	53
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	54
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53
3	4	4	2	2	4	3	3	1	4	4	4	4	2	3	47
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	42
4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	1	4	49
4	4	4	2	1	1	3	2	2	3	3	4	4	4	4	45
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53

4	4	4	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	4	44
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
3	4	4	4	1	3	3	2	1	4	4	4	4	3	4	48
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	48
3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	48
4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	51
3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	45
4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	51
3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	48
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	55
3	4	3	1	4	1	3	1	3	4	3	4	4	3	4	45
3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	45
3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	46
3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	53
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	38
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	53
2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	2	44
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	51
4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	53
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	51
4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	50
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	52

2. Kemudahan (X1)

Kemudahan (X1)												
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Jumlah (X1)
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	43
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	45
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	45

3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	36
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	40
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	39
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	39
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	44
2	2	2	3	3	3	4	4	4	1	1	1	30
3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	39
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	40
4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	40
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	42
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	40
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	42
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45
4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	42
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	1	3	3	2	1	4	4	3	2	35

4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	37
4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	36
4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	2	36
4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	34
3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	39
4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	35
4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38

3. Kepuasan (X2)

Kepuasan (X2)									
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Jumlah (X2)
4	4	3	3	4	3	4	3	3	31
2	3	3	3	3	2	2	2	3	23
4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
2	3	3	1	2	1	2	1	1	16
4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	2	2	2	2	2	25
4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
2	3	3	3	4	3	2	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
3	2	2	3	2	2	4	3	3	24
3	3	3	3	3	2	3	2	3	25
3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	3	2	3	2	3	25
3	3	4	3	3	2	3	2	3	26
4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
4	3	4	4	4	3	3	4	3	32
1	2	2	2	2	3	3	3	3	21
3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
3	4	3	3	4	3	4	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	3	4	4	35

4	3	4	4	4	3	2	3	3	30
4	3	3	3	3	4	4	4	3	31
3	3	3	3	3	2	2	2	2	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
3	3	3	2	3	3	2	3	2	24
3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
4	4	4	3	4	2	2	2	2	27
3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
3	3	3	4	4	2	3	2	2	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
2	3	2	3	4	2	2	3	3	24
4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	2	3	4	3	3	3	4	3	29
3	3	3	4	3	3	2	2	3	26
3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
3	3	4	4	3	4	2	2	3	28
4	4	4	3	4	2	4	3	3	31
4	4	4	4	4	3	4	2	4	33
2	4	3	4	4	3	3	3	3	29
3	3	4	4	3	3	4	3	3	30

Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keputusan (Y)	60	33	59	49,07	5,109
Kemudahan (X1)	60	30	48	41,60	4,585
Kepuasan (X2)	60	16	36	28,77	3,968
Valid N (listwise)	60				

Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen

A. Uji validitas

1. Keputusan Menggunakan (Y)

		Correlations															
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	,289*	,189	,122	,236	,068	,279*	,183	,012	-,065	-,092	,217	,333**	,128	,455**	,435**
	Sig. (2-tailed)		,025	,148	,353	,070	,605	,031	,162	,925	,620	,486	,095	,009	,328	,000	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	,289*	1	,318*	-,130	,000	-,108	,238	-,090	-,085	,214	,129	,304*	,379**	-,039	,418**	,302*
	Sig. (2-tailed)	,025		,013	,321	1,000	,413	,067	,495	,516	,101	,327	,018	,003	,766	,001	,019
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	,189	,318*	1	,301*	-,018	,012	,234	,250	-,017	,308*	,217	,412**	,338**	,178	,302*	,496**
	Sig. (2-tailed)	,148	,013		,019	,894	,925	,073	,054	,897	,017	,095	,001	,008	,175	,019	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	,122	-,130	,301*	1	,339**	,214	,260*	,337**	,048	,045	,264*	,189	,109	,064	-,107	,449**
	Sig. (2-tailed)	,353	,321	,019		,008	,101	,045	,008	,716	,734	,041	,147	,406	,628	,418	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	,236	,000	-,018	,339**	1	,464**	,236	,421**	,337**	,157	,042	,096	,286*	,179	,217	,613**
	Sig. (2-tailed)	,070	1,000	,894	,008		,000	,070	,001	,009	,230	,750	,466	,027	,170	,095	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y6	Pearson Correlation	,068	-,108	,012	,214	,464**	1	,227	,358**	,204	,276*	,122	-,040	,208	,251	,044	,514**
	Sig. (2-tailed)																
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

