

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI JAKARTA BARAT

Indri Theresia Veronica Simanjuntak¹, Rani²
indritheresiaveronica@gmail.com¹, rani.rxa@bsi.ac.id²
BSI (Bina Sarana Informatika)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan menghadirkan layanan mobile banking yang memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Kedua faktor tersebut menjadi pertimbangan penting dalam membentuk kepuasan nasabah saat menggunakan BCA Mobile. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah secara parsial, pengaruh keamanan transaksi secara parsial, serta pengaruh keduanya secara simultan pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 21 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t_{hitung} = 4,493$; $sig. = 0,000$). Keamanan transaksi juga berpengaruh positif dan signifikan ($t_{hitung} = 6,506$; $sig. = 0,000$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($f_{hitung} = 75,409$; $sig. = 0,000$) dengan koefisien determinasi sebesar 60,9%.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Keamanan Transaksi, Kepuasan Nasabah, BCA Mobile.

ABSTRACT

The rapid growth of digital technology has encouraged banks to provide mobile banking services that offer convenience and security in financial transactions. These factors play an important role in shaping customer satisfaction when using BCA Mobile. This study aims to examine the partial effect of perceived ease of use on customer satisfaction, the partial effect of transaction security, and the simultaneous effect of both variables on customer satisfaction among BCA Mobile users in West Jakarta. A quantitative research approach was employed using questionnaires as the data collection instrument. The study involved 100 respondents selected through purposive sampling. Data were analyzed using SPSS version 21, including validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t-test, f-test, and coefficient of determination analyses. The results indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 4.493$; $p = 0.000$). Transaction security also has a positive and significant effect ($t = 6.506$; $p = 0.000$). Simultaneously, both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction ($f = 75.409$; $p = 0.000$), with a coefficient of determination of 60.9%.

Keywords: Ease Of Use, Transaction Security, Customer Satisfaction, BCA Mobile.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem pelayanan keuangan, sektor perbankan secara khusus telah beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat modern. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi sebagai sarana pendukung operasional, tetapi telah menjadi bagian penting dalam transformasi layanan keuangan yang lebih modern, cepat dan efisien bagi bank maupun nasabah. Interaksi yang sebelumnya berlangsung secara langsung kini bertransformasi menjadi interaksi berbasis digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan secara mandiri. Mobile

banking hadir sebagai inovasi yang menjawab kebutuhan tersebut dengan menyediakan berbagai fitur transaksi yang terintegrasi dalam satu aplikasi. Mobile banking memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitas keuangan dengan fleksibilitas tinggi sesuai dengan kebutuhan serta situasi yang dihadapi.

Proses transaksi yang cepat dan efisien meningkatkan kenyamanan pengguna. Hal ini menegaskan atau membuktikan bahwa digitalisasi telah menjadi pilar utama dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan secara menyeluruh. Peningkatan penggunaan mobile banking di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan teknologi dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Tingginya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile menjadi faktor utama yang mendorong perkembangan mobile banking di Indonesia. Nasabah mulai menjadikan layanan digital sebagai sarana utama dalam bertransaksi karena menawarkan efisiensi waktu dan kemudahan akses tanpa batasan ruang. Transformasi tersebut juga merefleksikan peningkatan literasi digital masyarakat yang berdampak pada perubahan pola pengelolaan keuangan pribadi. Industri perbankan merespons dinamika tersebut dengan mengembangkan inovasi fitur yang berorientasi pada penguatan aspek keamanan dan perlindungan data nasabah. Inovasi perbankan tidak hanya terbatas pada penambahan fitur fungsional, melainkan juga mencakup optimalisasi user experience untuk meningkatkan keamanan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut selaras dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perkembangan layanan mobile banking mendorong peningkatan kualitas layanan digital yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna (Deliyana et al., 2022).

Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan layanan mobile banking di tengah tingginya persaingan layanan digital. Nasabah umumnya lebih tertarik pada aplikasi yang tampilannya tidak rumit, juga mudah dipahami, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajari cara penggunaannya. Kemudahan ini membantu pengguna dalam melakukan transaksi secara efisien dan meminimalkan potensi terjadinya kendala teknis selama proses berlangsung.

Desain sistem yang dirancang dengan mempertimbangkan kenyamanan pengguna akan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, kemudahan juga berkaitan dengan kecepatan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengalaman yang terbentuk dari kemudahan tersebut mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan dalam jangka panjang (Firdaus & Dananjaya, 2024). Kemudahan penggunaan juga memengaruhi persepsi pengguna dalam menilai kualitas layanan yang disediakan oleh perbankan.

Sistem yang dirancang dengan pendekatan berbasis pengguna akan memberikan pengalaman transaksional yang lebih intuitif dan efisiensi operasional bagi nasabah. Hal ini akan meningkatkan minat pengguna untuk memanfaatkan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, kemudahan yang dirasakan pengguna juga berkontribusi dalam membentuk kepuasan terhadap layanan yang digunakan. Penelitian lain menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking (Lubis & Lukman, 2023).

Keamanan transaksi menjadi aspek yang memiliki peran sangat penting dalam penggunaan mobile banking, terutama dengan meningkatnya risiko kejahatan digital. Nasabah membutuhkan jaminan bahwa setiap transaksi yang dilakukan terlindungi dengan baik oleh sistem keamanan yang andal. Perlindungan terhadap data pribadi menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna dalam memilih layanan mobile banking. Sistem keamanan yang kuat akan memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang digunakan (Amalia & Hastriana, 2022).

Keamanan yang terjaga dengan baik akan memberikan dampak terhadap kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi. Ketika pengguna merasa bahwa sistem yang digunakan mampu melindungi data dan transaksi mereka, maka kepercayaan terhadap layanan akan meningkat (Deliyana et al., 2022).

Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal penting dalam menilai keberhasilan layanan mobile banking yang diberikan oleh bank. Kepuasan mencerminkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan yang tersedia. Pengguna akan merasa puas ketika layanan yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan mereka secara konsisten. Dalam mobile banking, kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan, terutama kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi (Lubis & Lukman, 2023).

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya variasi hasil terkait pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Sebagian penelitian menemukan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruh keamanan tidak selalu memberikan hasil yang sama terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh (Melati & Fasa, 2025), memperlihatkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan keamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Aplikasi BCA Mobile sebagai salah satu layanan mobile banking yang banyak digunakan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Bank Central Asia terus berupaya meningkatkan kualitas layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks.

Peningkatan ini terlihat dari jumlah transaksi digital yang terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan layanan mobile banking mengalami peningkatan yang konsisten, yang mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan serta ketergantungan nasabah terhadap layanan digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari.



Sumber: (PT Bank Central AsiaTbk, 2025).

Gambar I.1

Data Transaksi Digital BCA Mobile Tahun 2020-2024

Peningkatan penggunaan tersebut tidak hanya menggambarkan keberhasilan layanan dalam menarik minat pengguna, tetapi juga menunjukkan bahwa mobile banking telah menjadi bagian penting dalam sistem transaksi modern. Tingginya intensitas penggunaan layanan BCA Mobile juga memperlihatkan bahwa nasabah menilai layanan tersebut mampu memberikan kemudahan serta efisiensi dalam bertransaksi. Kondisi ini semakin menegaskan bahwa kualitas layanan, khususnya kemudahan dan keamanan, menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan nasabah.

Meskipun penggunaan mobile banking terus mengalami peningkatan, masih terdapat berbagai kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam proses transaksi. Gangguan sistem yang terjadi pada waktu tertentu dapat memengaruhi kelancaran transaksi yang dilakukan

oleh nasabah. Selain itu, beberapa fitur dalam aplikasi masih memerlukan penyesuaian agar dapat digunakan secara lebih optimal oleh berbagai kalangan pengguna. Kekhawatiran terhadap keamanan data juga menjadi perhatian yang terus berkembang di kalangan pengguna. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking masih berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan serta keamanan transaksi yang dirasakan (Deliyana et al., 2022).

