



**PENGARUH KEAMANAN, FITUR LAYANAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM PERBANKAN BERBASIS APLIKASI *MOBILE***

SKRIPSI

SYIFA NURRAHMA 2010112059

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**



**PENGARUH KEAMANAN, FITUR LAYANAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM PERBANKAN BERBASIS APLIKASI *MOBILE***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

SYIFA NURRAHMA 2010112059

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

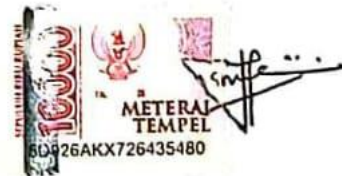
Nama : Syifa Nurrahma

NIM. : 2010112059

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 03 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Syifa Nurrahma)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Nurrahma
NIM : 2010112059
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 03 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Syifa Nurrahma)


SKRIPSI

**PENGARUH KEAMANAN, FITUR LAYANAN, DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
PERBANKAN BERBASIS APLIKASI *MOBILE***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SYIFA NURRAHMA 2010112059

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 20 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima





Prapt ningsih, S.E, M.M
Ketua Penguji



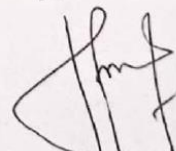
Krisno Septyan, SE, M.S.Ak., SAS
Penguji I



Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Januari 2024



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Hari ini Rabu, tanggal 20 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Syifa Nurrahma
NIM : 2010112059
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi Mobile

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)*

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Praptiningsih, S.E, M.M	Ketua Penguji	1.
2	Krisno Septyan, SE, M.S.Ak., SAS	Anggota I	2.
3	Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Koordinator S1 Akuntansi

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi *Mobile*”** yang dijalankan mulai dari bulan Agustus 2023 hingga bulan November 2023. Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Akhmad Saebani, S.E., M.Si, CMA, CBV selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini.

Selanjutnya, ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa, motivasi, dan dukungan secara materi kepada penulis. Terima kasih saya ucapkan kepada teman-teman tersayang Tita, Evita, Khansa, Nita, Sophie, Shella, Kiki, Nadyah yang selalu memberikan semangat, berbagi keluh kesah dan menghibur penulis selama proses penelitian ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang jauh disana atas waktu, perhatian dan dukungan yang selalu menghibur sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga untuk teman-teman seperbimbingan yaitu Nandita, Rizka, Shavina, Azzahra, Satika, serta seluruh dosen dan teman-teman mahasiswa S1 Akuntansi yang telah memberikan pelajaran berharga selama masa perkuliahan. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha keras mengendalikan diri serta bertahan sampai mampu berada di titik ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 29 November 2023

Syifa Nurrahma

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi	10
2.1.3 Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	11
2.1.4 Kepuasan Pengguna Sistem	13
2.1.5 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem.....	15
2.1.5.1 Keamanan.....	15
2.1.5.2 Fitur Layanan	16
2.1.5.3 Kemudahan	17
2.2 Penelitian Sebelumnya	18
2.3 Model Penelitian	28
2.4 Hipotesis.....	29

2.4.1	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	29
2.4.2	Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	30
2.4.3	Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.1.1	Definisi Operasional.....	33
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	34
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Sumber Data.....	37
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	37
3.4	Teknik Analisis Data.....	38
3.4.1	Uji Kualitas Data.....	38
3.4.2	Uji Statistik Deskriptif	39
3.4.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.4.4	Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.1.1.1	Demografi Responden.....	42
4.1.2	Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.1.2.1	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	44
4.1.2.2	Deskripsi Data Variabel Keamanan	45
4.1.2.3	Deskripsi Data Variabel Fitur Layanan	47
4.1.2.4	Deskripsi Data Variabel Kemudahan.....	49
4.1.3	Uji Kualitas Data.....	51
4.1.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.1.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	53

4.1.3.3	Analisis Statistik Deskriptif	57
4.1.4	Uji Hipotesis dan Analisis.....	59
4.1.4.1	Uji Koefisien Determinasi	59
4.1.4.2	Uji Hipotesis Parsial.....	59
4.1.4.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	61
4.2	Pembahasan.....	62
4.2.1	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	62
4.2.2	Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	64
4.2.3	Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Simpulan	68
5.2	Keterbatasan Penelitian	68
5.3	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia.....	2
Tabel 2. <i>Rating Mobile Banking</i>	5
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	25
Tabel 4. Variabel, Indikator, Item Pernyataan dan Skala Pengukuran	34
Tabel 5. Kategori Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan	35
Tabel 6. Skala Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 7. Demografi Responden	42
Tabel 8. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i> (Y)	44
Tabel 9. Deskripsi Data Variabel Keamanan (X1)	46
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Fitur Layanan (X2).....	48
Tabel 11. Deskripsi Data Variabel Kemudahan (X3)	49
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Sistem Perbankan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i>	51
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Keamanan.....	52
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Fitur Layanan	52
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Kemudahan	53
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas dengan Skewness/Kurtosis	55
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 19. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 20. Hasil Uji Hipotesis Parsial	60
Tabel 21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	29
Gambar 2. Hasil Uji Normalitas dengan <i>P-Plot of Regression</i>	54
Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Satterplot Matrix	56
Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Breusch-Pagan.....	57
Gambar 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 2. Validasi Penyebaran Kuesioner.....
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian
Lampiran 4. Hasil Olah Data Stata