KERINCI

	Sig. (2-tailed)	,605	,413	,925	,101	,000		,082	,005	,118	,033	,354	,764	,111	,053	,741	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y7	Pearson Correlation	,279*	,238	,234	,260*	,236	,227	1	,353**	,271*	,244	,347**	,164	,375**	,059	,278*	,603**
	Sig. (2-tailed)	,031	,067	,073	,045	,070	,082		,006	,036	,060	,007	,211	,003	,654	,032	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y8	Pearson Correlation	,183	-,090	,250	,337**	,421**	,358**	,353**	1	,342**	-,057	,093	-,055	,106	,160	,082	,539**
	Sig. (2-tailed)	,162	,495	,054	,008	,001	,005	,006		,008	,665	,482	,678	,420	,223	,531	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y9	Pearson Correlation	,012	-,085	-,017	,048	,337**	,204	,271*	,342**	1	,131	,088	-,129	,071	,227	,047	,408**
	Sig. (2-tailed)	,925	,516	,897	,716	,009	,118	,036	,008		,319	,503	,325	,591	,081	,723	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y10	Pearson Correlation	-,065	,214	,308*	,045	,157	,276*	,244	-,057	,131	1	,249	,258*	,422**	,191	,359**	,464**
	Sig. (2-tailed)	,620	,101	,017	,734	,230	,033	,060	,665	,319		,055	,047	,001	,144	,005	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y11	Pearson Correlation	-,092	,129	,217	,264*	,042	,122	,347**	,093	,088	,249	1	,397**	,188	,034	,169	,397**
	Sig. (2-tailed)	,486	,327	,095	,041	,750	,354	,007	,482	,503	,055		,002	,150	,798	,196	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y12	Pearson Correlation	,217	,304*	,412**	,189	,096	-,040	,164	-,055	-,129	,258*	,397**	1	,317*	,087	,306*	,402**
	Sig. (2-tailed)	,095	,018	,001	,147	,466	,764	,211	,678	,325	,047	,002		,014	,510	,017	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y13	Pearson Correlation	,333**	,379**	,338**	,109	,286*	,208	,375**	,106	,071	,422**	,188	,317*	1	,384**	,627**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,009	,003	,008	,406	,027	,111	,003	,420	,591	,001	,150	,014		,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

K E R I N C I

X1.3	Pearson Correlation	,377**	,267*	1	,208	,328*	,199	,047	,207	,361**	,419**	,488**	,505**	,588**
	Sig. (2-tailed)	,003	,039		,111	,011	,127	,724	,113	,005	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,076	,056	,208	1	,714**	,312*	,369**	,641**	,314*	,375**	,468**	,537**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,564	,669	,111		,000	,015	,004	,000	,015	,003	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,018	,054	,328*	,714**	1	,461**	,372**	,509**	,382**	,419**	,389**	,435**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,892	,681	,011	,000		,000	,003	,000	,003	,001	,002	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,194	,235	,199	,312*	,461**	1	,546**	,388**	,267*	,300*	,343**	,352**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,137	,071	,127	,015	,000		,000	,002	,039	,020	,007	,006	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	-,064	,192	,047	,369**	,372**	,546**	1	,412**	,339**	,229	,305*	,262*	,538**
	Sig. (2-tailed)	,630	,141	,724	,004	,003	,000		,001	,008	,079	,018	,044	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	,132	,000	,207	,641**	,509**	,388**	,412**	1	,398**	,203	,378**	,437**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,316	1,000	,113	,000	,000	,002	,001		,002	,119	,003	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	,112	,196	,361**	,314*	,382**	,267*	,339**	,398**	1	,307*	,416**	,176	,557**
	Sig. (2-tailed)	,393	,133	,005	,015	,003	,039	,008	,002		,017	,001	,179	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

K E R I N C I

X1.10	Pearson Correlation	,365**	,235	,419**	,375**	,419**	,300*	,229	,203	,307*	1	,627**	,705**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,004	,071	,001	,003	,001	,020	,079	,119	,017		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.11	Pearson Correlation	,232	,202	,488**	,468**	,389**	,343**	,305*	,378**	,416**	,627**	1	,618**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,075	,123	,000	,000	,002	,007	,018	,003	,001	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.12	Pearson Correlation	,430**	,221	,505**	,537**	,435**	,352**	,262*	,437**	,176	,705**	,618**	1	,787**
	Sig. (2-tailed)	,001	,090	,000	,000	,001	,006	,044	,000	,179	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Kemuda han	Pearson Correlation	,428**	,394**	,588**	,705**	,687**	,601**	,538**	,648**	,557**	,711**	,752**	,787**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Kepuasan (X2)

