

**PENGARUH EFEKTIVITAS DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PENERIMA KIP KULIAH DI IAIN KERINCI**

SKRIPSI



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

**PENGARUH EFEKTIVITAS DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN *WONDR BY BNI* TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA
PENERIMA KIP KULIAH DI IAIN KERINCI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH :
DIAN PERMATA SOFELPI
NIM. 2110401058


JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
2025 M/1446 H**



Syukrawati, MA
Dosen FEBI IAIN KERINCI

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

Sungai Penuh
AGENDA
NOMOR : 62
TANGGAL: 30 APRIL 2025
PARAF : 

NOTA DINAS

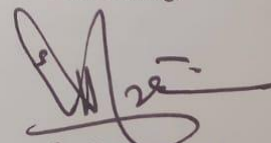
Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari Dian Permata Sofelpi, NIM.2110401058, yang berjudul "Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan *Wondr By BNI* terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP K di IAIN Kerinci", telah dapat diajukan untuk dimunaqasah guna melengapi 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.

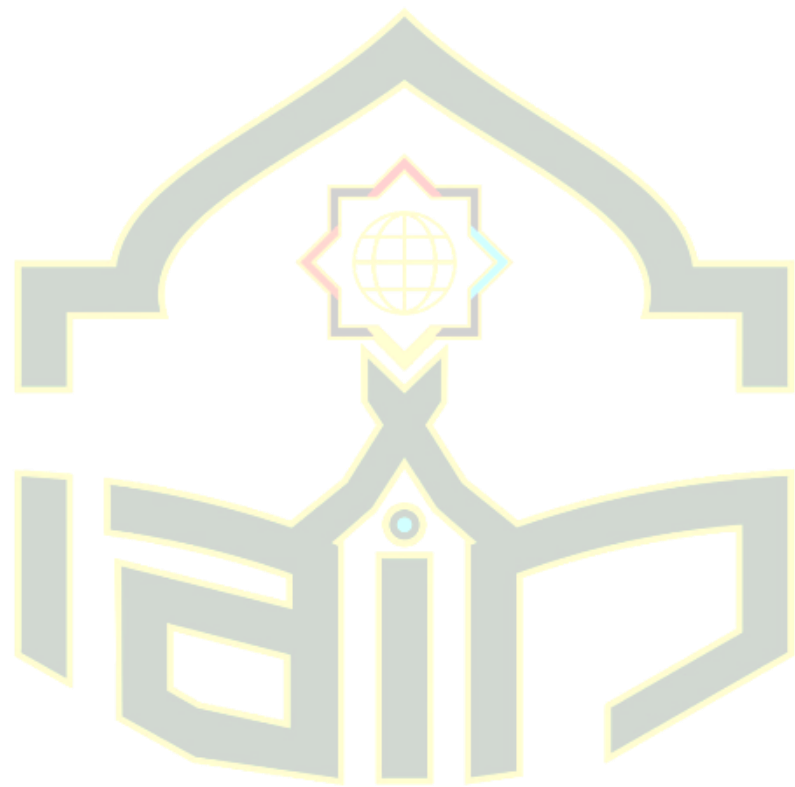
Demikianlah kami ucapkan terima kasih, semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, bangsa dan Negara.

Wassalamualaikum, Wr.Wb.

Pembimbing,



Syukrawati, MA
NIP.198205122009012012



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Permata Sofelpi
NIM : 2110401058
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Desa Permanti, Kecamatan Pondok Tinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan *Wondr By BNI* terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP K di IAIN Kerinci” murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat orang lain kecuali kutip 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, 2025
Yang Menyatakan,



Dian Permata Sofelpi
NIM. 2110401058



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI
FAKULTAS AGAMA DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jalan Pelita IV Sungai Penuh, Telp. 0748 – 21065 Fax (0748) – 22114
Kode Pos 37112. Website: www.iainkerinci.ac.id E-mail: info@iainkerinci.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan oleh sidang Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci Pada hari tanggal...Kamis, 08 - Mei - 2025..., dan telah diterima sebagai bagian 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, 08 - Mei - 2025

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI**

Ketua Sidang/Pembimbing

Syukrawati, MA

NIP. 198205122009012012

Penguji I

Yudesman, S.Ag, M.Ag

NIP. 197212311998031010

Penguji II

Wawan Novianto, M.M

NIP. 198411102019031008

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Persembahan

*Dengan menyebut nama Allah,
Zat yang menggenggam seluruh lelah, Yang menuntun langkah dalam gelap,
dan menyempurnakan tiap harap.*

Karya ini kupersembahkan...

*Untuk Ayah dan Ibu tercinta,
Yang cintanya menjadi cahaya di setiap doa,
Yang cintanya menjadi cahaya di setiap doa,
Yang sabarnya mengajarkan arti keteguhan,
Semoga Allah muliakan kalian dengan surga dan keridhaan.*

*Untuk para pendidik dan pembimbing,
yang menanam ilmu dengan keikhlasan,
Semoga setiap kata dan arahan amal jariyah yang tak pernah putus
hingga akhir zaman.*

*Untuk almarhumah nenek tercinta, doamu akan selalu hidup dalam
setiap detakku.*

*Semoga Allah mengampuni segala dosamu dan tempatkan engkau
di sisinya yang paling teduh*

*Untuk saudara, sahabat dan untuk semua yang tak kusebutkan namanya,
Namun kehadirannya tak pernah kulupa, semoga setiap kebaikan kalian
mendapat balasan terbaik dari Yang Maha Kuasa.*

Ya Allah, terimalah karya ini, meski jauh dari sempurna,

Jadikan ia amal yang Kau ridhai.

Motto

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ ٦

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah: 5-6).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan *Wondr By BNI* terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan rintangan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT. Serta bantuan dari banyak pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Jafar Ahmad, S.Ag., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci beserta para Wakil Rektor I, II, dan III.
2. Bapak Dr. Yuserizal, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Zul Ihsan Mu'arif, M.E., selaku Ketua Jurusan FEBI IAIN Kerinci.
4. Ibu Syukrawati, MA, selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan kesabaran memberikan arahan, kritik, dan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu bapak Sofuan Oswari dan Ibu Elvi Sukaisih beserta saudara-saudara yang tiada henti mendoakan, mendukung, serta memberikan kasih sayang tanpa batas.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik serta menjadi bagian dari ilmu yang bermanfaat. Akhir kata, penulis berharap semoga karya sederhana ini mendapatkan ridha Allah SWT dan menjadi amal kebaikan didunia maupun akhirat. Semoga kita semua diberikan keberkahan dan kemudahan dalam menuntut ilmu.

Sungai Penuh, 2025
Penulis,

Dian Permata Sofelpi

ABSTRAK

Wondr By BNI adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Bank Nasional Indonesia (BNI) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui telepon genggam. Penggunaan aplikasi seperti *Wondr By BNI* berperan penting dalam kehidupan mahasiswa Khususnya mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci karena dapat menjadi sarana yang efektif untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi keuangan, apalagi dikarenakan mereka yang sudah menjadi nasabah Bank Nasional Indonesia (BNI), mahasiswa dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat tanpa harus datang ke kantor cabang BNI. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 40 orang mahasiswa penerima KIP Kuliah angkatan 2021 di IAIN Kerinci yang menggunakan aplikasi *Wondr By BNI* dengan sampel merupakan seluruh bagian dari populasi yaitu 40 orang. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 21 item pertanyaan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22.0. Hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa efektivitas dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien efektivitas 2.528 dimana nilai t_{tabel} 1,687 ($2.528 > 1,687$) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$) dan nilai koefisien kemudahan 3.263 yang lebih bedar dibandingkan nilai t_{tabel} yaitu 1,687 ($3.263 > 1,687$) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (F) yang telah dilakukan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21.321 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai $F_{hitung} = 21.321 \geq F_{tabel} = 3,25$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas dan kemudahan penggunaan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.

Kata Kunci : Efektivitas, Kemudahan, *Wondr By BNI*, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Wondr By BNI is an application created by Bank Nasional Indonesia (BNI) to facilitate its customers in conducting various banking transactions via mobile phones. The use of applications such as Wondr By BNI plays an important role in the lives of students, especially KIP K recipient students at IAIN Kerinci because it can be an effective means to facilitate students in conducting financial transactions, especially because they are already customers of Bank Nasional Indonesia (BNI), students can conduct financial transactions easily and quickly without having to come to the BNI branch office. This research is a type of research with a quantitative approach. The population was 40 students receiving KIP K class of 2021 at IAIN Kerinci who used the Wondr By BNI application with a sample of all parts of the population, namely 40 people. The data collection technique used a questionnaire consisting of 21 question items. Data analysis in this study used the SPSS program version 22.0. The results of the research that has been conducted state that effectiveness and ease of use have a significant partial effect on the satisfaction of KIP K recipient students at IAIN Kerinci. This is evidenced by the effectiveness coefficient value of 2.528 where the ttable value is 1.687 ($2.528 > 1.687$) with a significance value smaller than 0.05 ($0.016 < 0.05$) and the ease coefficient value of 3.263 which is greater than the ttable value of 1.687 ($3.263 > 1.687$) with a significance value smaller than 0.05 ($0.002 < 0.05$). Based on the results of the simultaneous hypothesis test (F) that has been carried out, the Fcount value is 21.321 with a significance value of 0.000. Because the Fcount value = 21.321 \geq Ftable = 3.25 and the significance value of 0.000 \leq 0.05, it can be said that H0 is rejected and Ha is accepted. So it can be concluded that the variables of effectiveness and ease of use simultaneously or together have a positive and significant influence on the satisfaction variable.

