

***The Effect of Security, Service Features, and Ease on User Satisfaction of
Mobile Application-Based Banking Systems***

By Syifa Nurrahma

Abstract

This research aims to determine the effect of security, service features and ease on user satisfaction of mobile application-based banking systems. The population of this research are users of mobile application-based banking systems or often called mobile banking. This research used an accidental sampling technique and obtained 135 mobile banking users as respondents. This type of research is quantitative research. Hypothesis testing in this study used multiple linear regression analysis with Stata 12.1 software. The test results show that security and service features have a positive effect on user satisfaction of mobile application-based banking systems, while ease has no effect on user satisfaction of mobile application-based banking systems.

Keywords: *User Satisfaction, Security, Service Features and Ease.*

Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi *Mobile*

Oleh Syifa Nurrahma

Abstrak

Penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, fitur layanan, dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile*. Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile* atau seringkali disebut *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dan memperoleh 135 pengguna *mobile banking* sebagai responden, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan *software* Stata 12.1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa keamanan dan fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile* sedangkan kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile*.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Keamanan, Fitur Layanan, dan Kemudahan.