		Correlations									Total
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	(X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	,519**	,678**	,542**	,449**	,402**	,346**	,365**	,273*	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,007	,004	,035	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,519**	1	,612**	,272*	,583**	,339**	,167	,070	,139	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,035	,000	,008	,201	,594	,289	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,678**	,612**	1	,484**	,468**	,371**	,111	,115	,223	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,004	,397	,381	,087	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,542**	,272*	,484**	1	,548**	,517**	,246	,414**	,538**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,035	,000		,000	,000	,058	,001	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	,449**	,583**	,468**	,548**	1	,392**	,188	,313*	,350**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,002	,151	,015	,006	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.6	Pearson Correlation	,402**	,339**	,371**	,517**	,392**	1	,381**	,656**	,587**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	,004	,000	,002		,003	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.7	Pearson Correlation	,346**	,167	,111	,246	,188	,381**	1	,508**	,600**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,007	,201	,397	,058	,151	,003		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.8	Pearson Correlation	,365**	,070	,115	,414**	,313*	,656**	,508**	1	,614**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,004	,594	,381	,001	,015	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.9	Pearson Correlation	,273*	,139	,223	,538**	,350**	,587**	,600**	,614**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,035	,289	,087	,000	,006	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Kepua san	Pearson Correlation	,745**	,580**	,643**	,741**	,683**	,767**	,592**	,680**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Uji Reabilitas

1. Keputusan Menggunakan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,767	15

2. Kemudahan (X1)

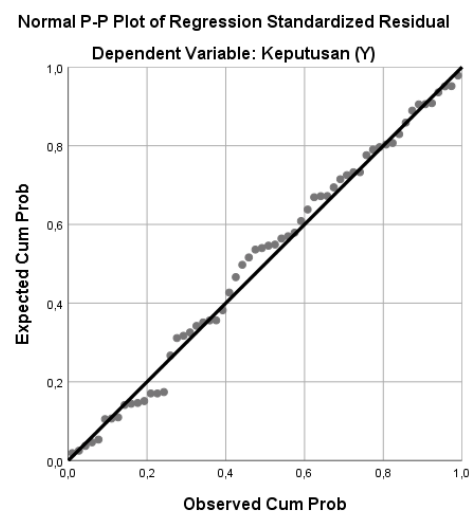
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,855	12

3. Kepuasan(X2)

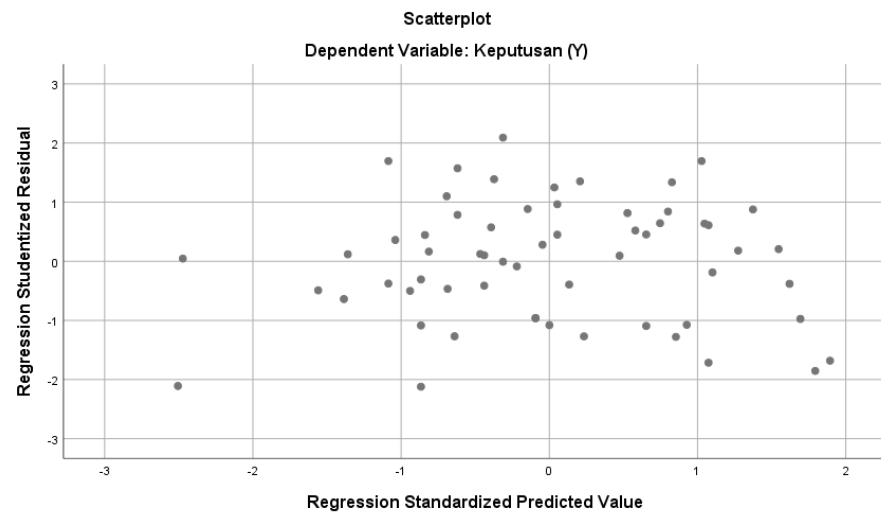
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,857	9

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



2. Uji Heteroskedastisitas



3. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kemudahan (X1)	,747	1,338
	Kepuasan (X2)	,747	1,338

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

4. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,651 ^a	,424	,404	3,944	2,276

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X2), Kemudahan (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan (Y)

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

1. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	652,920	2	326,460	20,983	,000 ^b
	Residual	886,813	57	15,558		
	Total	1539,733	59			

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan (X2), Kemudahan (X1)

2. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,643	4,952		3,765	,000
	Kemudahan (X1)	,333	,130	,299	2,568	,013
	Kepuasan (X2)	,577	,150	,448	3,852	,000

a. Dependent Variable: Keputusan (Y)

3. Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,651 ^a	,424	,404	3,944

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X2), Kemudahan (X1)