Penelitian sebelumnya masih memiliki keterbatasan, baik dari segi objek penelitian maupun hasil yang diperoleh. Sebagian penelitian dilakukan pada objek yang berbeda sehingga hasilnya belum sepenuhnya menggambarkan kondisi pada pengguna BCA Mobile, khususnya di wilayah Jakarta Barat. Selain itu, adanya perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah masih perlu dikaji secara lebih spesifik pada pengguna BCA Mobile di Jakarta Barat.

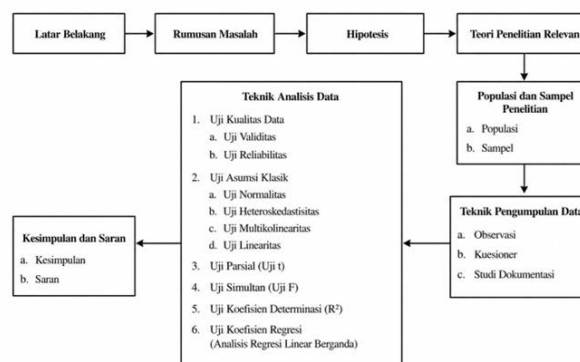
Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi mobile banking. Oleh karena itu, penelitian dilakukan dengan judul:

“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat”.

METODE

Desain penelitian dapat dipahami sebagai suatu rencana kerja yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian, yang berisi tahapan-tahapan yang perlu dilakukan sekaligus batasan yang perlu diperhatikan agar proses penelitian berjalan sesuai arah yang ditetapkan (Utami et al., 2025). Melalui desain ini, peneliti memiliki acuan yang jelas dalam menentukan cara mengidentifikasi variabel, melakukan pengukuran, serta menganalisis hubungan antarvariabel yang menjadi fokus penelitian.

Desain Penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Gambar III.1
Desain Penelitian

Desain penelitian ini menunjukkan alur pelaksanaan penelitian secara terstruktur, dimulai dari latar belakang yang mengangkat fenomena penggunaan aplikasi BCA Mobile, khususnya terkait kemudahan dan keamanan transaksi, hingga dirumuskan menjadi masalah penelitian. Berdasarkan hal tersebut, disusun hipotesis mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah dengan mengacu pada teori yang relevan. Penelitian ini menetapkan pengguna BCA Mobile di Jakarta sebagai populasi, dengan

sampel yang mewakili karakteristik populasi tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, studi dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan kuesioner sebagai instrumen utama. Selanjutnya, data dianalisis dengan tahapan uji kualitas data, uji asumsi klasik, kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dan simultan, dilengkapi dengan uji koefisien determinasi dan regresi untuk melihat hubungan antar variabel. Hasil analisis tersebut kemudian menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan dan penyusunan saran penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat. Data diperoleh peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden sesuai dengan kriteria penelitian. Kuesioner yang dirancang mencakup 30 pernyataan yang telah dirancang sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kepuasan nasabah.

Sebanyak 30 pernyataan disebarkan kepada responden guna menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian. Seluruh jawaban yang diberikan responden digunakan sebagai bahan pengolahan data untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

1) Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lama menggunakan BCA Mobile. Uji frekuensi berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Uji frekuensi berdasarkan usia dibagi menjadi lima kategori, yaitu < 20 tahun, 20–25 tahun, 26–30 tahun, 31–35 tahun, dan > 35 tahun. Selanjutnya, uji frekuensi berdasarkan lama menggunakan BCA Mobile dibagi menjadi empat kategori, yaitu < 1 tahun, 1–2 tahun, 3–5 tahun, dan > 5 tahun. Hasil pengolahan data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Karakteristik Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1

Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	29	29.0	29.0	29.0
Valid Perempuan	71	71.0	71.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.1 Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, diketahui bahwa sebanyak 29 orang atau 29% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 71 orang atau 71% berjenis kelamin perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah 71 orang atau sebesar 71%. Jumlah keseluruhan pengguna BCA Mobile yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

2. Karakteristik Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Tabel IV.2

Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 Tahun	5	5.0	5.0	5.0

20-25 Tahun	80	80.0	80.0	85.0
26-30 Tahun	10	10.0	10.0	95.0
31-35 Tahun	2	2.0	2.0	97.0
>35 Tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.2 Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, kelompok usia <20 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 5%, kelompok usia 20–25 tahun sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, kelompok usia 26–30 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 10%, kelompok usia 31–35 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 2%, dan kelompok usia >35 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Kategori usia 20–25 tahun memiliki jumlah paling banyak, yaitu 80 orang atau sebesar 80% dari total responden. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengguna BCA Mobile dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan usia muda. Sebanyak 100 responden berpartisipasi dalam penelitian ini.

3. Karakteristik Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BCA Mobile

Tabel IV.3

Hasil Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BCA Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1 Tahun	17	17.0	17.0	17.0
1-2 Tahun	27	27.0	27.0	44.0
Valid 3-5 Tahun	45	45.0	45.0	89.0
>5 Tahun	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.3 Uji Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BCA Mobile, pengguna dengan masa penggunaan <1 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 17%, penggunaan selama 1–2 tahun sebanyak 27 orang atau sebesar 27%, penggunaan selama 3–5 tahun sebanyak 45 orang atau sebesar 45%, dan penggunaan >5 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 11%. Sebagian besar responden telah menggunakan BCA Mobile selama 3–5 tahun dengan jumlah 45 orang atau sebesar 45%. Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas responden telah cukup lama menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Jumlah keseluruhan responden yang menjadi sampel penelitian adalah 100 orang.

2) Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil data didasarkan pada penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti kepada 100 pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat yang seluruhnya digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Pada kuesioner tersebut, responden diminta untuk memilih jawaban berdasarkan Skala Likert menurut (Awaludin, 2023), sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	: skor 1
Tidak Setuju (TS)	: skor 2
Netral (N)	: skor 3
Setuju (S)	: skor 4
Sangat Setuju (SS)	: skor 5

Pengolahan data hasil uji frekuensi pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21. Data yang diperoleh dari jawaban responden kemudian dikelompokkan berdasarkan variabel kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan

kepuasan nasabah. Hasil pengolahan data tersebut disajikan pada tabel-tabel berikut:

1) Frekuensi Jawaban Responden Kemudahan Penggunaan (X1)

Tabel IV.4

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Kemudahan Penggunaan (X1)

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Aplikasi BCA <i>Mobile</i> mudah saya pelajari sejak pertama kali digunakan.	0	0,0	1	1,0	11	11,0	55	55,0	33	33,0	100	100,0
2	Saya cepat memahami fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BCA <i>Mobile</i> .	0	0,0	0	0,0	8	8,0	54	54,0	38	38,0	100	100,0
3	Saya dapat mengendalikan penggunaan aplikasi BCA <i>Mobile</i> sesuai kebutuhan.	0	0,0	0	0,0	7	7,0	51	51,0	42	42,0	100	100,0
4	Saya dapat menggunakan fitur BCA <i>Mobile</i> sesuai dengan kebutuhan transaksi saya.	0	0,0	1	1,0	7	7,0	39	39,0	53	53,0	100	100,0
5	Tampilan menu pada aplikasi BCA <i>Mobile</i> mudah dipahami.	0	0,0	1	1,0	8	8,0	45	45,0	46	46,0	100	100
6	Informasi yang tersedia dalam aplikasi BCA <i>Mobile</i> disajikan dengan jelas.	0	0,0	2	2,0	5	5,0	44	44,0	49	49,0	100	100,0
7	Aplikasi BCA <i>Mobile</i> dapat digunakan kapan saja sesuai kebutuhan saya.	0	0,0	0	0,0	6	6,0	45	45,0	49	49,0	100	100,0
8	Aplikasi BCA <i>Mobile</i> dapat digunakan di berbagai situasi dan kondisi.	0	0,0	5	5,0	5	5,0	43	43,0	47	47,0	100	100,0
9	Saya menjadi semakin terbiasa menggunakan aplikasi BCA <i>Mobile</i> seiring waktu.	1	1	0	0,0	6	6,0	47	47,0	46	46,0	100	100,0

10	Saya merasa semakin terampil dalam menggunakan fitur-fitur di BCA Mobile.	0	0,0	0	0,0	7	7,0	44	44,0	49	49,0	100	100,0
----	---	---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------	-----	-------

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji frekuensi jawaban responden, distribusi jawaban pada setiap item pernyataan dalam kuesioner dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada item pertanyaan nomor 1, tidak terdapat responden yang memilih STS (0%), sedangkan pilihan TS dipilih oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 11 orang (11,0%), S dipilih oleh 55 orang (55,0%), dan SS dipilih oleh 33 orang (33,0%). Data tersebut diperoleh dari 100 responden dengan total persentase 100%.
- b. Untuk item pertanyaan nomor 2, tidak terdapat responden yang memilih STS maupun TS (0%). Jawaban N dipilih oleh 8 orang (8,0%), S dipilih oleh 54 orang (54,0%), dan SS dipilih oleh 38 orang (38,0%). Seluruh jawaban berasal dari 100 responden dengan total persentase sebesar 100%.
- c. Pada item pertanyaan nomor 3, pilihan STS dan TS tidak dipilih oleh responden (0%). Sebanyak 7 orang (7,0%) memberikan jawaban N, 51 orang (51,0%) menjawab S, dan 42 orang (42,0%) menjawab SS. Total responden yang berpartisipasi berjumlah 100 orang atau 100%.
- d. Hasil pada item pertanyaan nomor 4 menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih STS (0%), pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 7 orang (7,0%), S dipilih oleh 39 orang (39,0%), sedangkan SS dipilih oleh 53 orang (53,0%). Keseluruhan jawaban berasal dari 100 responden sehingga totalnya 100%.
- e. Pada item pertanyaan nomor 5, jawaban STS tidak dipilih oleh responden (0%). Pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 8 orang (8,0%), S dipilih oleh 45 orang (45,0%), dan SS dipilih oleh 46 orang (46,0%). Sejumlah 100 orang atau 100%, berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner.
- f. Untuk item pertanyaan nomor 6, tidak terdapat responden yang memilih STS (0%). Pilihan TS diberikan oleh 2 orang (2,0%), N sebanyak 5 orang (5,0%), S sebanyak 44 orang (44,0%), dan SS sebanyak 49 orang (49,0%). Total jawaban yang terkumpul berasal dari 100 responden sehingga mencapai 100%.
- g. Pada item pertanyaan nomor 7, tidak ada responden yang memilih STS maupun TS (0%). Sebanyak 6 orang (6,0%) memberikan jawaban N, 45 orang (45,0%) memilih S, dan 49 orang (49,0%) memilih SS. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, total persentase yang diperoleh adalah 100%.
- h. Item pertanyaan nomor 8 menunjukkan bahwa tidak terdapat jawaban STS (0%), sementara TS dipilih oleh 5 orang (5,0%), N sebanyak 5 orang (5,0%), S sebanyak 43 orang (43,0%), dan SS sebanyak 47 orang (47,0%). Seluruh jawaban berasal dari 100 responden dengan total persentase sebesar 100%.
- i. Pada item pertanyaan nomor 9, terdapat 1 orang (1,0%) yang memilih STS, tidak ada responden yang memilih TS (0%), 6 orang (6,0%) menjawab N, 47 orang (47,0%) menjawab S, dan 46 orang (46,0%) menjawab SS. Keseluruhan total responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang sehingga total persentasenya 100%.
- j. Untuk item pertanyaan nomor 10, tidak terdapat responden yang memilih STS maupun TS (0%). Sebanyak 7 orang (7,0%) memberikan jawaban N, 44 orang (44,0%) memilih S, dan 49 orang (49,0%) memilih SS. Keseluruhan jawaban diperoleh dari 100 responden sehingga total persentase mencapai 100%

Secara umum, jawaban responden pada variabel Keamanan Transaksi (X2) didominasi oleh kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh item pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif terhadap keamanan transaksi pada aplikasi BCA Mobile. Responden menilai bahwa aplikasi BCA Mobile mampu menjaga keamanan data dan informasi pribadi, menyediakan informasi transaksi yang akurat, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, variabel Keamanan Transaksi (X2) dapat dikategorikan berada pada tingkat yang baik berdasarkan penilaian responden.

2. Frekuensi Jawaban Responden Keamanan Transaksi (X2)

Tabel IV.5

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Keamanan Transaksi (X2)

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Data transaksi saya tersimpan dengan baik dalam aplikasi <i>BCA Mobile</i>	1	1,0	0	0,0	2	2,0	58	58,0	39	39,0	100	100,0
2	Informasi transaksi yang ditampilkan sesuai dengan kondisi sebenarnya	0	0,0	0	0,0	6	6,0	49	49,0	45	45,0	100	100,0
3	Data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi <i>BCA Mobile</i>	0	0,0	0	0,0	6	6,0	58	58,0	36	36,0	100	100,0
4	Saya merasa informasi pribadi saya aman dari akses pihak yang tidak berwenang	1	1,0	1	1,0	4	4,0	44	44,0	50	50,0	100	100,0
5	Aplikasi <i>BCA Mobile</i> menyediakan riwayat transaksi yang lengkap.	0	0,0	1	1,0	3	3,0	49	49,0	47	47,0	100	100,0
6	Saya dapat dengan mudah mengecek kembali transaksi yang telah dilakukan	0	0,0	0	0,0	2	2,0	42	42,0	56	56,0	100	100,0
7	Saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui <i>BCA Mobile</i>	0	0,0	0	0,0	6	6,0	47	47,0	47	47,0	100	100,0

8	Saya tidak khawatir saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi BCA Mobile	0	0,0	0	0,0	3	3,0	53	53,0	44	44,0	100	100,0
9	Informasi yang ditampilkan aplikasi BCA Mobile dapat dipercaya	0	0,0	0	0,0	2	2,0	55	55,0	43	43,0	100	100,0
10	Sistem BCA Mobile memberikan informasi yang konsisten dan akurat	0	0,0	0	0,0	8	8,0	45	45,0	47	47,0	100	100,0

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan data hasil uji frekuensi jawaban responden pada variabel Keamanan Transaksi (X2), maka dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap item pertanyaan sebagai berikut:

- Dari pertanyaan item nomor 1, pilihan STS diberikan oleh 1 orang (1,0%), sedangkan tidak ada responden yang memilih TS (0%). Selanjutnya, pilihan N dipilih oleh 2 orang (2,0%), S dipilih oleh 58 orang (58,0%), dan SS dipilih oleh 39 orang (39,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.
- Dari pertanyaan item nomor 2, tidak terdapat responden yang memilih STS maupun TS (0%). Pilihan N diberikan oleh 6 orang (6,0%), S dipilih oleh 49 orang (49,0%), sedangkan SS dipilih oleh 45 orang (45,0%). Hasil tersebut berasal dari 100 pengguna aplikasi BCA Mobile sehingga total persentasenya mencapai 100%.
- Pada item pertanyaan nomor 3, pilihan STS dan TS tidak dipilih oleh responden (0%). Selanjutnya, pilihan N diberikan oleh 6 orang (6,0%), S dipilih oleh 58 orang (58,0%), dan SS dipilih oleh 36 orang (36,0%). Data penelitian dihimpun dari 100 pengguna aplikasi BCA Mobile dengan total persentase 100%.
- Berdasarkan jawaban pada item nomor 4, pilihan STS diberikan oleh 1 orang (1,0%), demikian pula pilihan TS yang dipilih oleh 1 orang (1,0%). Pilihan N diberikan oleh 4 orang (4,0%), S dipilih oleh 44 orang (44,0%), sedangkan SS dipilih oleh 50 orang (50,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.
- Untuk item pertanyaan nomor 5, tidak terdapat responden yang memilih STS (0%). Pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 3 orang (3,0%), S dipilih oleh 49 orang (49,0%), dan SS dipilih oleh 47 orang (47,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.
- Pada pertanyaan item nomor 6, pilihan STS maupun TS tidak dipilih oleh responden (0%). Selanjutnya, pilihan N diberikan oleh 2 orang (2,0%), S dipilih oleh 42 orang (42,0%), sedangkan SS dipilih oleh 56 orang (56,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.
- Dari hasil jawaban item nomor 7, tidak ada responden yang memilih STS maupun TS (0%). Pilihan N diberikan oleh 6 orang (6,0%), sedangkan pilihan S dan SS masing-

masing dipilih oleh 47 orang (47,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.

- h. Pada item pertanyaan nomor 8, tidak terdapat responden yang memilih STS maupun TS (0%). Pilihan N diberikan oleh 3 orang (3,0%), S dipilih oleh 53 orang (53,0%), sedangkan SS dipilih oleh 44 orang (44,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.
- i. Berdasarkan item pertanyaan nomor 9, tidak terdapat responden yang memilih STS maupun TS (0%). Pilihan N diberikan oleh 2 orang (2,0%), S dipilih oleh 55 orang (55,0%), dan SS dipilih oleh 43 orang (43,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.
- j. Pada item pertanyaan nomor 10, pilihan STS dan TS tidak dipilih oleh responden (0%). Selanjutnya, pilihan N diberikan oleh 8 orang (8,0%), S dipilih oleh 45 orang (45,0%), sedangkan SS dipilih oleh 47 orang (47,0%), dengan jumlah responden pengguna aplikasi BCA Mobile sebanyak 100 orang, sehingga total sebesar 100%.

Berdasarkan hasil frekuensi jawaban responden pada variabel Keamanan Transaksi (X2), mayoritas responden memberikan jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh item pernyataan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden menilai keamanan transaksi pada aplikasi BCA Mobile telah berjalan dengan baik. Penilaian ini tercermin dari tingkat kepercayaan responden terhadap keamanan data pribadi, keamanan dalam bertransaksi, keandalan sistem, serta ketepatan informasi yang disediakan oleh aplikasi BCA Mobile. Dengan demikian, variabel Keamanan Transaksi (X2) memperoleh tanggapan yang positif dari responden penelitian.

3. Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel IV.6

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Layanan BCA Mobile sesuai dengan harapan saya	0	0,0	3	3,0	13	13,0	52	52,0	32	32,0	100	100,0
2	Fitur yang tersedia di BCA Mobile sesuai dengan kebutuhan saya.	0	0,0	1	1,0	11	11,0	49	49,0	39	39,0	100	100,0
3	Saya merasa puas dengan kualitas layanan BCA Mobile.	0	0,0	1	1,0	6	6,0	55	55,0	38	38,0	100	100,0
4	Aplikasi BCA Mobile berjalan dengan baik tanpa kendala berarti	0	0,0	4	4,0	14	14,0	40	40,0	42	42,0	100	100,0

5	BCA <i>Mobile</i> membantu saya dalam melakukan transaksi dengan lebih efisien.	0	0,0	0	0,0	5	5,0	46	46,0	49	49,0	100	100,0
6	Manfaat yang saya rasakan dari BCA <i>Mobile</i> sesuai dengan yang saya harapkan	1	1,0	0	0,0	7	7,0	46	46,0	46	46,0	100	100,0
7	Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi BCA <i>Mobile</i>	0	0,0	0	0,0	4	4,0	51	51,0	45	45,0	100	100,0
8	Pengalaman saya menggunakan BCA <i>Mobile</i> terasa mudah dan lancar	0	0,0	1	1,0	5	5,0	51	51,0	43	43,0	100	100,0
9	Saya berniat untuk terus menggunakan BCA <i>Mobile</i> di masa mendatang	0	0,0	1	1,0	11	11,0	43	43,0	45	45,0	100	100,0
10	Saya akan tetap menggunakan BCA <i>Mobile</i> untuk transaksi keuangan saya	0	0,0	0	0,0	8	8,0	43	43,0	49	49,0	100	100,0

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan data hasil uji frekuensi jawaban responden, maka dapat diketahui beberapa skor yang mengisi pada setiap item pertanyaan pada kuesioner dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Dari pertanyaan item nomor 1, tidak terdapat responden yang memilih STS (0%). Pilihan TS diberikan oleh 3 orang (3,0%), N dipilih oleh 13 orang (13,0%), S dipilih oleh 52 orang (52,0%), sedangkan SS dipilih oleh 32 orang (32,0%). Seluruh data diperoleh dari 100 responden dengan total persentase 100%.
- Pada item pertanyaan nomor 2, tidak terdapat responden yang memilih STS (0%). Pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 11 orang (11,0%), S dipilih oleh 49 orang (49,0%), dan SS dipilih oleh 39 orang (39,0%), Seluruh data diperoleh dari 100 responden dengan total persentase 100%.
- Dari hasil jawaban pada item pertanyaan nomor 3, pilihan STS tidak dipilih oleh responden (0%). Selanjutnya, pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 6 orang (6,0%), S dipilih oleh 55 orang (55,0%), sedangkan SS dipilih oleh 38 orang (38,0%). Keseluruhan jawaban diperoleh dari 100 responden dengan total persentase 100%.
- Pada pertanyaan item nomor 4, tidak ada responden yang memilih STS (0%). Pilihan TS diberikan oleh 4 orang (4,0%), N dipilih oleh 14 orang (14,0%), S dipilih oleh 40

orang (40,0%), dan SS dipilih oleh 42 orang (42,0%). Hasil tersebut diperoleh dari 100 responden sehingga total persentasenya sebesar 100%.

- e. Untuk item pertanyaan nomor 5, pilihan STS maupun TS tidak dipilih oleh responden (0%). Pilihan N diberikan oleh 5 orang (5,0%), S dipilih oleh 46 orang (46,0%), sedangkan SS dipilih oleh 49 orang (49,0%). Seluruh data berasal dari 100 responden dengan total persentase mencapai 100%.
- f. Berdasarkan jawaban responden pada item nomor 6, pilihan STS diberikan oleh 1 orang (1,0%), sedangkan tidak terdapat responden yang memilih TS (0%). Pilihan N dipilih oleh 7 orang (7,0%), sementara pilihan S dan SS masing-masing dipilih oleh 46 orang (46,0%). Keseluruhan jawaban berasal dari 100 responden sehingga total persentasenya mencapai 100%.
- g. Dari pertanyaan item nomor 7, pilihan STS maupun TS tidak dipilih oleh responden (0%). Pilihan N diberikan oleh 4 orang (4,0%), S dipilih oleh 51 orang (51,0%), dan SS dipilih oleh 45 orang (45,0%). Seluruh hasil diperoleh dari 100 responden dengan total persentase 100%.
- h. Pada item pertanyaan nomor 8, tidak terdapat responden yang memilih STS (0%). Pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 5 orang (5,0%), S dipilih oleh 51 orang (51,0%), sedangkan SS dipilih oleh 43 orang (43,0%). Seluruh total diperoleh dari 100 responden sehingga total persentasenya sebesar 100%.
- i. Berdasarkan hasil jawaban pada item pertanyaan nomor 9, pilihan STS tidak dipilih oleh responden (0%). Selanjutnya, pilihan TS diberikan oleh 1 orang (1,0%), N dipilih oleh 11 orang (11,0%), S dipilih oleh 43 orang (43,0%), dan SS dipilih oleh 45 orang (45,0%). Seluruh total berasal dari 100 responden dengan total persentase mencapai 100%.
- j. Pada pertanyaan item nomor 10, tidak terdapat responden yang memilih STS maupun TS (0%). Pilihan N diberikan oleh 8 orang (8,0%), S dipilih oleh 43 orang (43,0%), sedangkan SS dipilih oleh 49 orang (49,0%). Keseluruhan jawaban diperoleh dari 100 responden sehingga total persentasenya mencapai 100%.

Jawaban responden pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan kecenderungan penilaian yang baik terhadap aplikasi BCA Mobile. Hal tersebut terlihat dari banyaknya responden yang memberikan pilihan Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada setiap item pernyataan. Penilaian tersebut mencerminkan bahwa layanan, fitur, kualitas aplikasi, kemudahan dalam bertransaksi, kenyamanan penggunaan, serta keinginan untuk tetap menggunakan BCA Mobile telah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi responden. Oleh karena itu, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memperoleh tanggapan positif dari responden dalam penelitian ini.

2. Hasil Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian ini dianalisis melalui uji validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21.

1) Hasil Uji Validitas

Tingkat ketepatan suatu instrumen dalam mengukur variabel penelitian dapat dilihat melalui uji validitas. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu merepresentasikan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan pada variabel X1 dengan menggunakan korelasi product moment pearson, yaitu dengan mengorelasikan skor setiap item dengan skor total variabel. Data yang digunakan berasal dari 100 responden pengguna BCA Mobile di Jakarta Barat.

Dasar pengambilan keputusan mengacu pada perbandingan nilai r -hitung dengan r -tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka $df =$

$100 - 2 = 98$ sehingga diperoleh r-tabel sebesar 0,196. Suatu item dinyatakan valid apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel dan bernilai positif, serta diperkuat dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 21, sedangkan hasil pengujian masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1)

Item	r-hitung	r-tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,550	0,196	0,000	Valid
X1.2	0,554	0,196	0,000	Valid
X1.3	0,397	0,196	0,000	Valid
X1.4	0,485	0,196	0,000	Valid
X1.5	0,528	0,196	0,000	Valid
X1.6	0,470	0,196	0,000	Valid
X1.7	0,431	0,196	0,000	Valid
X1.8	0,547	0,196	0,000	Valid
X1.9	0,444	0,196	0,000	Valid
X1.10	0,448	0,196	0,000	Valid

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel IV.7, seluruh item pernyataan pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memperoleh nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,196. Nilai signifikansi pada masing-masing item juga berada di bawah 0,05, yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel IV.8
Hasil Uji Validitas Keamanan Transaksi (X2)

Item	r-hitung	r-tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,489	0,196	0,000	Valid
X2.2	0,413	0,196	0,000	Valid
X2.3	0,494	0,196	0,000	Valid
X2.4	0,622	0,196	0,000	Valid
X2.5	0,578	0,196	0,000	Valid
X2.6	0,385	0,196	0,000	Valid
X2.7	0,547	0,196	0,000	Valid
X2.8	0,473	0,196	0,000	Valid
X2.9	0,428	0,196	0,000	Valid
X2.10	0,636	0,196	0,000	Valid

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel IV.8, nilai r-hitung pada seluruh item pernyataan variabel Keamanan Transaksi (X2) berada di atas nilai r tabel sebesar 0,196. Selain itu, masing-masing item memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan pada variabel Keamanan Transaksi mampu mengukur aspek yang diteliti dengan baik, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel IV.9
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item	r-hitung	r-tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y.1	0,582	0,196	0,000	Valid
Y.2	0,573	0,196	0,000	Valid
Y.3	0,511	0,196	0,000	Valid
Y.4	0,626	0,196	0,000	Valid
Y.5	0,516	0,196	0,000	Valid

Y.6	0,575	0,196	0,000	Valid
Y.7	0,448	0,196	0,000	Valid
Y.8	0,394	0,196	0,000	Valid
Y.9	0,604	0,196	0,000	Valid
Y.10	0,648	0,196	0,000	Valid

Sumber: Data diolah Peneliti (2026)

Tabel IV.9 memperlihatkan bahwa seluruh item pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r-hitung yang melampaui r-tabel sebesar 0,196. Nilai signifikansi yang diperoleh juga berada pada angka 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, setiap item pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

2) Hasil Uji Reabilitas

Tingkat konsistensi suatu instrumen dalam menghasilkan hasil pengukuran yang stabil pada kondisi yang relatif sama disebut reliabilitas. Instrumen penelitian yang baik harus mampu memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan pada objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas dilakukan setelah seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai cronbach's alpha dengan batas minimum 0,60. Apabila nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60, maka instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV.10
Hasil Uji Reabilitas X1, X2, dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,640	10	Reliabel
Keamanan Transaksi (X2)	0,684	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,743	10	Reliabel

Sumber: Data diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan tabel IV.10, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai cronbach's alpha yang melebihi batas minimum 0,60. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memperoleh nilai sebesar 0,640, variabel Keamanan Transaksi (X2) sebesar 0,684, dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,743. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pengujian ini mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas guna memastikan data yang digunakan tidak mengalami penyimpangan yang dapat memengaruhi hasil penelitian.

1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi memiliki sebaran yang mengikuti pola distribusi normal. Pengujian ini menjadi dasar penting karena model regresi yang baik mensyaratkan data residual berada dalam kondisi normal agar hasil analisis dapat dipercaya. Melalui penelitian ini, pengujian normalitas juga didukung dengan metode kolmogorov-smirnov untuk melihat kesesuaian sebaran nilai residual terstandarisasi.

Tabel IV.11
Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.33023048
	Absolute	.113
Most Extreme Differences	Positive	.055
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156

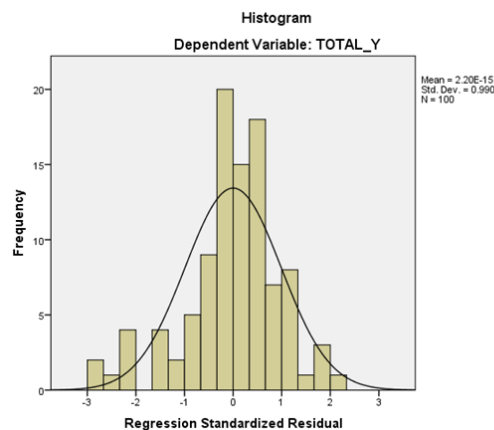
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Dari tabel di atas yang merupakan hasil uji normalitas menggunakan kolmogorov-smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,156. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini telah berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi dan data layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Selain itu, pengujian normalitas juga dapat diperkuat melalui grafik histogram dan Normal P-P Plot, yang menunjukkan penyebaran data mengikuti pola di sekitar garis diagonal sehingga semakin menguatkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.



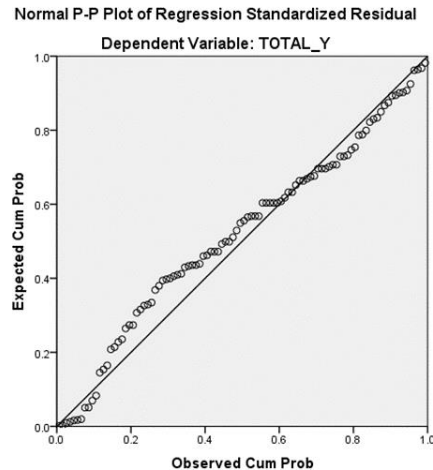
Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Gambar IV.1

Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram

Berdasarkan Gambar IV.1 di atas yang menampilkan hasil uji normalitas melalui histogram, terlihat bahwa distribusi data residual membentuk pola menyerupai kurva lonceng dan penyebarannya berada di sekitar titik tengah. Sebaran batang histogram juga mengikuti bentuk kurva normal yang ditunjukkan oleh garis lengkung di atasnya, sehingga mengindikasikan bahwa data tidak condong ke salah satu sisi secara ekstrem. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi.

Selanjutnya, pada uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot, data dapat dinyatakan berdistribusi normal apabila titik-titik yang terbentuk menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut.



Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Gambar IV.2

Hasil Uji Normalitas Grafik P-Polt

Pada gambar IV.2 menampilkan hasil grafik normal P-P Plot yang memperlihatkan titik-titik residual yang tersebar mengikuti arah garis diagonal. Sebaran tersebut tidak menjauh secara ekstrem dari garis acuan, melainkan cenderung membentuk pola yang cukup beriringan dengan garis tersebut dari awal hingga akhir plot.

Berdasarkan hasil tersebut, distribusi residual memperlihatkan pola yang mengarah pada distribusi normal. Oleh karena itu, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2) Hasil Uji Heterokeditas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan melalui metode glejser, yang didasarkan pada nilai signifikansi dari setiap variabel independen. Tabel berikut menyajikan hasil pengujian heteroskedastisitas.

Tabel IV.12

Hasil Uji Heterokeditas dengan Uji Glejser Coefficients^a

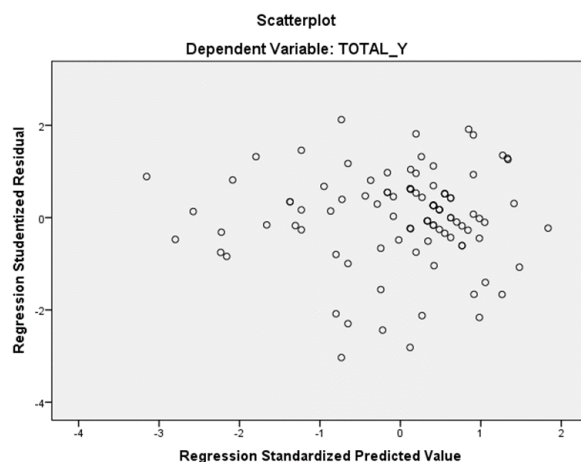
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.914	2.490		.769	.444
1 TOTAL_X1	-.016	.061	-.034	-.269	.789
TOTAL_X2	.012	.065	.023	.183	.855

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode glejser pada tabel IV.12, variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,789 dan variabel Keamanan Transaksi (X2) sebesar 0,855. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga temuan tersebut mengindikasikan bahwa model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Selain menggunakan uji glejser, pengujian heteroskedastisitas juga dapat dilihat melalui grafik scatterplot yang disajikan pada gambar berikut:



Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Gambar IV.3

Hasil Uji Grafik Heterokedastis Grafik Scatterplot

Berdasarkan gambar IV.13, terlihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik tersebut tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Hasil ini sejalan dengan uji glejser yang menunjukkan nilai signifikansi variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar 0,789 dan Keamanan Transaksi (X2) sebesar 0,855, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi dinyatakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas sehingga layak digunakan untuk pengujian berikutnya.

3) Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai variance inflation factor (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 10, maka model regresi dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.13

Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 TOTAL_X1	.645	1.550
TOTAL_X2	.645	1.550

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.13, diketahui bahwa nilai tolerance variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar 0,645 dan nilai tolerance variabel Keamanan Transaksi (X2) sebesar 0,645. Nilai tolerance yang diperoleh menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen masih memiliki tingkat toleransi yang baik dalam model regresi. Selain itu, nilai VIF variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar 1,550 dan nilai VIF variabel Keamanan Transaksi (X2) sebesar 1,550. Kedua nilai tersebut berada di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi.

4) Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear

antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai deviation from linearity. Apabila nilai signifikansi deviation from linearity lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dinyatakan linear. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.14
Hasil Uji Linearitas dengan Linearity (X1)
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X1	(Combined)		786.629	16	49.164	6.955	.000
	Between	Linearity	601.259	1	601.259	85.051	.000
	Groups	Deviation from	185.370	15	12.358	1.748	.057
	Within Groups		586.761	83	7.069		
	Total		1373.390	99			

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.14, hasil uji linearitas antara Kemudahan Penggunaan (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,057. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel IV.15
Hasil Uji Linearitas dengan Linearity (X2)
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y * TOTAL_X2	(Combined)		844.006	14	60.286	9.680	.000
	Between	Linearity	723.929	1	723.929	116.237	.000
	Groups	Deviation from	120.077	13	9.237	1.483	.141
	Within Groups		529.384	85	6.228		
	Total		1373.390	99			

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.15, hasil uji linearitas antara Keamanan Transaksi (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,141. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Keamanan Transaksi (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil pengujian linearitas antara variabel independen dan variabel dependen dapat dirangkum pada tabel berikut:

Tabel IV.16
Hasil Uji Linearitas

No	Variabel	Deviation from Linearity	Kesimpulan
1	Y*X1	0,057	Linear
2	Y*X2	0,141	Linear

Sumber: Data diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan tabel IV.16, diketahui bahwa nilai signifikansi deviation from linearity pada hubungan Kemudahan Penggunaan (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,057 > 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y). Nilai signifikansi deviation from

linearity pada hubungan Keamanan Transaksi (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar $0,141 > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Keamanan Transaksi (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian, seluruh variabel independen dalam penelitian ini memenuhi asumsi linearitas sehingga dapat digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

4. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji dugaan yang telah disusun dalam penelitian. Melalui pengujian ini dapat diketahui pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat, baik secara parsial maupun simultan.

1) Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Apabila nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya, apabila nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel IV.17
Hasil Uji t (Parsial) Kemudahan Penggunaan (X1)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.921	3.819		2.598	.011
TOTAL_X1	.763	.087	.662	8.736	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Dari tabel IV.17 di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar 8,736 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Untuk menentukan nilai t-tabel digunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{tabel} = \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right)$$

$$t_{tabel} = \left(\frac{0,05}{2}; 100 - 2 - 1 \right)$$

$$= (0,025; 97)$$

$$= 1,984$$

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung sebesar 8,736 dan nilai t-tabel sebesar 1,984. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000. Karena t-hitung $>$ t-tabel ($8,736 > 1,984$) dan nilai Sig. $<$ 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

Tabel IV.18
Hasil Uji t (Parsial) Keamanan Transaksi (X2)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.309	3.729		1.156	.251
TOTAL_X2	.883	.085	.726	10.452	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Dari tabel IV.18 di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung variabel Keamanan Transaksi (X2) sebesar 10,452 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung sebesar 10,452 dan nilai t-tabel sebesar 1,984. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000. Karena t-hitung > t-tabel ($10,452 > 1,984$) dan nilai Sig. < 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, Keamanan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.19
Hasil Uji f (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	835.823	2	417.911	75.409	.000 ^b
Residual	537.567	97	5.542		
Total	1373.390	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.19, diperoleh nilai f-hitung sebesar 75,409 dengan nilai signifikansi 0,000. Adapun nilai f-tabel pada penelitian ini adalah sebesar 3,09 yang diperoleh dari perhitungan berikut:

$$F_{\text{tabel}} = (k; n-k)$$

$$= (2; 100-2)$$

$$= (2; 98)$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,09$$

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai f-hitung sebesar 75,409 lebih besar dibandingkan f-tabel sebesar 3,09 dan nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Melalui pengujian ini dapat diketahui seberapa besar pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

1) Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk melihat besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2)

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	-2.225	3.707		-.600	.550			
1 TOTAL_X1	.410	.091	.355	4.493	.000	.662	.415	.285
TOTAL_X2	.626	.096	.514	6.506	.000	.726	.551	.413

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Pada tabel IV.20 di atas, perhitungan dalam uji koefisien determinasi parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penjabaran dari perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Variabel Penelitian	Beta	Zero Order	Beta × Zero Order	R Square
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,355	0,662	23,5%	60,8%
Keamanan Transaksi (X2)	0,514	0,726	37,3%	
TOTAL				

Sumber: Data diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil Tabel IV.21 di atas, diketahui bahwa hasil perhitungan koefisien determinasi parsial variabel Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,355 dengan tingkat zero order sebesar 0,662. Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai determinasi parsial X1 terhadap Y sebesar 23,5%. Adapun sisanya sebesar 76,5% ($100\% - 23,5\% = 76,5\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil perhitungan koefisien determinasi parsial variabel Keamanan Transaksi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,514 dengan tingkat zero order sebesar 0,726. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai determinasi parsial X2 terhadap Y sebesar 37,3%. Sementara itu, sisanya sebesar 62,7% ($100\% - 37,3\% = 62,7\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Keamanan Transaksi (X2) memberikan kontribusi pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Nasabah (Y), yaitu sebesar 37,3%, sedangkan Kemudahan Penggunaan (X1) memberikan kontribusi sebesar 23,5%. Dengan demikian, total kontribusi kedua variabel berdasarkan perhitungan koefisien determinasi parsial mencapai 60,8%.

2) Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R²)

Kontribusi seluruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen secara simultan dianalisis menggunakan koefisien determinasi. Hasil analisis tersebut ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.22
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.609	.601	2.354

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Berdasarkan tabel IV.22 di atas, dapat diketahui nilai R Square (R^2) adalah sebesar 0,609. Kepuasan Nasabah (Y) merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh dua variabel independen, yaitu Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2), dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,9%. Sedangkan sisanya sebesar 39,1% (100% - 60,9%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Hasil Uji Koefisien Regresi

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat arah serta besarnya pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Model ini membantu menjelaskan seberapa besar perubahan pada variabel independen dapat memengaruhi variabel dependen secara bersama-sama melalui nilai konstanta dan koefisien regresi yang dihasilkan dari pengolahan data.

Tabel IV.23
Hasil Uji Koefisien Regresi Linear
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.225	3.707		-.600	.550
1 TOTAL_X1	.410	.091	.355	4.493	.000
TOTAL_X2	.626	.096	.514	6.506	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah Peneliti menggunakan SPSS Versi 21 (2026).

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = -2.225 + 0.410X_1 + 0.626X_2 + e$$

Berikut interpretasi dari persamaan tersebut:

1. Nilai konstanta sebesar -2.225 menunjukkan bahwa ketika Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) bernilai 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) berada pada nilai -2.225. Kondisi ini menggambarkan posisi awal variabel Y sebelum adanya pengaruh dari kedua variabel independen dalam model penelitian.
2. Koefisien regresi Kemudahan Penggunaan X1 sebesar 0.410 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.410, dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Arah hubungan yang terbentuk bersifat searah, sehingga kenaikan kemudahan penggunaan akan diikuti peningkatan kepuasan nasabah.
3. Koefisien regresi Keamanan Transaksi X2 sebesar 0.626 menandakan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada Keamanan Transaksi akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.626, dengan asumsi variabel lain tidak berubah. Nilai ini menunjukkan kontribusi yang lebih dominan dibandingkan X1 karena memiliki koefisien yang lebih besar.
4. Hasil pengujian juga memperlihatkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) sama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam model penelitian ini.

7. Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara variabel independen Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta

Barat. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka pembahasan mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat, hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memperoleh nilai t-hitung sebesar $8,736 > t\text{-tabel } 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, “ H_0 ditolak dan H_1 diterima”, sehingga dapat dinyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi BCA Mobile digunakan dalam melakukan transaksi, memperoleh informasi, maupun mengakses berbagai fitur layanan, maka tingkat kepuasan nasabah juga cenderung meningkat. Kemudahan dalam penggunaan layanan menjadi salah satu faktor yang mendorong nasabah merasa nyaman saat bertransaksi melalui aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Deliyana et al., 2022), yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Mobile Banking BCA". Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan BCA Mobile.

2) Pengaruh Keamanan Transaksi (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat, hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Keamanan Transaksi (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar $10,452 > t\text{-tabel } 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, “ H_0 ditolak dan H_2 diterima”, sehingga dapat dinyatakan bahwa Keamanan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

Hasil ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi yang diberikan oleh aplikasi BCA Mobile mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan. Semakin baik sistem keamanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Firdaus & Dananjaya, 2024), yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA Mobile.

3) Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat

Berdasarkan hasil uji f (simultan), diperoleh nilai f-hitung sebesar $75,409 > f\text{-tabel } 3,09$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, “ H_0 ditolak dan H_3 ” diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,609. Hal ini berarti bahwa Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi mampu menjelaskan Kepuasan Nasabah sebesar 60,9%, sedangkan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amalia & Hastriana, 2022), yang berjudul "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)". Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemudahan dan keamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, diperoleh beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.
2. Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Keamanan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.
3. Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada pengguna aplikasi BCA Mobile di Jakarta Barat.

Saran

Hasil penelitian ini menjadi dasar dalam penyusunan sejumlah saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi tidak terhingga (unknown population) dengan margin of error 5% dan tingkat kepercayaan 95%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 384 responden. Selain itu, disarankan untuk menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi yang lebih ketat, yaitu: berdomisili di Cengkareng Barat, merupakan nasabah BCA, dan telah menjadi pengguna aktif BCA Mobile minimal 3 bulan terakhir, guna meningkatkan akurasi dan generalisasi hasil.
2. Bagi Pihak Bank BCA, disarankan untuk terus meningkatkan aspek kemudahan dan keamanan aplikasi BCA Mobile, mengingat kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di wilayah Cengkareng Barat.
3. Pemanfaatan layanan mobile banking secara bijak perlu terus ditingkatkan agar masyarakat dapat memperoleh manfaat yang maksimal dari perkembangan layanan perbankan digital. Selain memanfaatkan kemudahan berbagai fitur yang tersedia, pengguna juga perlu memperhatikan keamanan akun dan data pribadi saat melakukan transaksi sehingga aktivitas perbankan dapat berlangsung dengan aman, nyaman, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Santika, A., Hamonangan Saragih, T., Kartini, D., & Ramadhani, R. (2023). Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRI Link Menggunakan Random Forest. *Jurnal Sitem dan Teknologi Informasi*, 11(3), 405–411. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3>.
- Akbar, R., Irwan, M., & Nasution, P. (2024). Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES). *Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)*, 2(2), 79–83. <https://ojs.unimal.ac.id/index.php/joses/article/download/16910/6605>
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Sosial Sains*, 2(9), 1060–1069. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>
- Anasti, R., Anasta, L., Harnovinsah, & Oktris, L. (2023). Sukses Menyelesaikan Skripsi dengan Metode Penelitian Kuantitatif dan Analisis Data SPSS (E. D. E. Irawan (ed.)). Salemba Empat. <https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=kYrcEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Sukses+Menyelesaikan+Skripsi+dengan+Metode+Penelitian+Kuantitatif+dan+Analisis+Data+SPSS+&ots=6VyLD4qhM0&sig=E1oLOZumvexOxjcpE4OQRBQKChs>
- Andini, A. Y., Suhud, U., & Kasofi, A. (2026). Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking: Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 66–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.62710/vc49td50>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/view/57>
- Arikunto. (2021). Penelitian Tindakan Kelas (Revisi). Bumi Aksara.
- Arsita, U., Ayu Dasila, R., Pratiwi, I., Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Palopo Jl Jendral Sudirman Km, U. (2025). KOMPAK (Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi) Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Keandalan Terhadap Penggunaan Mobile Banking dikalangan Masyarakat. 18(1), 283–295. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak>
- Astuti, W., & Sholehah, I. (2024). Pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Kuta Bumi Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 14, 1–15. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/download/1193/1166>
- Awaludin, M. et al. (2023). (2023). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Information*, Vol. 10., 89–106. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jsi/article/download/990/957>
- Budiyanto, H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Gubug Kabupaten Grobogan. *Ciidea Journal*, 2(2), 20–34. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1268>
- Damaliana, A. T., & Muhaimin, A. (2024). Statistika Regresi Dengan Bahasa Pemrograman Python (I. Sa'diyah (ed.); Cetakan I). Thalibul Ilmi Publishing & Education. https://books.google.co.id/books?id=YEYoEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Davis, F. D. (2022). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. 13(3), 319–340.
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Mobile Banking BCA. 2(2), 1–16. <https://pdfs.semanticscholar.org/efd8/a16eb336932eccf9d34b4630f7f5e4de9d0f.pdf>
- Dianti, A., Rahma, & Ayu Sunarto, A. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perkebunan Nusantara VIII Bogor. *Jorapi: Journal of Research and Publication Innovation*, 1(4), 1237–1247. <https://pdfs.semanticscholar.org/efd8/a16eb336932eccf9d34b4630f7f5e4de9d0f.pdf>
- Djaja, J., Tongli, B., & Tahendrika, A. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT)*, 3(1), 35–50. <https://doi.org/10.47178/jesit.v3i1.1644>
- Duli, N. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS (Cetakan Pe). CV Budi Utama. <https://books.google.co.id/books?id=h5RYEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source>

- e=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Dwi Susanti, R. A., Fardahlia, D., & Indrihastuti, P. (2021). Kemudahan Dan Kemanfaatan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Sistem Pembayaran E-Money Ovo, Go-Pay, Dan Dana. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 4(1), 57–71. <https://ejurnal.unisda.ac.id/index.php/J-MACC/article/view/2404>
- Fadhilah, N. (2021). Dokumentasi Masa Kini dan Potensinya di Masa Depan. *Jurnal sentra Ilmu*, 1(1). <https://libjournalilpus.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/12/dokumentasi-masa-kini-dan-potensinya-di-masa-depan.pdf>
- Firdaus, M. A., & Dananjaya, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengaruh Kualitas Layanan , Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 19(5), 1–23. <https://al-haramjournal.com/index.php/J-CEKI/article/view/5498>
- Fitri Salsabila, A., & Utomo, S. B. (2023). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, dan Celebrity Endorser terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1, 1–6. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5378>
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 818–828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- Hasyim, Situmorang, E. A. A., Sinurat, P. L. R., & Batu, S. L. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking dan Harga Barang Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Online Shop. *Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 3(1), 41–50. <https://doi.org/10.57235/mantap.v3i1.4106>
- Hawari, A. P., & Harahap, K. (2023). Pengaruh Promosi Dan Persepsi Kemudahan Dalam Penggunaan E_Wallet ShopeePay Terhadap Keputusan Pembelian Pada Masyarakat Kota Medan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Indonesia*, 2(01), 27–40. <https://jurnal.seaninstitute.or.id/index.php/Juemi/article/view/90>
- Ilahi, A. A. A. I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). *3(1)*. https://www.academia.edu/download/67811305/976_Article_Text_4878_1_10_20210621.pdf
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 11(1), 105–123. <https://doi.org/10.53008/kalbisocio.v11i1.3302>
- Joelio, G., Nugrah, L., & Saputra, M. (2022). Penerapan Metode Service Quality Dalam Analisis Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pemesanan Barang E-Commerce Di Universitas Prima Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima(JUSIKOM PRIMA)*, 5(2), 40–46. <https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2311>
- Kurniawati, R. (2024). Eviews Dalam Praktik: Panduan Praktis Untuk Analisis Statistik Mengolah Data Menjadi Lebih Mudah. Catalyst Development Partners. [https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=RnS3EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Kurniawati,+R.+\(2024\).+Eviews+Dalam+Praktik:+Panduan+Praktis+Untuk+Analisis+Statistik+Mengolah+Data+Menjadi+Lebih+Mudah&ots=QyzwNQNWsy&sig=IfyXq0AmO4EsnUEpJAtyseFLFvE](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=RnS3EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Kurniawati,+R.+(2024).+Eviews+Dalam+Praktik:+Panduan+Praktis+Untuk+Analisis+Statistik+Mengolah+Data+Menjadi+Lebih+Mudah&ots=QyzwNQNWsy&sig=IfyXq0AmO4EsnUEpJAtyseFLFvE)
- Lubis, D. yanti, & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(Vol. 2 No. 2 (2023): Vol 2 No 2 September 2023), 443–456. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>
- Melati, J. V. D., & Fasa, M. I. (2025). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Generasi Milenial yang Menjadi Nasabah di Bank Syariah

- Studi pada Mahasiswa Fakultas FEBI UIN Raden Intan Lampung. : : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah, 4(1), 1–12. <http://jiemas.stai-dq.org/index.php/home/article/view/90>
- Meutia, Taqi, Muhamad Anasta, Lawe Juliansah, Irvan Utami, W., & Choiriah, S. (2025). *Rahasia Praktis Menuntaskan Penelitian Dengan Efektif* (Rosidah (ed.)). Salemba Empat. [https://books.google.com/books?id=MkBxEQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=\).+Rahasia+Praktis+Menuntaskan+Penelitian+Dengan+Efektif&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjxnM2n85qVAXVuxTgGHeJWNwUQ6AF6BAgJEAM](https://books.google.com/books?id=MkBxEQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=).+Rahasia+Praktis+Menuntaskan+Penelitian+Dengan+Efektif&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjxnM2n85qVAXVuxTgGHeJWNwUQ6AF6BAgJEAM)
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3, No-(, 56–72. <https://pdfs.semanticscholar.org/88ef/f2dbe1b9e4c79a4068f9e5d4e17914a4f738.pdf>
- Mulyana, A., Susilawati, E., Fransisca, Y., Arismawati, M., & Madrapriya, F. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (R. Oktavera & N. P. Fauziah (ed.); Cetakan Pe). CV. Tohar Media. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/axwnEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mulyana,+A.,+Susilawati,+E.,+Fransisca,+Y.,+%26+Arismawati,+M.,+\(2024\).+Metode+Penelitian+Kuantitatif&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/axwnEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mulyana,+A.,+Susilawati,+E.,+Fransisca,+Y.,+%26+Arismawati,+M.,+(2024).+Metode+Penelitian+Kuantitatif&printsec=frontcover)
- Nashrullah, Muhammd, et al. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. In M. T. Multazam (Ed.), UMSIDA Press. Umsida Press. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-623-464-071-7>
- Natalie M. Pasaribu, V. (2023). Pengaruh Anxiety Traits Dan the Big Five Personality Traits Terhadap Keputusan Investasi Saham Pada Generasi Z Di Kota Medan. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 5(2), 192–215. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v5i2.267>
- Ni'matuzahroh, P., & Susanti. (2018). *Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi* (Cetakan Pe). Univervitas Muhammadiyah Malang. https://books.google.co.id/books?id=CMh9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Prastowo, S. L. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan teknik pengolahan data program SPSS* (B. Manunggal (ed.)). PT Jamus Baladewa Nusantara. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Dilengkapi/spQDEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- PT Bank Central AsiaTbk. (2025). *Annual Report 2024*. <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Tahunan/2025/20250306-BCA-AR-2024-ENG.pdf>
- Rayhan Adhitya, W., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *MAKREJU:Manajemen Kreatif Jurnal Volume*, 1(1), 178–189. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/makreju/article/view/1031>
- Salsabila, P. A. N., Wibowo, A., & Rachmadani, R. F. (2023). Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan Dan Media Sosial Terhadap Intensi Berwirausaha Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen*, 2(2), 67–89. <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/819/800>
- Sari, A. K., Haikal, M., & Jarti, N. (2025). Analisis Pengaruh Fitur Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Perilaku Finansial Generasi Z Studi Kasus Di Kota Batam. 5. <https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jci/article/view/687>
- Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking , Kemudahan Penggunaan , dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. 9, 3491–3497. <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/10985>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., & Az-zahra, A. (2024). Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking). 9(204), 1566–1581. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/23067>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (S. Dr. Ir. (ed.); Kedua).

- Alfabeta Bandung.
- Susanti, I., & Saumi, F. (2022). Penerapan Metode Analisis Regresi Linear Berganda Untuk Mengatasi Masalah Multikolinearitas Pada Kasus Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Di Kabupaten Aceh Tamiang. *Gamma-Pi: Jurnal Matematika dan Terapan*, 4(2), 38–42. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jgp/article/view/5591>
- Utami, D. T. N., Arrazy, S., & Wahyudi, D. A. (2025). Metode Penelitian (Revisi). Medan Kreasi Grup. <https://www.google.co.id/search?hl=id&tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Dr.+Tri+Niswati+Utami,+M.Kes%22>
- Wahyudin, Hernaeny, R., & Anggraeni, S. (2022). Pengantar Statistika 2. Media Sains Indonesia. [https://scholar.google.co.id/scholar?lookup=0&q=Wahyudin,+Rismaningsih,+F.,+Hernaeny,+U.,+%26+Astuti,+F.,+\(2022\).+Pengantar+Statistika+2&hl=id&as_sdt=0,5](https://scholar.google.co.id/scholar?lookup=0&q=Wahyudin,+Rismaningsih,+F.,+Hernaeny,+U.,+%26+Astuti,+F.,+(2022).+Pengantar+Statistika+2&hl=id&as_sdt=0,5)
- Wardhani, J. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Generasi Y Dan Z Pada Masyarakat Kecamatan Medan Sunggal. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 64–72.
- Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 4. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/PPIMAN/article/download/524/646>
- Zuniarti, I., Gursida, H., & Pranowo, A. S. (2026). Perilaku dan Keputusan Konsumen Dalam E-Commerce (Kepercayaan, Ulasan Pelanggan, Kebijakan Pengembalian, dan Keamanan Transaksi) Perilaku dan Keputusan Konsumen Dalam E-Commerce (Kepercayaan, Ulasan Pelanggan, Kebijakan Pengembalian, dan Keamanan Transaksi (A. Maulani (ed.); Cetakan Pe). CV. Nusantara Press Indonesia. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=l_vQEQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=Perilaku+dan+Keputusan+Konsumen+Dalam+E-Commerce+\(Kepercayaan,+Ulasan+Pelanggan,+Kebijakan+Pengembalian,+dan+Keamanan+Transaksi\)&ots=5k7jAmSPya&sig=5sRaKYYY57WHAe1nCiZK2XzlqD8&re](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=l_vQEQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=Perilaku+dan+Keputusan+Konsumen+Dalam+E-Commerce+(Kepercayaan,+Ulasan+Pelanggan,+Kebijakan+Pengembalian,+dan+Keamanan+Transaksi)&ots=5k7jAmSPya&sig=5sRaKYYY57WHAe1nCiZK2XzlqD8&re)