Keywords: Effectiveness, Convenience, Wondr By BNI, Customer Satisfaction.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Dasar Teoritis yang digunakan (<i>Grand Theory</i>)	9
2.2 Kepuasan Nasabah.....	10
2.3 Efektivitas.....	15
2.4 Kemudahan.....	18
2.5 Definisi Wondr By BNI.....	20
2.6 Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Terhadap Kepuasan.....	21
2.7 Penelitian relevan	21
2.8 Kerangka Konseptual	25
2.9 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	27
3.3 Definisi Operasional Variabel	27

3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel	29
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4.4 Ukuran Sampel	30
3.5 Jenis Data.....	30
3.6 Sumber Data	30
3.6.1 Data Primer	30
3.6.2 Data Sekunder.....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7.1 Observasi	31
3.7.2 Angket/kuesioner	31
3.7.3 Dokumentasi	33
3.8 Instrumen Penelitian.....	33
3.9 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.9.1 Uji Validitas.....	33
3.9.2 Uji Reliabilitas	34
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.10.1 Uji Normalitas.....	34
3.10.2 Uji Multikolinearitas.....	35
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.11 Teknik Analisis Data	36
3.11.1. Analisis Regresi Linear Berganda	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.2 Gambaran Umum Responden	40
4.3 Hasil Penelitian	42
4.3.1 Hasil Instrumen Penelitian.....	42
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	44
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.4 Pembahasan	54

BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	xv



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Penerima KIP K Angkatan 2021	4
Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Efektivitas <i>Wondr By BNI</i>	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kemudahan <i>Wondr By BNI</i>	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji T.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi pada Digital Banking	1
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	41
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	46
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rancangan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Uji Coba
- Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba
- Lampiran 4 Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 Titik Persentase Distribusi t
- Lampiran 8 Titik Persentase Distribusi F
- Lampiran 9 Titik Distribusi Nilai rtabel
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Hipotesis



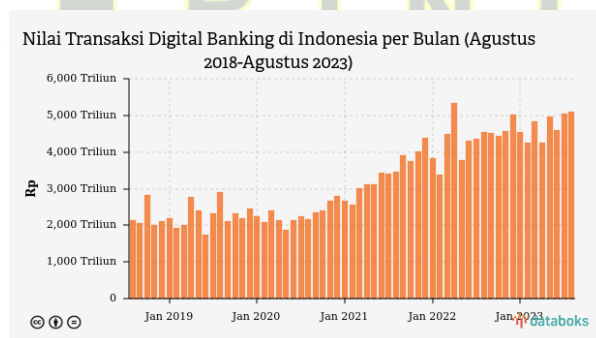
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan zaman yang semakin pesat, segala kegiatan dapat dilakukan secara mudah dan modern termasuk teknologi yang mengalami perubahan yang sangat signifikan sehingga dengan perubahan tersebut memberikan dampak dalam berbagai aspek kehidupan, seperti aspek sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, maupun aspek perbankan. Dengan perkembangan teknologi ini tentunya merupakan suatu langkah besar dalam menunjang majunya dunia perbankan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu dengan menawarkan kecepatan transaksi serta kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan secara online tanpa harus antri di bank atau ATM (Anjungan Tunai mandiri). Salah satu layanan dari perbankan yang menggunakan teknologi yaitu digital banking. Berikut adalah data statistik pengguna yang bertransaksi menggunakan layanan digital banking.

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi pada Digital Banking



Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan Agustus 2023 nilai transaksi digital banking secara nasional mencapai Rp. 5.098,6 triliun atau sekitar Rp. 5,1 kuadriliun. Nilai itu meningkat 1,3% dibanding Juli 2023, serta tumbuh sebesar 11,9% dibanding tahun sebelumnya. Nilai transaksi digital banking yang tercatat tersebut merupakan gabungan dari transaksi *internet banking*, *mobile banking* dan *phone banking*. Adapun jumlah transaksi *digital banking* pada Agustus 2023 tercatat sebanyak Rp1.443,8 triliun. Hal ini berarti layanan *mobile banking* merupakan salah satu layanan yang paling sering digunakan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan data dari Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) tahun 2023, sebanyak 78% pengguna layanan perbankan digital merasa puas dengan kemudahan akses dan kecepatan dalam bertransaksi (Putra, 2023). Hal ini membuat setiap bank berlomba lomba untuk meningkatkan aplikasi digital mereka demi mendapatkan kepuasan dari nasabahnya.

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, kepercayaan, efektivitas, dan kemudahan penggunaan aplikasi (Muqodasih & Ariyani Indriastuti, 2023). Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terdapat faktor efektivitas dan kemudahan penggunaan yang sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah ketika menggunakan suatu aplikasi ataupun layanan. Hal ini karena efektivitas mengukur keberhasilan dari suatu sistem, sementara suatu sistem akan diterima dan digunakan secara maksimal apabila pengguna merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan (Kawidjaya., dkk, (2023).

Efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu sistem atau layanan mampu mencapai tujuan yang diinginkan dengan optimal, seperti kecepatan, keandalan, dan seberapa bermanfaat suatu aplikasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah (Hakim, 2023).

Di sisi lain, kemudahan merujuk pada kesederhanaan dan kepraktisan penggunaan aplikasi, yang meliputi antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan minimnya hambatan teknis (Hafiz, 2024). Semakin efektif dan mudah penggunaan suatu aplikasi, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi. Kedua faktor ini tidak hanya berperan penting dalam pengalaman pengguna, tetapi juga menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *digital banking*.

Salah satu aplikasi *digital banking* yang ada di Indonesia yaitu *Wondr By BNI*. *Wondr By BNI* adalah sebuah aplikasi *mobile banking* yang dibuat oleh Bank Nasional Indonesia (BNI) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui telepon genggam (Wondr By BNI, 2024). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, dengan berbagai macam fitur seperti antarmuka yang intuitif, keamanan biometrik seperti pengenalan wajah, sidik jari, dan kata sandi, sehingga lebih sulit untuk diretas (Hamzah, dkk., 2024), serta layanan pelanggan yang responsif. Sejak diluncurkan pada 5 Juli 2024, *Wondr By BNI* langsung mendapatkan respon positif dari nasabah. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah pengguna dalam kurun waktu satu bulan, aplikasi ini telah berhasil menarik lebih dari 1,2 juta pengguna, dan hingga akhir Desember 2024 jumlah

tersebut meningkat menjadi 5,3 juta pengguna. Tingkat penggunaan aktif atau *active rate* dari aplikasi ini pun mencapai 65%, jauh melampaui platform sebelumnya yaitu *BNI Mobile* yang hanya mencatat *active rate* sebesar 30% (cncbindonesia.com, 2024). Salah satu kelompok yang merasakan dampaknya adalah mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci, yang sangat bergantung pada layanan perbankan seperti *Wondr By BNI* ketika proses pencairan dana dilakukan. Dengan menggunakan layanan *Wondr By BNI* mahasiswa dapat mengecek langsung apakah dana telah masuk ke rekening mereka dengan menggunakan aplikasi *Wondr By BNI*. KIP Kuliah atau yang dikenal dengan Kartu Indonesia Pintar adalah program bantuan dari pemerintah yang diperuntukkan bagi mahasiswa yang berasal dari keluarga yang kurang mampu secara ekonomi untuk mendapatkan akses pendidikan.

Adapun tabel mahasiswa penerima KIP Kuliah Angkatan 2021

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa Penerima KIP Kuliah Angkatan 2021

No	Jenis Kelamin	Mahasiswa yang belum mutasi ke Wondr By BNI	Mahasiswa yang sudah mutasi ke Wondr By BNI	Jumlah
1	Laki-laki	12	8	20
2	Perempuan	45	32	77
	Total	57	40	97

Sumber: Grup Mahasiswa Penerima KIP K Angkatan 2021

Dari data dapat diketahui mahasiswa penerima KIP Kuliah aktif angkatan 2021 yang menggunakan *Wondr By BNI* berjumlah 40 orang dengan jumlah laki-laki sebanyak 8 orang dan perempuan berjumlah 32 orang dan yang belum menggunakan *Wondr By BNI* sebanyak 57 orang, jadi total dari mahasiswa penerima KIP Kuliah angkatan 2021 yaitu sebanyak 97 orang. Seluruh mahasiswa

penerima KIP Kuliah Angkatan 2021 diwajibkan menggunakan tabungan BNI tetapi belum semua mahasiswa menggunakan aplikasi *Wondr By BNI*, Hal ini dikarenakan masih banyak mahasiswa yang menggunakan versi lama dari BNI yaitu *BNI Mobile*. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa mahasiswa penerima KIP Kuliah angkatan 2021, mereka mengatakan masih Menggunakan aplikasi yang lama *BNI Mobile* karena aplikasi tersebut masih bisa digunakan dan belum dihapus secara permanen oleh Bank Negara Indonesia (BNI), hal ini disebabkan proses migrasi dari aplikasi yang lama ke *Wondr By BNI* yang dilakukan secara bertahap.

Penggunaan aplikasi seperti *Wondr By BNI* berperan penting dalam kehidupan mahasiswa khususnya mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci karena dapat menjadi sarana yang efektif untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi keuangan, apalagi mereka yang sudah menjadi nasabah Bank Nasional Indonesia (BNI), mahasiswa dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat tanpa harus datang ke kantor cabang BNI. Namun, dalam praktiknya kemunculan aplikasi ini belum sepenuhnya berjalan mulus, hal ini dibuktikan dengan tidak sedikit mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, mulai dari kendala teknis, minimnya informasi, hingga hambatan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Jadi dapat dikatakan efektivitas dan kemudahan suatu aplikasi tidak hanya bergantung pada apa saja yang telah disediakan oleh aplikasi tersebut, tetapi juga bergantung pada kemampuan dan seberapa sering mahasiswa menggunakan aplikasi tersebut. Mahasiswa yang terbiasa menggunakan aplikasi cenderung memiliki kemampuan

dalam menggunakan aplikasi *Wondr By BNI* dengan baik serta akan lebih mudah dan efektif dalam menggunakan aplikasi tersebut (Larasanti, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas dengan kualitas layanan aplikasi *Wondr By BNI*, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan keamanan ketika melakukan transaksi (Hamzah, dkk: 2024). Namun dalam penelitian tersebut belum membahas secara khusus pengaruh efektivitas dan kemudahan dari aplikasi *Wondr By BNI*.

Berdasarkan latar belakang di atas, dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah IAIN Kerinci. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis pengaruh efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah IAIN Kerinci.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah efektivitas penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci ?
2. Apakah kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci?
3. Apakah efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci
3. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan serta menambah referensi bacaan mengenai efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI*, apalagi *Wondr By BNI* tergolong hal yang baru dibahas dalam penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Akademik, dapat dijadikan referensi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan digital, serta sebagai sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas dan kemudahan penggunaan aplikasi perbankan.
- b. Bagi Peneliti, untuk menambah pemahaman tentang hal-hal yang berhubungan dengan aplikasi *Wondr By BNI* serta dapat menambah

wawasan dalam bidang penelitian dan penerapan teori yang telah didapatkan selama proses perkuliahan.

- c. Bagi Bank Nasional Indonesia (BNI), dapat menjadi bahan acuan ketika akan menetapkan informasi mengenai *Wondr By BNI* dan dapat digunakan untuk melihat efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap nasabahnya.
- d. Bagi Mahasiswa Penerima KIP, dapat membantu mahasiswa penerima KIP Kuliah dalam penggunaan *Wondr By BNI* dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai aplikasi tersebut.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Dasar Teoritis yang Digunakan (*Grand Theory*)

2.1.1 Perilaku Konsumen (*Consumer Behaviour*)

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana cara individu, kelompok, atau organisasi dalam memilih membeli, menggunakan dan membuang suatu barang, jasa, gagasan, atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. (Kotler dan Keller, 2021:110)

Menurut Anang (2018:16), perilaku konsumen dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu perilaku yang bersifat rasional dan perilaku yang bersifat irasional. Perilaku yang bersifat rasional mengacu pada perilaku konsumen saat membeli barang dan jasa dengan mengutamakan faktor-faktor umum seperti tingkat kebutuhan mendesak, kebutuhan utama, dan manfaat produk itu sendiri bagi konsumen. Sedangkan perilaku konsumen yang bersifat irasional yaitu perilaku konsumen yang mudah terbujuk oleh rayuan maketing dari suatu produk tanpa melihat aspek kebutuhan atau kepentingan. Alasan konsumen dalam memilih produk yang bersifat rasional :

1. Sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya
2. Memberikan manfaat yang optimal bagi konsumen
3. Sesuai dengan kenyamanan lingkungan

Alasan konsumen dalam memilih produk yang bersifat irasional :

1. Konsumen sangat cepat tertarik dengan iklan dan promosi media cetak/elektronik
2. Konsumen memilih produk yang sudah memiliki brand/terkenal
3. Konsumen cenderung menginginkan harga murah dengan kualitas terbaik.

Salah satu elemen utama utama dalam teori perilaku konsumen adalah bagaimana konsumen berusaha mengurangi ketidakpastian dalam keputusan pembelian. Efektivitas dan kemudahan memainkan peran dalam hal ini. Jika konsumen merasa bahwa produk atau layanan efektif dan mudah digunakan, mereka akan merasa lebih yakin dalam mengambil sebuah keputusan dan merasa lebih puas dengan pengalaman pembelian tersebut.

2.2 Kepuasan Nasabah

2.2.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan atau keadaan emosional yang timbul ketika harapan, keinginan, atau kebutuhan seseorang terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Beberapa pakar mengemukakan pengertian tentang kepuasan, diantaranya seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Dalam buku Marketing Management, Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapannya. Kepuasan terjadi apabila hasil yang diperoleh memenuhi atau melebihi ekspektasi.

2. Tjiptono mendefinisikan kepuasan sebagai hasil dari evaluasi konsumen terhadap produk atau layanan, dimana mereka merasa bahwa produk atau layanan tersebut telah memenuhi harapan atau keinginannya.

Kepuasan ataupun ketidakpuasan nasabah merupakan bentuk tanggapan nasabah terhadap tingkat kesesuaian antara harapan dan hasil yang dirasakan nasabah dengan setelah menggunakan kinerja aktual produk (Lara Santi, 2023). Nasabah akan merasa puas apabila kinerja yang mereka rasakan sesuai harapan atau bahkan melebihi harapan.

2.2.2 Kepuasan dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima (Hasibuan, 2017).

Beberapa prinsip penting dalam mencapai kepuasan nasabah dalam perspektif Islam antara lain :

1. Kejujuran

Dalam Islam kejujuran adalah nilai utama dalam interaksi bisnis. Layanan yang jujur, seperti memberikan informasi produk atau layanan secara transparan, akan membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۗ

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah

dan ucapkanlah perkataan yang benar" (Q.S Al-Ahzab:70).

2. Keadilan

Islam menekankan pentingnya berbuat adil dalam semua transaksi, termasuk dalam pelayanan terhadap nasabah. Keadilan berarti memberikan hak-hak nasabah secara proporsional dan tidak berat sebelah, baik dalam penyelesaian masalah. Allah SWT berfirman :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبُغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۝٩

Artinya : *“Sesungguhnya Allah memerintahkan kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan” (QS. An-Nahl:90).*

3. Amanah dan tanggung jawab

Menjaga amanah adalah suatu keharusan dalam Islam. Dalam konteks bisnis, Amanah berarti menjaga dan melaksanakan tanggung jawab terhadap kebutuhan nasabah. Dengan memenuhi komitmen dan sesuai janji atau kontrak, perusahaan menunjukkan integritas yang merupakan kunci untuk meraih kepercayaan dan kepuasan nasabah. Rasulullah SAW bersabda :

التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ

Artinya : *“Pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi, shidiqin, dan Syuhada.” (HR. Tirmidzi).*

2.2.3 Indikator Kepuasan

Menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam buku Fandy Tjiptono, indikator kepuasan yaitu :

a. Kesesuaian Harapan

Adalah tingkat kesesuaian antara kinerja atau hasil produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen, meliputi:

1. Kinerja atau hasil produk jasa yang diterima sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan oleh konsumen.
2. Kualitas pelayanan dari karyawan yang diterima sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan oleh konsumen
3. Manfaat dan fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan oleh konsumen

b. Minat berkunjung Kembali atau melakukan pembelian ulang

Maksudnya yaitu kesediaan konsumen untuk berkunjung Kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa terkait, meliputi:

1. Berminat untuk berkunjung Kembali karena pelayanan yang diterima oleh konsumen.
2. Berminat untuk berkunjung Kembali karena manfaat yang diterima oleh konsumen setelah mendapatkan produk dan jasa.
3. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa yang dirasakannya kepada orang lain, meliputi:

1. Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan karena pelayanan memuaskan.

2. Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan karena manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa tersebut.
3. Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Indrasari (2019:87-88), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas apabila produk yang memenuhi atau melampaui harapan mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan memang berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas ketika pelayanan yang mereka dapatkan bagus atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa yakin dan bangga bahwa orang lain akan kagum kepada mereka, apabila memakai produk yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi dengan harga yang cenderung lebih rendah mendapatkan nilai yang lebih besar dari pelanggan.
5. Biaya, ketika pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk akan membuat pelanggan merasa puas dengan produk tersebut.

2.3 Efektivitas

2.3.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu tindakan atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, efektivitas menggambarkan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target atau sasaran yang diinginkan.

Efektivitas merujuk pada sejauh mana suatu kegiatan atau tindakan dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Konsep ini lebih menitikberatkan pada hasil akhir yang dicapai, apakah sesuai dengan atau bahkan melampaui target yang diinginkan. Dalam hal ini, yang dievaluasi bukanlah cara atau metode yang digunakan, melainkan hasil yang diperoleh, dimana sebuah kegiatan dianggap efektif apabila tujuan yang diinginkan tercapai (Mokoginta., dkk, 2021)

Keban mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai (dalam buku Herbani Pasolong, 2010:4).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau Tindakan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas menekankan pada pencapaian hasil akhir yang sesuai atau bahkan melampaui target yang diharapkan. Dalam konsep efektivitas, fokusnya bukan pada proses

atau cara pencapaian, tetapi pada hasil akhir yang tercapai, dimana suatu kegiatan dikatakan efektif jika berhasil mencapai tujuan yang diinginkan.

2.3.2 Efektivitas dalam perspektif Islam

Dalam Islam telah dijelaskan bagaimana suatu usaha mencapai tujuan yang diinginkan, jika manajemennya bagus maka apa yang menjadi tujuan usaha atau organisasi akan mudah dicapai. Manajemen adalah setiap kerjasama dua orang atau lebih guna mencapai tujuan bersama dalam rangka mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien (Usman,2014:6).

Suatu organisasi atau kegiatan yang dijalankan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan terealisasinya tujuan tersebut maka semua itu akan sia-sia. Sebagaimana yang terdapat dalam firman Allah QS. Al-Kahfi ayat 103-104 yang berbunyi:

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا () الَّذِينَ ضَلَّ سَعِيَّهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا

Artinya : *Katakanlah: “Apakah akan kami beritahukan kepadamu tentang orang-*

orang paling merugi perbuatannya?” yaitu orang-orang yang telah sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia ini, sedangkan menyangka bahwa mereka berbuat sebaik-baiknya”.

Ayat diatas menjelaskan tentang orang-orang yang merasa mereka telah melakukan perbuatan yang baik dan bekerja keras didunia, namun amal mereka sia-sia karena tidak sesuai dengan tujuan yang sebenarnya, yaitu mendekatkan diri kepada allah dan mengharapakan ridha-nya. Ayat ini mengajarkan bahwa efektivitas tidak hanya dinilai dari kuantitas atau kualitas kerja di dunia, tetapi

juga dari apakah perbuatan itu dilakukan sesuai dengan tujuan akhir yang benar yaitu kebahagiaan akhirat.

2.3.3 Indikator Efektivitas

Menurut Sutrisno dalam Wachidatus & Marlana, pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif suatu layanan dapat dinilai dengan indikator:

1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami tentang program tersebut, kemampuan dalam melakukan kegiatan atau program, serta pemanfaatan media yang ada dalam suatu organisasi.

2. Tepat sasaran

Untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Hal ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasi serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi intern ataupun ekstern agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan efektif sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya.

4. Tercapainya tujuan

Tercapainya suatu tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian dari suatu proses yang dilakukan.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif apabila suatu program dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur sejauh mana kegiatan tersebut memberikan dampak atau efek perubahan nyata bagi masyarakat.

2.3.4 Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan

Efektivitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, karena dengan efektivitas kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi seseorang yang menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan (Tirtayasa., dkk, 2021).

2.4 Kemudahan

2.4.1 Definisi kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras ketika menggunakannya (Sati & Ramaditya, 2020).

Kemudahan akan berdampak pada perilaku, seperti semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Suyadi, 2014:4).

2.4.2 Kemudahan dalam perspektif Islam

Kemudahan, dikenal dalam Islam sebagai Rukhsah atau keringanan, adalah salah satu perwujudan kemurahan Allah SWT terhadap umat manusia. Ini mencerminkan kasih dan rahmatnya yang tak terhingga, yang memahami

keterbatasan dan kebutuhan manusia. Konsep ini memperlihatkan bahwa Allah SWT memberikan izin atau keringanan agar mempermudah umatnya dalam menjalankan tugas agama dan kehidupan sehari-hari. Pentingnya kemudahan ini tercermin dalam prinsip-prinsip syariat Islam, di mana Allah selalu menunjukkan kecenderungan untuk memberikan keringanan dan mengurangi beban bagi umatnya. Ini menunjukkan bahwa Allah SWT memperhatikan kesejahteraan dan kebutuhan hambanya, serta tidak membebani mereka melebihi batas kemampuan.

...هُوَ اجْتَبَأَكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ...

Artinya : *“Dia telah memilih kamu dan tidak menjadikan kesulitan untukmu dalam*

agama.” (Al-Hajj: 78).

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ...

Artinya : *“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran” (Al Baqarah: 185).*

Ayat-ayat tersebut bermakna Allah SWT menghendaki keringanan dan kemudahan bagi kalian dalam ajaran-ajaran syariat Nya, dan tidak menghendaki kesulitan keberatan dari kalian. Dalam kaitannya dalam penelitian ini, ini dapat dikaitkan dengan gagasan bahwa Allah menginginkan kemudahan dan tidak menginginkan kesulitan dalam memberikan ajaran syariatnya. Ini menunjukkan bahwa kemudahan dan keringanan adalah prinsip yang diinginkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk transaksi keuangan.

2.4.3 Indikator Kemudahan

Menurut Irmadhani & Nugroho (2012) indikator yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan suatu sistem teknologi informasi yaitu:

1. Jelas dan mudah dimengerti
2. Mudah digunakan
3. Tidak dibutuhkan banyak usaha
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan

2.4.4 Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan

Beberapa hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Sari & Oswari, 2020). Hal tersebut didukung dengan penelitian Putra & Raharjo (2021) yang menyatakan kemudahan penggunaan dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

2.5 Definisi Wondr By BNI

Wondr By BNI adalah aplikasi *mobile banking* terbaru dari Bank Negara Indonesia (BNI) yang dirancang untuk mendukung pengelolaan keuangan yang lebih terencana dan efisien bagi masyarakat Indonesia. Aplikasi ini hadir dengan tiga fitur utama, yaitu Transaksi, Insight, dan Growth.

1. Transaksi : *Wondr By BNI* mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi perbankan, termasuk transfer uang, top-up dompet digital, hingga pembayaran menggunakan QRIS. Prosesnya lebih cepat dan sederhana, hal ini dirancang agar nasabah bisa menyelesaikan transaksi hanya dalam beberapa klik.

2. Insight : Fitur ini membantu nasabah dalam memantau pengeluaran dan pemasukan bulanan mereka, memberikan wawasan tentang kebiasaan keuangan, dan memungkinkan nasabah mengatur anggaran secara lebih efektif.
3. Growth : Dengan fitur ini, aplikasi mendorong pengguna untuk mengembangkan keuangan mereka, misalnya dengan mengatur tabungan atau investasi demi mencapai tujuan finansial jangka panjang (BNI, 2024).

Dibandingkan aplikasi yang lama yaitu *BNI Mobile*, aplikasi ini memiliki pendekatan yang lebih personal dan intuitif dalam mengatur keuangan, dan diharapkan mampu menjadi inovasi baru di industri perbankan digital Indonesia.

2.6 Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Terhadap Kepuasan

Efektivitas dan Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan keefektifan kinerja dan kemudahan dari hasil produk yang diperkirakan telah memenuhi harapan atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan (Kotler & Keller, 2017:196).

2.7 Penelitian relevan

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan

No	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	Lara Santi (2023), Pengaruh Efektivitas	Penelitian ini menggunakan metode	Efektivitas <i>Mobile Banking</i> berpengaruh	Persamaannya terletak pada metode

No	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	Penggunaan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan mahasiswa Penerima KIP IAIN Curup	Deskriptif dengan Pendekatan Kuantitatif	positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah	penelitian yaitu penelitian Kuantitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel yang digunakan oleh peneliti.
2	Sarintan Abdul Kadir (2023), Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan menggunakan teori TAM	Berdasarkan analisa dan pengolahan data yang dilakukan, didapatkan hasil yaitu seluruh hipotesis berpengaruh positif signifikan dan dapat diterima	Persamaannya terletak pada salah satu variabel independen yang diteliti yaitu variabel kemudahan sedangkan salah satu perbedaannya terletak metode analisis data yang digunakan.
3	Muhammad Daffa Sulthan Hakim (2023), Pengaruh	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode	Efektivitas dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel independen serta

No	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan Mobile Maslahah	kuantitatif	kepuasan nasabah, sedangkan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan	variabel dependen yang digunakan perbedaannya terletak pada metode analisis data yang digunakan
4	Mukhtisar (2020), Pengaruh efisiensi keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> (studi pada nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Efisiensi berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> . Keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>Mobile banking</i>	Persamaan terletak pada salah satu variabel independen yaitu kemudahan sedangkan perbedaannya terletak pada objek, pada penelitian tersebut objek yang diteliti bukan bank melainkan <i>E-commerce</i>
5	Muh. Hamzah.,	Penelitian ini	Kualitas layanan	Terdapat

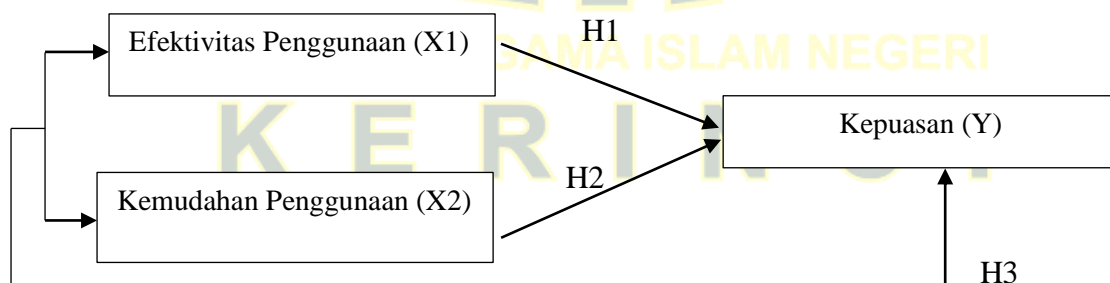
No	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
	dkk (2024), Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr By BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank BNI KCP Paiton)	menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	pada aplikasi Wondr By BNI KCP Paiton dinilai cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah	kesamaan pada objek yang diteliti yaitu Wondr By BNI sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian dan lokasi penelitiannya
6	Layni Darul Muqodasih dan Ariyani Indriastuti (2023), Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Shopee	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen shopee di kota semarang, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen shopee di	Persamaan terletak pada jenis penelitian dan salah satu variabel dan variabel dependen yang digunakan perbedaannya terletak pada objek dan variabel lainnya yang diteliti

No	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
			semarang, Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen shopee di semarang.	

2.8 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur atau diamati dalam sebuah penelitian (Notoatmodjo, 2018). Kerangka konseptual biasanya melibatkan pembuatan diagram visual yang menunjukkan hubungan dan keterkaitan berbagai variabel.

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



Keterangan :

1. X1 : Efektivitas
2. X2 : Kemudahan

3. Y : Kepuasan

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Hardani dkk, 2020). Hipotesis dapat disusun berdasarkan landasan teori yang kuat dan didukung hasil-hasil penelitian yang relevan.

Adapun rumusan hipotesis dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

H1 : Efektivitas Penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci

H2 : Kemudahan Penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP Kuliah IAIN Kerinci

H3 : Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan, dengan menggunakan metode observasi, angket atau kuisioner dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP K di IAIN Kerinci. Metode ini disebut kuantitatif karena digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, data penelitiannya berbentuk angka yang dapat dihitung dengan analisis statistik untuk alat uji perhitungan yang bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesisnya (Sugiyono, 2020).

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Lokasi pada penelitian ini bertempat di IAIN Kerinci. IAIN Kerinci merupakan salah satu kampus yang ada di Kabupaten Kerinci, terdiri dari kampus satu yang berlokasi di Koto Lolo dan kampus kedua atau kampus utama di Sungai Liuk. Penelitian akan dilakukan pada Mahasiswa penerima KIP K Di IAIN Kerinci yang menggunakan aplikasi *Wondr By BNI*.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Variabel dalam

penelitian ini terdiri dari variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen) (Sugiyono, 2020).

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, atau dengan kata lain, variabel ini adalah hasil atau akibat dari perubahan variabel bebas. Variabel terikat biasanya diukur untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadapnya (Sugiyono, 2020).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Efektivitas (X1)	Kemampuan untuk memanfaatkan segala kemungkinan yang ada agar dapat bekerja secara maksimal tanpa mengganggu pekerjaan lainnya.	1. Pemahaman program 2. Tepat sasaran 3. Tepat waktu 4. Tercapainya tujuan 5. Perubahan nyata
Kemudahan (X2)	Tingkat kepercayaan seseorang atau organisasi bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras	1. Jelas dan mudah dimengerti 2. Mudah digunakan 3. Tidak dibutuhkan banyak usaha 4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan
Kepuasan (Y)	Perasaan senang, puas, lega yang dirasakan seseorang setelah	1. kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali atau

	mengonsumsi suatu produk atau jasa.	melakukan pembelian ulang 3. Ketersediaan Merekomendasikan
--	-------------------------------------	--

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020). Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa penerima KIP Kuliah angkatan 2021 di IAIN Kerinci sebanyak 40 orang yang menggunakan *Wondr By BNI*.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta ciri-ciri yang dipunyai oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling*. *Total Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Alasan peneliti mengambil total sampling sebagai teknik pengambilan sampel yaitu karena jumlah populasi yang kurang dari 100 (Sugiyono, 2020). Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang.

3.4.4 Ukuran Sampel

Karena dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu total sampling, maka ukuran sampel pada penelitian ini sama dengan jumlah populasi yaitu 40 orang.

3.5 Jenis Data

Secara umum jenis data dibedakan menjadi dua jenis yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Adapun pada penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka.

3.6 Sumber Data

3.6.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh, diamati dan dicatat langsung dari sumber data. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data primer antara lain observasi dan penyebaran angket/kuesioner kepada mahasiswa penerima KIP Kuliah angkatan 2021.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data pendukung seperti dokumentasi atau literatur-literatur yang relevan sebagai data penunjang untuk memperkuat hasil penelitian. Adapun data sekunder dari penelitian ini bersumber dari bahan-bahan kepustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, seperti buku-buku referensi, website, jurnal dan skripsi.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis memberikan penjelasan mengenai masalah dengan menggunakan beberapa data dan informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan penelitian langsung terhadap mahasiswa penerima KIP Kuliah yang menggunakan *Wondr By BNI*. Untuk mendapatkan data dari lapangan, banyak metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data, teknik tersebut yaitu:

3.7.1 Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk melihat pengaruh Efektivitas dan Kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan pengguna penerima KIP Kuliah. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipan, yang mana peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan yang akan diteliti melainkan hanya melakukan pengamatan dan analisis (Sugiyono, 2020).

3.7.2 Angket/kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2020). Tujuan dari kuesioner ini yaitu untuk memudahkan peneliti maupun responden untuk mendapatkan data yang akurat.

Menurut Elvera dan Astarina (2021) secara umum kuesioner dibagi menjadi tiga bagian yang terdiri dari:

1. Pendahuluan

Pada bagian ini berisi tentang penjelasan secara singkat mengenai penelitian yang akan dilakukan dan sebagai penunjuk tentang bagaimana cara mengisi kuesioner tersebut.

2. Identitas

Pada bagian identitas berisi pertanyaan tentang deskripsi dari responden penelitian atau identitas responden seperti nama, umur, alamat, jenis kelamin, pekerjaan dan sebagainya.

3. Isi Angket

Pada bagian ini berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan informasi yang akan dikumpulkan ataupun dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap beberapa pertanyaan. Pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan memilih salah satu dari lima opsi jawaban yang berbeda, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skor	Simbol	Keterangan
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	N	Netral
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2020)

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2020).

3.8 Instrumen Penelitian

Pada dasarnya penelitian melibatkan proses pengukuran, sehingga diperlukan alat ukur yang tepat. Alat ukur dalam penelitian biasanya disebut dengan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa Kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2020).

3.9 Uji Instrumen Penelitian

3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kebenaran suatu alat ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2021). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Adapun tingkat signifikan yang digunakan dalam uji ini yaitu sebesar 0,05.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner (Sugiyono, 2020). Dalam melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan Alpha Cronbach. Alpha Cronbach adalah koefisien yang menunjukkan seberapa baiknya item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai instrumen dari hasil reabilitas lebih dari 0,6 atau nilai Alpha $> 0,6$.

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel residual berdistribusi secara normal dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik mempunyai variabel residual yang berdistribusi secara normal.

Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji *One Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan Monte Carlo. Adapun hipotesis uji normalitas *One Kolmogorov-Smirnov* menurut Ghozali (2021):

H_0 : Data residual berdistribusi secara normal

H_a : Data residual berdistribusi secara tidak normal

Dasar pengambilan keputusan atas uji normalitas yaitu :

1. Jika Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya variabel residual berdistribusi secara tidak normal
2. Jika Sig. (2.-tailed) $> 0,05$, maka H_0 diterima, artinya variabel residual berdistribusi secara normal.

Cara lain untuk menguji kenormalitasan suatu data dapat dilihat dengan menggunakan grafik *P-P plot* apabila penyebaran titik-titik di sekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut terdistribusi secara normal (Wibowo, 2022).

3.10.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik tidak mempunyai korelasi antar variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah:

1. Nilai Tolerance $< 0,10$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) > 10 , artinya terjadi multikolinearitas.
2. Nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 , artinya tidak terjadi multikolinearitas.

3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik apabila tidak terjadinya heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan atas uji heteroskedastisitas adalah:

1. Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai Sig.(2-tailed) $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Selain dengan menggunakan uji Gletser cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melihat pola sebaran pada grafik scatter plot. Apabila ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar lalu kemudian menyempit) hal ini menandakan bahwa telah terjadinya gejala heteroskedastisitas pada model regresi (Wibowo, 2022). Apabila titik-titik yang dihasilkan menunjukkan pola yang menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau garis tertentu maka dapat dikatakan bahwa pada model regresi tersebut tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

3.11 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS. Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, kemudian uji asumsi klasik dan yang terakhir uji hipotesis.

3.11.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis Regresi Berganda. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Dimana pada analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengkaji hubungan antar lebih dari satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Adapun rumus yang digunakan dalam regresi linear berganda yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan

α : Konstanta

b_1 : Koefisien X_1

b_2 : Koefisien X_2

X_1 : Efektivitas

X_2 : Kemudahan

e : Error

1. Uji Koefisiensi Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh legalitas terhadap kepuasan nasabah. Variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat jika nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.

2. Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2021), Uji kelayakan model (Uji F) berfungsi sebagai penguji data model regresi yang digunakan apakah dapat digunakan sebagai memperkirakan variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan secara bersama-sama (simultan). Kriteria uji F signifikansi = 5% (0,05). Jika F hitung lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas secara signifikan mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai F hitung lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak secara signifikan mempengaruhi variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) merupakan suatu uji yang berfungsi untuk mengukur seberapa besar kemampuan dalam mendeskripsikan pengaruh variabel

bebas dengan variabel terikat (Ghozali, 2021). Nilai yang terdapat pada uji koefisien determinasi yaitu berkisar antara 0 dan 1. Apabila nilai koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci adalah perguruan tinggi keagamaan Islam negeri yang berda di bawah naungan Kementrian Agama Islam Republik Indonesia. Terletak di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi, IAIN Kerinci merupakan pusat Pendidikan tinggi Islam di wilayah Kerinci dan sekitarnya. Awalnya Lembaga ini Bernama STAIN Kerinci (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kerinci), kemudian resmi bertransformasi menjadi IAIN pada tahun 2014 berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 144 tahun 2014. Perubahan status tersebut membawa peningkatan dalam kapasitas akademik, kelembagaan, serta sarana dan prasarana pendidikan.

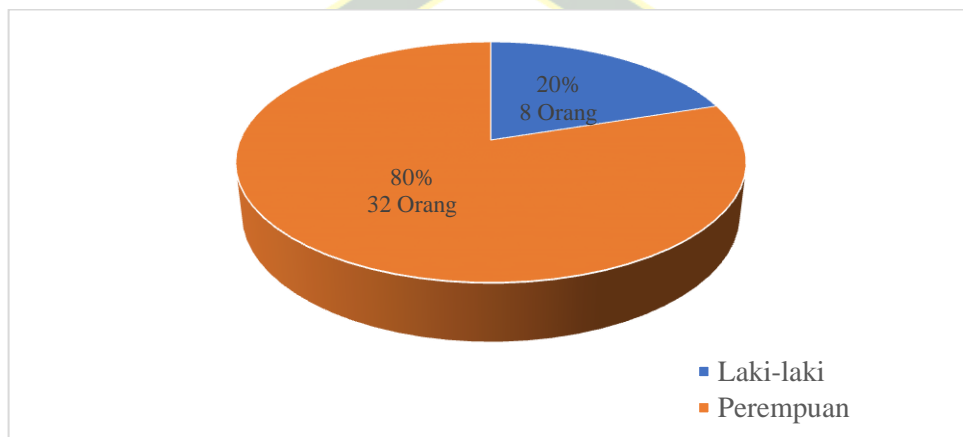
Sebagai bentuk komitmen dalam pemerataan akses pendidikan tinggi, IAIN Kerinci juga menjadi salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan Program Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah. Program ini memberikan bantuan biaya pendidikan dan biaya hidup bagi mahasiswa baru yang berasal dari keluarga kurang mampu, namun memiliki prestasi akademik yang baik. Melalui program KIP Kuliah, IAIN Kerinci berupaya memastikan bahwa keterbatasan ekonomi tidak menjadi penghalang bagi generasi muda untuk memperoleh pendidikan tinggi dan meningkatkan taraf hidup mereka di masa depan.

4.2 Gambaran Umum Responden

Responden dari penelitian ini yaitu mahasiswa penerima KIP Kuliah angkatan 2021 di IAIN Kerinci. Selain itu karakteristik responden dalam penelitian ini juga meliputi jenis kelamin, usia dan fakultas. Hasil dari hal-hal tersebut telah disajikan dalam bentuk diagram sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin Responden

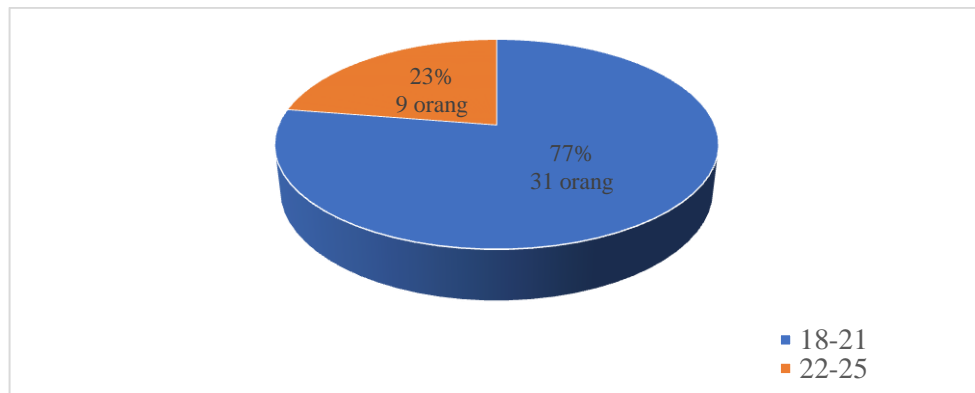
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan gambar 4.1 diketahui jumlah seluruh responden sebanyak 40 orang dengan responden Laki-laki berjumlah 8 orang dengan persentase sebesar 20%, dan responden Perempuan sebanyak 32 orang dengan persentase sebesar 80%. Jadi kesimpulannya yaitu dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan dengan jumlah persentase sebesar 80%.

2. Usia Responden

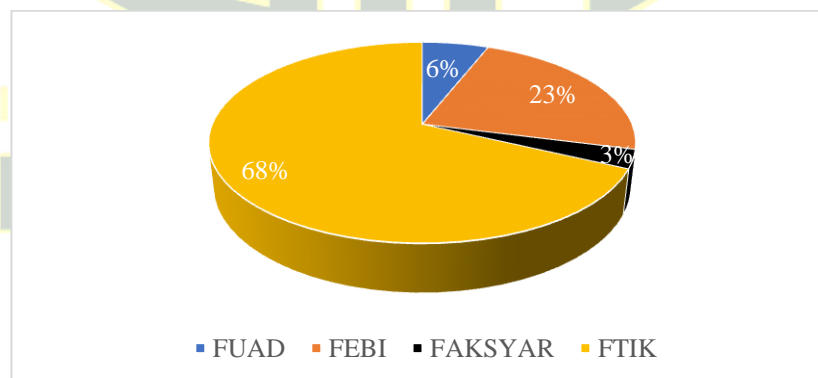
Gambar 4.2 Usia Responden



Berdasarkan gambar 4.2 diketahui jumlah seluruh responden sebanyak 40 orang, sebanyak 9 orang yang berusia 22-25 tahun dengan persentase sebesar 23%, 31 orang yang berusia 18-21 tahun dengan persentase 77%. Jadi kesimpulannya yaitu responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 18-21 tahun dengan persentase sebesar 77%.

3. Fakultas Responden

Gambar 4.3 Fakultas Responden



Berdasarkan gambar 4.3 diketahui jumlah Responden yaitu 40 orang, dengan jumlah responden dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

sebanyak 8 orang dengan persentase 23%, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) sebanyak 24 orang dengan persentase 68 %, Fakultas Syariah (FAKSYAR) 2 orang dengan persentase 3 %, dan dari Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) 6%. Jadi kesimpulannya responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Hasil Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan maupun kesahihan dari suatu alat ukur. Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan aplikasi *Wondr By BNI*. Suatu pertanyaan dikatakan valid apabila nilai dari tiap pertanyaan atau r_{hitung} tersebut positif dan lebih besar dari r_{tabel} . Pada uji pernyataan terdapat 40 responden, peneliti menggunakan rumus $df = n-2$, jadi $40-2 = 38$ dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 dan didapati nilai r_{tabel} sebesar 0,3120.

a. Uji Validitas Efektivitas *Wondr By BNI*

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Efektivitas *Wondr By BNI*

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
X1.1	0,633	0,3120	Valid
X1.2	0,560	0,3120	Valid
X1.3	0,589	0,3120	Valid
X1.4	0,572	0,3120	Valid
X1.5	0,809	0,3120	Valid
X1.6	0,821	0,3120	Valid
X1.7	0,773	0,3120	Valid
X1.8	0,710	0,3120	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 8 pertanyaan yang diberikan kepada 40 responden memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} , hal ini berarti semua pertanyaan yang diberikan adalah valid.

b. Uji Validitas Kemudahan *Wondr By BNI*

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kemudahan *Wondr By BNI*

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
X2.1	0,691	0,3120	Valid
X2.2	0,843	0,3120	Valid
X2.3	0,863	0,3120	Valid
X2.4	0,849	0,3120	Valid
X2.5	0,834	0,3120	Valid
X2.6	0,819	0,3120	Valid
X2.7	0,878	0,3120	Valid

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 7 pertanyaan yang diberikan kepada 40 responden memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,3120 sehingga dapat dikatakan semua pertanyaan yang diberikan adalah valid.

b. Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,728	0,3120	Valid
Y.2	0,731	0,3120	Valid
Y.3	0,786	0,3120	Valid
Y.4	0,785	0,3120	Valid
Y.5	0,774	0,3120	Valid
Y.6	0,785	0,3120	Valid

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 6 pertanyaan yang diberikan kepada 40 responden memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sebesar 0,3120 yang berarti semuanya valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner (Sugiyono, 2020). Dalam melakukan uji reliabilitas peneliti menggunakan Alpha Cronbach. Alpha Cronbach adalah koefisien yang menunjukkan seberapa baiknya item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai instrumen dari hasil reabilitas lebih dari 0,6 atau nilai $\text{Alpha} > 0,6$.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbch's Alpha	N of Item	Keterangan
Efektivitas <i>Wondr By BNI</i> (X1)	0,828	8	Reliabilitas
Kemudahan <i>Wondr By BNI</i> (X2)	0,921	7	Reliabilitas
Kepuasan Nasabah (Y)	0,857	6	Reliabilitas

Dari hasil pengujian, didapat hasil yaitu seluruh nilai Cronbch's Alpha lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel independen dan dependen yaitu Reliabilitas.

4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel residual berdistribusi secara normal dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik mempunyai variabel residual yang berdistribusi secara normal.

Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji *One Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan Monte Carlo. Dasar pengambilan keputusan atas uji normalitas yaitu :

1. Jika Sig. (2-tailed) < 0,05, maka H0 ditolak, artinya variabel residual berdistribusi secara tidak normal
2. Jika Sig. (2-tailed) > 0,05, maka H0 diterima, artinya variabel residual berdistribusi secara normal.

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19484386
Most Extreme Differences	Absolute	.130
	Positive	.101
	Negative	-.130
Test Statistic		.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.087 ^c

a. Test distribution is Normal.

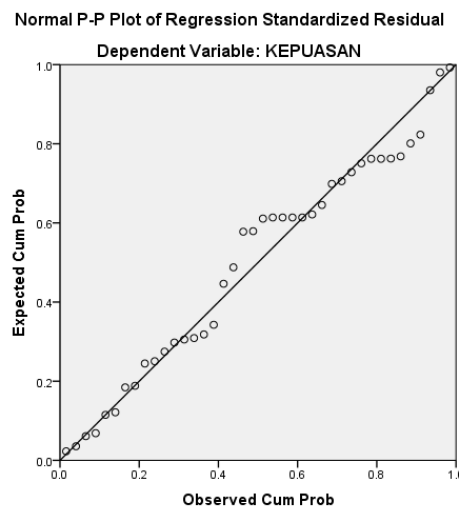
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel dapat diketahui nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,087. Apabila dibandingkan dengan nilai probabilitas (Asymp. Sig) > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Variabel Efektivitas dan Kemudahan serta Kepuasan berdistribusi secara Normal.

Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi berdistribusi secara normal.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik tidak mempunyai korelasi antar variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah:

3. Nilai Tolerance < 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) > 10, artinya terjadi multikolinearitas.

4. Nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 , artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Efektivitas	.634	1.578
Kemudahan	.634	1.578

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel 4.6 diketahui nilai Tolerance untuk variabel Efektivitas (X1) dan Kemudahan sebesar 0,634 yang berarti lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variabel Efektivitas dan Kemudahan adalah 1,578 yang berarti lebih kecil dari 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik apabila tidak terjadinya heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan atas uji heteroskedastisitas adalah:

1. Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai Sig.(2-tailed) $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

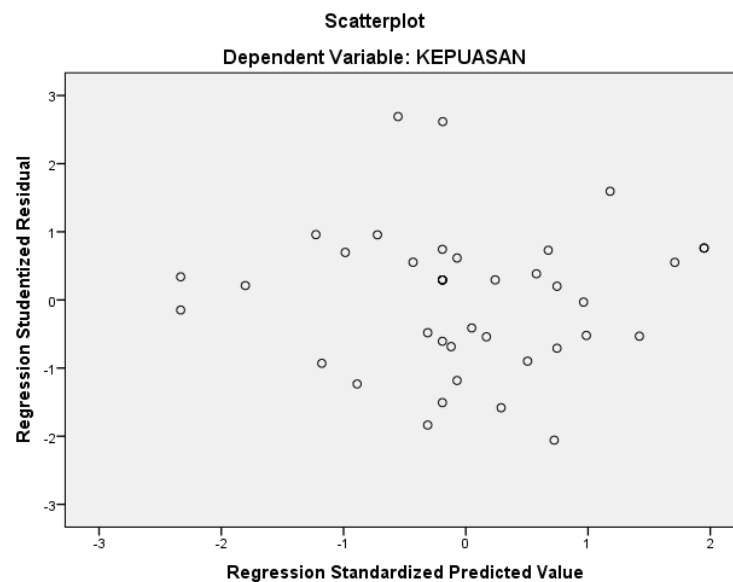
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.471	1.873		.785	.437
	EFEKTIVITAS	-.045	.065	-.140	-.687	.496
	KEMUDAHAN	.062	.071	.180	.879	.385

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa semua variabel independen mempunyai nilai sig > 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Pada gambar 4.5 diketahui bahwa data plotting (titik-titik) menyebar ke berbagai arah dan tidak membentuk pola tertentu, jadi dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (Efektivitas dan Kemudahan) terhadap satu variabel dependen (Kepuasan) model ini mengasumsikan adanya hubungan antara masing-masing variabelnya. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22. untuk menguji pengaruh efektivitas dan kemudahan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa KIP Kuliah di IAIN Kerinci. Adapun rumus dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots e$$

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.170	3.209		.988	.330
	Efektivitas	.283	.112	.356	2.528	.016
	Kemudahan	.397	.122	.459	3.263	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel 4.8 diperoleh nilai persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots e$$

$$Y = 3.170 + 0,283X_1 + 0,397X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi yang telah diperoleh, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta = 3.170, menunjukkan bahwa variabel efektivitas (X1) dan Kemudahan (X2) dianggap Konstan (bernilai 0), maka nilai konstanta variabel kepuasan (Y) adalah 3.170.

2. Koefisien variabel efektivitas (X1) di dapatkan nilai sebesar 0,283 atau 28,3% menunjukkan bahwa jika variabel efektivitas ditingkatkan, seperti pengembangan produk, kualitas layanan, dan mempromosikan layanan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,283 atau 28,3% dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Nilai Koefisien variabel kemudahan (X2) didapatkan nilai sebesar 0,397 atau 39,7% hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kemudahan ditingkatkan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,397 atau 39,7% dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap atau konstan.

4.3.4 Hasil Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci, maka hipotesisnya sebagai berikut:

H_a = Efektivitas dan Kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci.

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh Efektivitas dan Kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci.

1. Hasil Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan melihat nilai signifikansinya. Jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan

H_a diterima, hal ini berarti variabel independen memiliki pengaruh parsial terhadap variabel dependen. Namun, apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 atau t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini nilai t_{tabel} dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = n - k - 1$$

Keterangan:

n = jumlah data

k = jumlah variabel

$$df = n - k - 1 = 40 - 3 = 37$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus df diperoleh hasil 37, dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,687.

Tabel 4. 9 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.170	3.209		.988	.330
	Efektivitas Wondr By BNI	.283	.112	.356	2.528	.016
	Kemudahan Wondr By BNI	.397	.122	.459	3.263	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel diketahui hasil uji T untuk variabel efektivitas *Wondr By BNI*

(X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai t_{hitung} :

1. Variabel Efektivitas *Wondr By BNI (X1)* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2.528 dengan tingkat signifikansi 0,016. Karena $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ 1,687 dan nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan.
2. Variabel Kemudahan *Wondr By BNI (X2)* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3.263 dengan tingkat signifikansi 0,002. Karena nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ 1,687 dan nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan.

2. Hasil Uji F (Simultan)

Uji kelayakan model (Uji F) berfungsi sebagai pengujian data model regresi yang digunakan apakah dapat digunakan sebagai memperkirakan variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan secara bersama-sama (simultan). Kriteria uji F signifikansi = 5% (0,05). Jika F_{hitung} lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas secara signifikan mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai F_{hitung} lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak secara signifikan mempengaruhi variabel terikat.

Dalam penelitian ini rumus yang digunakan untuk menghitung nilai F_{tabel} yaitu:

$$df1 = k-1$$

$$df2 = n-k$$

Keterangan:

df1 = Pembilang

df2 = Penyebut

n = Jumlah data

k = jumlah variabel

Perhitungannya:

$$df1 = k-1 = 3-1 = 2$$

$$df2 = n-k = 40-3 = 37$$

Jadi dari hasil perhitungan menggunakan rumus F yang memperoleh hasil nilai $df1 = 2$ dan $df2 = 37$, maka dengan nilai signifikansi 0,05 diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,25.

Tabel 4. 10 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.524	2	108.262	21.321	.000 ^b
	Residual	187.876	37	5.078		
	Total	404.400	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efektivitas

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui nilai F_{hitung} sebesar 21.321 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai $F_{hitung} 21.321 \geq F_{tabel} 3,25$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas dan kemudahan secara simultan atau bersama sama memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan.

3. Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) merupakan suatu uji yang berfungsi untuk mengukur seberapa besar kemampuan dalam mendeskripsikan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat (Ghozali, 2021).

Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.535	.510	2.253

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efektivitas

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel 4.11 diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,535 yang artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 53,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini yaitu 46,5%.

4.4 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat dua variabel bebas yaitu Efektivitas *Wondr By BNI* (X1) dan Kemudahan *Wondr By BNI* (X2) terhadap variabel terikat Kepuasan Mahasiswa (Y). Dalam penelitian ini memiliki jumlah populasi sebanyak 40 orang dengan sampel merupakan seluruh bagian dari populasi, dengan hasil penelitian Pengaruh Efektivitas (X1) dan Kemudahan (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai berikut:

1. Pengaruh Efektivitas *Wondr By BNI* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian T test, didapatkan nilai nilai $t_{hitung} = 2.528 \geq t_{tabel} 1,687$ ($2.528 \geq 1,687$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,016 \leq$

0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas secara simultan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti jika semakin meningkatnya efektivitas penggunaan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Wondr By BNI*. Artinya Efektivitas dalam penggunaan menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong kepuasan nasabah dalam menggunakan suatu aplikasi khususnya *Wondr By BNI* di kalangan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci. Mahasiswa penerima KIP Kuliah merupakan salah satu kelompok yang merasakan tumbuh dan berkembangnya aplikasi mobile banking seperti *Wondr By BNI*, karena dengan menggunakan aplikasi tersebut mahasiswa jauh akan lebih mudah dalam mengecek ataupun melakukan transaksi terhadap dana mereka.

Efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dimana ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi apabila telah mencapai tujuan, maka baru bisa dikatakan efektif (Alisman,2014). Hal ini berarti bahwa Efektivitas menjadi pokok utama yang menunjukkan keberhasilan suatu perusahaan dalam menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumennya. Evaluasi dalam Efektivitas penggunaan *Wondr By BNI* untuk menentukan manfaat serta tujuan yang terealisasi dari penggunaan *Wondr By BNI* dapat dilihat dari pengalaman nasabah khususnya mahasiswa ketika menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dari Larasanti (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kemudahan *Wondr By BNI* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada variabel kemudahan diperoleh nilai thitung sebesar 3.263 dengan tingkat signifikansi 0,002. Karena nilai $t_{hitung} = 3.263 \geq t_{tabel} = 1,687$ dan nilai signifikansi $0,002 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa mudah saat menggunakan aplikasi *Wondr By BNI*. Kemudahan dan manfaat yang diberikan *Wondr By BNI* membuat mahasiswa lebih sering menggunakan aplikasi digital banking. Kemudahan transaksi secara digital membuat mahasiswa menjadi lebih mudah ketika ingin melakukan sebuah proses transaksi. Hal ini berarti semakin mudah penggunaan aplikasi *Wondr By BNI* maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakannya. Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana nasabah merasakan percaya diri dalam menggunakan teknologi secara fleksibel, mudah dipahami, dan dioperasikan (Wafiyah & Kusumadewi, 2021). Kemudahan penggunaan pada suatu aplikasi terjadi apabila kepercayaan nasabah terhadap sistem yang diberikan kepada aplikasi *Wondr By BNI* dapat dioperasikan secara mudah. Hasil dari penelitian ini sejalan dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan (Kadir, 2023) yang menyatakan bahwa

kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan.

3. Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan *Wondr By BNI* terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (F) yang telah dilakukan, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21.321 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai $F_{hitung} = 21.321 \geq F_{tabel} = 3,25$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas dan kemudahan penggunaan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.

Hasil dari output koefisien determinasi berganda (R^2) menunjukkan nilai koefisien determinasi (R) 0,535 atau setara dengan 53,5%. Hal ini berarti efektivitas dan kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara bersama-sama sebesar 53,5%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini yaitu sebesar 46,5% . Jadi apabila semua variabel (efektivitas dan kemudahan) diterapkan secara bersama-sama maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa penerima Kip Kuliah di IAIN Kerinci dalam menggunakan *Wondr By BNI*. Dalam hal ini pemahaman mengenai keefektifan dan kemudahan dalam menggunakan *Wondr By BNI* diharapkan dapat memberi kepuasan mahasiswa dalam menggunakannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh efektivitas dan kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien efektivitas 2.528 dimana nilai t_{tabel} 1,687 ($2.528 > 1,687$) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,016 < 0,05$).
2. Kemudahan penggunaan *Wondr By BNI* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien kemudahan 3.263 yang lebih besar dibandingkan nilai t_{tabel} yaitu 1,687 ($3.263 > 1,687$) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$).
3. Efektivitas dan Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa penerima KIP Kuliah di IAIN Kerinci. Dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 21.321 \geq F_{tabel} = 3,25$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Kemudian dari hasil uji koefisien determinasi berganda (R^2) didapatkan hasil 0,535 atau setara dengan 53,5% . Hal ini berarti semakin tinggi efektivitas dan kemudahan berkontribusi mempengaruhi kepuasan sebesar

53,5%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini yaitu sebesar 46,5%

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya, responden dalam penelitian ini maupun pembaca penelitian ini, adapun saran yang diberikan:

- a. Bagi Akademik, diharapkan agar hasil penelitian ini dimanfaatkan sebagai referensi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan digital, serta sebagai sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas dan kemudahan penggunaan aplikasi perbankan.
- b. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar dalam memperdalam pemahaman terkait aplikasi *Wondr By BNI*, serta sebagai kebijakan untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan implementasi teori dalam praktik perbankan digital.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan mahasiswa seperti keamanan sistem, kualitas layanan, dukungan teknis, atau kepercayaan terhadap aplikasi. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.
- d. Bagi Bank Nasional Indonesia (BNI), disarankan agar menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan pengembangan terhadap aplikasi *Wondr By BNI*, khususnya dalam meningkatkan fitur, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi pengguna.

e. Bagi Mahasiswa Penerima KIP, disarankan agar memanfaatkan informasi dari penelitian ini sebagai panduan dalam menggunakan aplikasi *Wondr By BNI* dan meningkatkan pemahaman dalam menggunakan aplikasi digital khususnya *Wondr By BNI*. Hal ini penting agar seluruh fitur yang disediakan dapat dimanfaatkan secara maksimal, mulai dari pencairan dana, pemantauan saldo, hingga transaksi keuangan lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategi)*. CV. Penerbit Qiara Media, Surabaya.
- BNI. 2024. *BNI Luncurkan Wondr By BNI, Dukung Masyarakat Indonesia Wujudkan Impian Finansial*. Diakses pada 2 Januari 2025 dari <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/berita/articleid/23546>.
- Databoks.katadata.co.id. (2023). *Transaksi Digital Banking Capai Rp5,1 Kuadriliun Pada Agustus 2023*. Diakses pada 2 Januari 2025 dari <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/ae217ef13a93fa/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>.
- Elvera., dan Yesita Astarina. 2021. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Muh., dkk. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr By BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI KCP Paiton). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, Vol 8, No 1, 5.38-48.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Rusadi Putra, Idris. (2023). *Survei: 78 Persen Nasabah Indonesia Kini Gunakan Perbankan Digital*. Diakses pada 2 Januari 2025 dari <https://www.merdeka.com/uang/survei/-78-persen-nasabah-indonesia-kini-gunakan-perbankan-digital-2967-mvk.html>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kotler, & Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Edisi I. ANDI. Yogyakarta.
- Larasanti. 2023. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP di IAIN Curup*. Skripsi (Curup: Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023).
- Mastira Romaito Hasibuan. (2017). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Natama Syariah Padang Sidempuan*. Skripsi (Padang Sidempuan: Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan, 2017).
- Muh Hamzah., dkk. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr By BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI KCP Paiton). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, Vol 8, No 1, 5.38-48.
- Mokoginta, Raldy H., dkk. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal di Kota Kota Mobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. VII, No 110.
- Ratna Asri Saras Sari & M. Ramaditya, BBA., M.Sc. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabet.
- Sutrisno, Edy. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Tirtayasa, S., Lubis, A.P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 2579-9312.
- Wachidatus Sa'diyah & Novi Marlina. 2018. N Use Of E-Toll Cards: Satisfied Consumers. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(75).

Wibowo, Fransiscus Xaverius Pudjo. (2022). *Statistika Bisnis dan Ekonomi Dengan SPSS 25*. Salemba Empat, Jakarta.

Wondr By BNI. 2024. *Wondr By BNI: Atur Keuanganmu, Jadiin Maumu*. Diakses pada 25 November 2024 dari <https://wondr.bni.co.id/>.

Zefanya Aprilia. (2024). *CNBC Indonesia. Pengguna Wondr Tembus 2 Juta, DPK BNI(BBNI) Bakal Meroket* . Diakses pada 25 November 2024 dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241011105508-17578794/pengguna-wondr-tembus-2-juta-dpk-bni-bbni-bakalmeroket>.



Lampiran 1

RANCANGAN KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan Wondr By BNI terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP K di IAIN Kerinci”

List Pertanyaan dan Indikator Masing-Masing Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kepuasan (Y)	Kesesuaian Harapan	<p>1. Penggunaan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memberikan kepuasan yang sebanding dengan harapan saya sebelum menggunakannya</p> <p>2. Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memenuhi ekspektasi saya dalam hal kemudahan dan kenyamanan penggunaan</p>
		Minat berkunjung Kembali atau melakukan pembelian ulang	<p>1. Setelah menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> saya ingin melakukan pembelian atau transaksi lagi</p> <p>2. Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> di masa depan</p>
		Kesediaan Merekomendasikan	<p>1. Saya akan merekomendasikan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> kepada teman atau keluarga saya</p> <p>2. Jika ada yang mencari aplikasi yang serupa saya akan menyarankan mereka untuk</p>

			menggunakan <i>Wondr By BNI</i>
2	Efektivitas (X1)	Pemahaman Program	<p>1. Saya dapat menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> dengan Baik</p> <p>2. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan ketika menggunakan <i>Wondr By BNI</i></p>
		Tepat Sasaran	<p>1. Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> dapat digunakan oleh berbagai kalangan</p> <p>2. Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> dapat digunakan untuk semua jenis tabungan</p>
		Tepat Waktu	<p>1. Saat melakukan transaksi waktu yang dibutuhkan relative cepat</p> <p>2. Aplikasi <i>Wondr by Bni</i> sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital</p>
		Perubahan Nyata	<p>1. Saya merasa aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memberikan dampak nyata terhadap kemudahan dan kecepatan dalam aktivitas bertransaksi saya sehari-hari</p> <p>2. Penggunaan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> telah memberikan perubahan positif yang nyata dalam melakukan transaksi dengan cepat tanpa harus mengantri ke bank/atm</p>

3	Kemudahan (X2)	Jelas dan Mudah dimengerti	<p>1. Menu dan fitur dalam aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dimengerti</p> <p>2. Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i></p>
		Mudah digunakan	<p>1. Pengoperasian <i>Wondr By BNI</i> mudah dipahami dan tidak rumit</p> <p>2. Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan mudah menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i></p>
		Tidak dibutuhkan banyak usaha	<p>1. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> karena tidak perlu banyak usaha untuk mengakses fitur-fiturnya</p>
		Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang diinginkan	<p>1. Saya dapat menyesuaikan penggunaan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> sesuai dengan kebutuhan saya</p> <p>2. Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memberikan fleksibilitas dalam memilih metode transaksi yang saya inginkan.</p>

Lampiran 2

KUESIONER UJI COBA

Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan hormat, Sehubungan dengan Penyelesaian tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kerinci, saya mohon kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan Wondr By BNI terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP K di IAIN Kerinci”**

Untuk itu saya mengharapkan jawaban yang saudara/i berikan adalah jawaban yang benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang diberika akan dijaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi Wondr By BNI
2. Mahasiswa IAIN Kerinci

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

Peneliti,

Dian Permata Sofelpi

NIM. 2110401058

Lampiran 3

TABULASI DATA UJI COBA

PL	UMUR	FAKULTAS	EFEKTIVITAS								KEMUDAHAN							KEPUASAN					
			X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
P	22-25	FEBI	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	3	4
L	18-21	FEBI	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
P	18-21	FEBI	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3
P	18-21	FTIK	3	3	5	3	4	3	3	5	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4
P	18-21	FTIK	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5
P	18-21	FAKSYAR	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
P	22-25	FAKSYAR	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5
P	22-25	FEBI	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
P	22-25	FEBI	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	18-21	FTIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P	22-25	FEBI	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
L	18-21	FTIK	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
P	22-25	FAKSYAR	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
P	22-25	FTIK	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5
L	18-21	FUAD	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
L	18-21	FTIK	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
P	18-21	FTIK	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
L	18-21	FAKSYAR	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
P	18-21	FAKSYAR	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
P	18-21	FEBI	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
P	18-21	FEBI	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
P	18-21	FEBI	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
L	18-21	FEBI	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
P	18-21	FAKSYAR	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
P	18-21	FEBI	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
P	18-21	FEBI	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
P	22-25	FAKSYAR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
L	22-25	FEBI	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5
L	18-21	FTIK	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
P	18-21	FEBI	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4

Uji Coba Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung (Pearson Corelation)	R tabel	Keterangan
Kepuasan (Y)	Y.1	0,515	0,3610	Valid
	Y.2	0,650	0,3610	Valid
	Y.3	0,591	0,3610	Valid
	Y.4	0,725	0,3610	Valid
	Y.5	0,711	0,3610	Valid
	Y.6	0,687	0,3610	Valid
Efektivitas (X1)	X1.1	0,774	0,3610	Valid
	X1.2	0,663	0,3610	Valid
	X1.3	0,574	0,3610	Valid
	X1.4	0,623	0,3610	Valid
	X1.5	0,709	0,3610	Valid
	X1.6	0,403	0,3610	Valid
	X1.7	0,621	0,3610	Valid
	X1.8	0,435	0,3610	Valid
Kemudahan (X2)	X2.1	0,711	0,3610	Valid
	X2.2	0,745	0,3610	Valid
	X2.3	0,724	0,3610	Valid
	X2.4	0,664	0,3610	Valid
	X1.5	0,741	0,3610	Valid
	X1.6	0,662	0,3610	Valid
	X1.7	0,569	0,3610	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai setiap butir pernyataan menunjukkan r hitung $>$ r tabel (0,3610) yang artinya semua pernyataan dalam kuesiomer dikatakan valid sehingga layak untuk digunakan.

Variabel	Chrombach's Alpha	Critical Value	N of item	Keterangan
Kepuasan (Y)	0,724	0,6	6	Reliabel
Efektivitas (X1)	0,752	0,6	8	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,810	0,6	7	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua instrumen dari variabel telah diuji mempunyai nilai Chrombac'h Alpha $< 0,6$. Jadi dapat dikatakan bahwa semua instrumen variabel dalam penelitian yang akan dilakukan reliabel.



Lampiran 5

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan hormat, Sehubungan dengan Penyelesaian tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kerinci, saya mohon kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Pengaruh Efektivitas dan Kemudahan Penggunaan Wondr By BNI terhadap Kepuasan Mahasiswa Penerima KIP K di IAIN Kerinci”**

Untuk itu saya mengharapkan jawaban yang saudara/i berikan adalah jawaban yang benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang diberika akan dijaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3. Pengguna aplikasi Wondr By BNI
4. Mahasiswa penerima KIP K di IAIN Kerinci angkatan 2021

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

Peneliti

Dian Permata Sofelpi

NIM. 2110401058

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Fakultas :

B. KETERANGAN PERTANYAAN ANGKET

Isi pertanyaan dibawah ini dengan menceklis pernyataan yang saudara/i anggap benar.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

C. ITEM PERTANYAAN VARIABEL DALAM KUESIONER

Variabel Efektivitas

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> dengan baik					
2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan ketika menggunakan <i>Wondr By BNI</i>					
3	Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> dapat digunakan oleh berbagai kalangan					
4	Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> dapat digunakan untuk semua jenis tabungan					
5	Saat melakukan transaksi menggunakan <i>Wondr By BNI</i> waktu yang digunakan relative cepat					

6	Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> sangat berguna pada zaman sekarang yang serba digital					
7	Saya merasa aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memberikan dampak nyata terhadap kemudahan dan kecepatan dalam aktivitas bertransaksi saya sehari-hari					
8	Penggunaan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> telah memberikan perubahan positif yang nyata dalam melakukan transaksi dengan cepat tanpa harus mengantri ke bank/atm					

Variabel Kemudahan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Menu dan fitur dalam aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dimengerti					
2	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i>					
3	Pengoperasian <i>Wondr By BNI</i> mudah dipahami dan tidak rumit					
4	Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan mudah menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i>					
5	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> karena tidak perlu banyak usaha untuk mengakses fitur-fiturnya					
6	Saya dapat menyesuaikan penggunaan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> sesuai dengan kebutuhan saya					
7	Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memberikan fleksibilitas dalam memilih metode transaksi yang saya inginkan					

Variabel Kepuasan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Penggunaan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memberikan kepuasan yang sebanding dengan harapan saya sebelum menggunakannya					
2	Aplikasi <i>Wondr By BNI</i> memenuhi ekspektasi saya dalam hal kemudahan dan kenyamanan penggunaan					
3	Setelah menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> saya ingin melakukan pembelian atau transaksi lagi					
4	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> di masa depan					
5	Saya akan merekomendasikan aplikasi <i>Wondr By BNI</i> kepada teman atau keluarga saya					
6	Jika ada yang mencari aplikasi serupa saya akan menyarankan mereka untuk menggunakan <i>Wondr By BNI</i>					

Lampiran 6

TABULASI DATA PENELITIAN

NAMA	EFEKTIVITAS								KEMUDAHAN							KEPUASAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
Riska Padhila	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Aysah Khoira Piri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4
Windi Fransiska	4	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hafizah Aulia	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Rahmat Dani Putra	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Dela Puspita	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nurpaizah	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Lara Veronica	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Gita	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Preza Ongri	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Utami Sri Wahyuni	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
Tri Fani Aulia	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4
Yepa Salmila	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Tesi Aulia	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Novia	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5
Aura Salsabila	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nurmazinda	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Fenti Amanda Putri	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Elyana Jupri	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
Rifa Atul Mahmudah	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Alfinas Mahendra	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
Yelza Elin ndani	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Chyntiani Belinda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Oktaviani	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
Deny Ferdiansah	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Radatul Ziska	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
Andra Lak Zamana	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4
Jihan Amelia Putri	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Hesti Ulia Sari	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Dayang Nurpaizah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suci Erawati	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3
Hafizah Aulia	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
Aulia Rizkya Putri	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	5	4
Wilda Mayang Sari	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4
Akhdan Syafiq	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
Muhammad Albab	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sandri Aldian	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
Sindi Yolanda	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
Yelni Putri	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5
Handrea Kurniawan	5	5	1	4	1	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5

Lampiran 7

Titik Pesentase Distribusi t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 8

Titik Persentase Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Lampiran 9

Titik Distribusi Nilai rtabel

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 10

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hasil Uji Validitas Efektivitas Penggunaan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.430**	.098	.308	.424**	.482**	.390*	.416**	.633**
	Sig. (2-tailed)		.006	.549	.053	.006	.002	.013	.008	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.430**	1	.085	.350*	.233	.330*	.503**	.332*	.560**
	Sig. (2-tailed)	.006		.603	.027	.148	.037	.001	.036	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.098	.085	1	.169	.463**	.490**	.320*	.387*	.589**
	Sig. (2-tailed)	.549	.603		.296	.003	.001	.044	.014	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.308	.350*	.169	1	.357*	.279	.387*	.209	.572**
	Sig. (2-tailed)	.053	.027	.296		.024	.081	.014	.195	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.424**	.233	.463**	.357*	1	.731**	.613**	.509**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.006	.148	.003	.024		.000	.000	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.6	Pearson Correlation	.482**	.330*	.490**	.279	.731**	1	.568**	.607**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.002	.037	.001	.081	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.7	Pearson Correlation	.390*	.503**	.320*	.387*	.613**	.568**	1	.546**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.044	.014	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.8	Pearson Correlation	.416**	.332*	.387*	.209	.509**	.607**	.546**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.008	.036	.014	.195	.001	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1TOTAL	Pearson Correlation	.633**	.560**	.589**	.572**	.809**	.821**	.773**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

K E R I N C I

Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.380*	.455**	.456**	.440**	.668**	.647**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.016	.003	.003	.005	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.380*	1	.766**	.649**	.804**	.570**	.668**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.455**	.766**	1	.783**	.701**	.576**	.711**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	.456**	.649**	.783**	1	.751**	.628**	.666**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	.440**	.804**	.701**	.751**	1	.502**	.645**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	.668**	.570**	.576**	.628**	.502**	1	.735**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.7	Pearson Correlation	.647**	.668**	.711**	.666**	.645**	.735**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2TOTAL	Pearson Correlation	.691**	.843**	.863**	.849**	.834**	.819**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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



Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	YTOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.675**	.574**	.473**	.315*	.343*	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.048	.030	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y.2	Pearson Correlation	.675**	1	.560**	.432**	.368*	.399*	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.019	.011	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y.3	Pearson Correlation	.574**	.560**	1	.473**	.429**	.536**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.006	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y.4	Pearson Correlation	.473**	.432**	.473**	1	.685**	.541**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.002		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y.5	Pearson Correlation	.315*	.368*	.429**	.685**	1	.734**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.048	.019	.006	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y.6	Pearson Correlation	.343*	.399*	.536**	.541**	.734**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.030	.011	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
YTOTAL	Pearson Correlation	.728**	.731**	.786**	.785**	.774**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Penggunaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	8

Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	7

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Lampiran 11

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

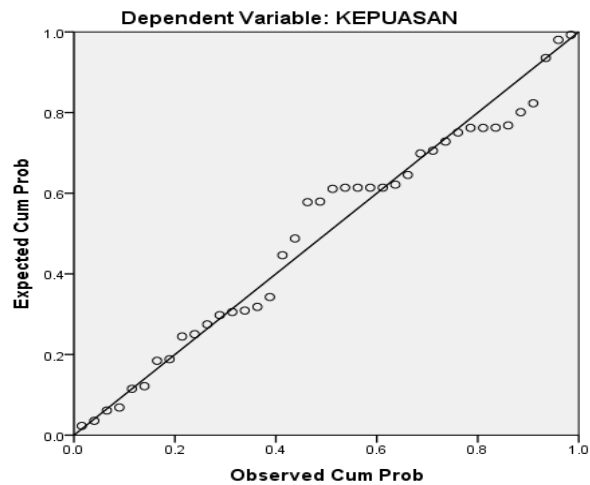
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19484386
Most Extreme Differences	Absolute	.130
	Positive	.101
	Negative	-.130
Test Statistic		.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.087 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.170	3.209		.988	.330		
	Efektivitas	.283	.112	.356	2.528	.016	.634	1.578
	Kemudahan	.397	.122	.459	3.263	.002	.634	1.578

a. Dependent Variable: Kepuasan

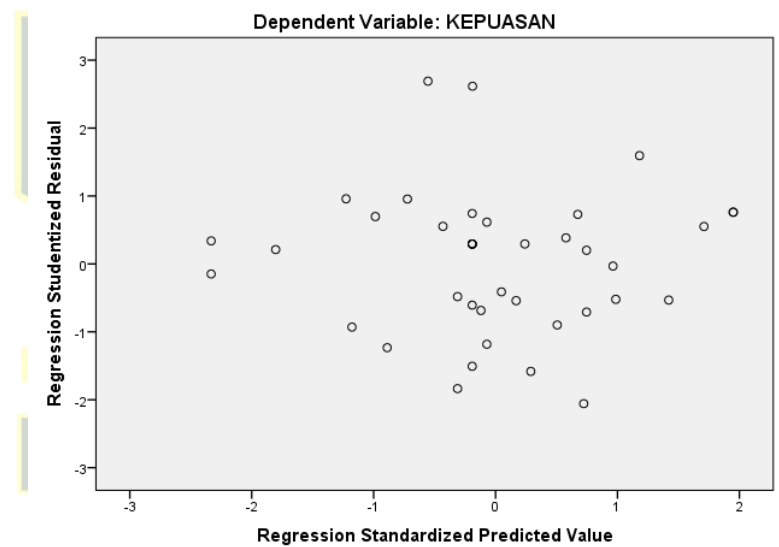
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.471	1.873		.785	.437
	Efektivitas	-.045	.065	-.140	-.687	.496
	Kemudahan	.062	.071	.180	.879	.385

a. Dependent Variable: ABS_RES

Scatterplot



Lampiran 12

Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Hipotesis

Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.170	3.209		.988	.330		
	Efektivitas	.283	.112	.356	2.528	.016	.634	1.578
	Kemudahan	.397	.122	.459	3.263	.002	.634	1.578

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.524	2	108.262	21.321	.000 ^b
	Residual	187.876	37	5.078		
	Total	404.400	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efektivitas

Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.535	.510	2.25338

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Efektivitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Dian Permata Sofelpi
Tempat/Tanggal Lahir : Kerinci/07 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Permanti, Kecamatan Pondok Tinggi
Nama Orang Tua : Ayah : Sofuan Oswari
Ibu : Elvi Sukaisih

No.	Pendidikan	Tempat	Tahun
1.	SD 010/XI Pondok Agung	Pondok Tinggi	2014
2.	SMPN 9 Sungai Penuh	Sungai Penuh	2017
3.	SMAN 4 Sungai Penuh	Sungai Penuh	2020
4.	IAIN Kerinci	Sungai Penuh	2021-Sekarang

Sungai Penuh, 2025
Penulis

Dian Permata Sofelpi
Nim.2110401058