DOKUMENTASI

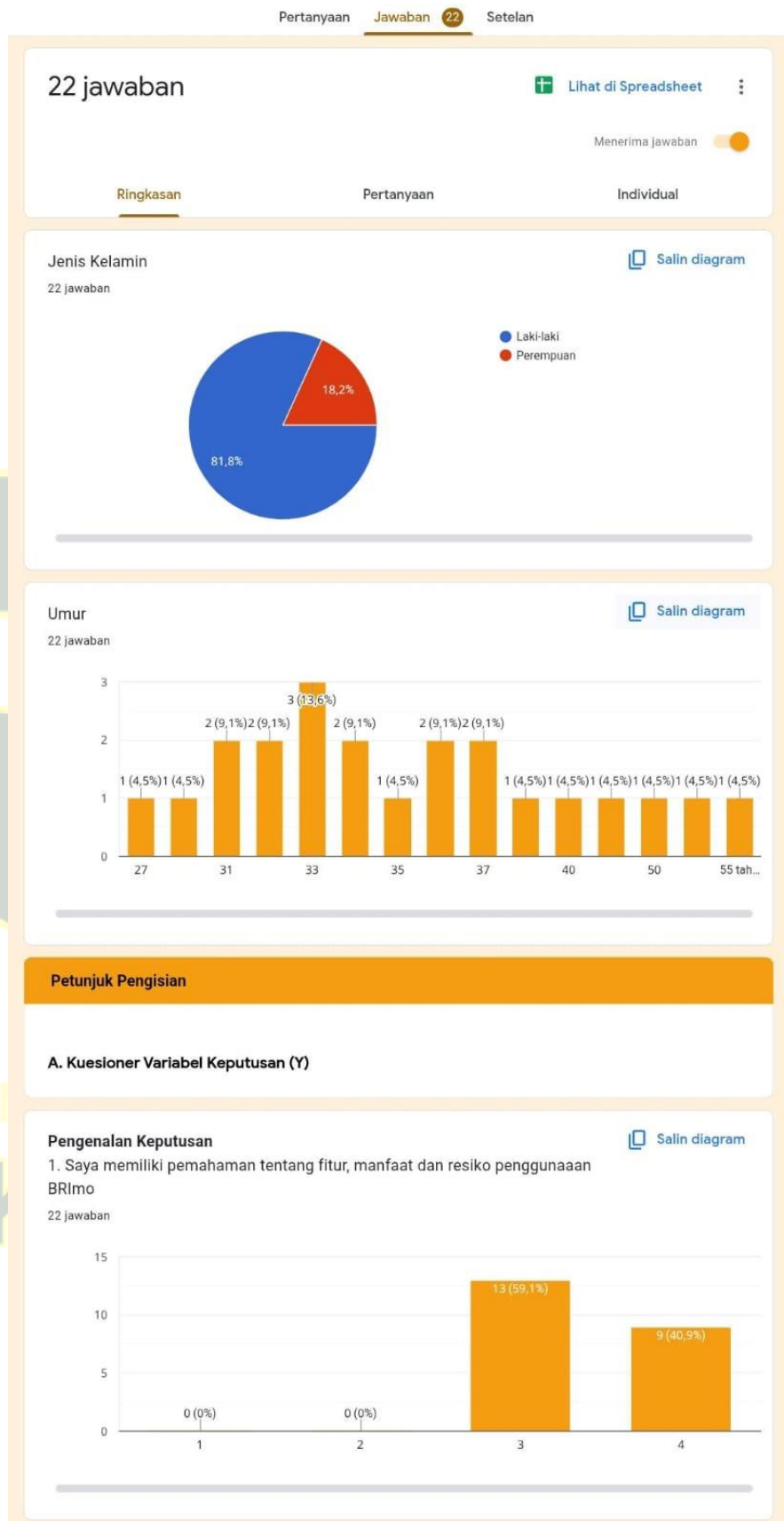
Proses pengisian kuesioner pada dosen IAIN Kerinci



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI



Hasil jawaban pengisian kuesioner pada dosen IAIN Kerinci



BIODATA SINGKAT PENULIS

Nama : Melati Yandra
Nim : 2110401004
Tempat, Tanggal lahir : Pematang Lingkung, 19 Mei 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Pematang Lingkung
Agama : Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
No HP : 085273001804
Email : melatiyan20@gmail.com
Riwayat pendidikan :

1. SDN 50/III Pematang Lingkung : 2009-2015
2. SMPN 18 Kerinci : 2015-2018
3. SMAN 9 Kerinci : 2018-2021
4. IAIN Kerinci : 2021-2025

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI