

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*,  
DAN *EASE OF USE* TERHADAP *USER SATISFACTION*  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY  
MANDIRI DI KECAMATAN BANGIL)**

Novi Belian Permatasari Sunaryo Putri<sup>1)</sup>

Muhammad Saifi<sup>2)</sup>

Email : [belianovi.psp@gmail.com](mailto:belianovi.psp@gmail.com)<sup>1)</sup>

Email : [msaifi@ub.ac.id](mailto:msaifi@ub.ac.id)<sup>2)</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Hukum dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Yadika Pasuruan

**ABSTRAK**

Pada era digital yang kompleks saat ini, *Mobile Banking* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Livin' by Mandiri menjadi salah satu aplikasi *mobile banking* di Indonesia yang berada pada urutan ke-4 diantara *mobile banking* lainnya. Hal ini disebabkan oleh adanya permasalahan pada Aplikasi Livin' by Mandiri. Walaupun begitu Livin' by Mandiri banyak digunakan di Kecamatan Bangil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Penentuan sampel menggunakan *non-probability* sampling dengan kualifikasi tertentu. Jenis penelitiannya ialah kuantitatif, data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality*, *Information Quality*, dan *Ease of Use* secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kemudahan pengguna yang diberikan oleh Bank Mandiri pada nasabah akan berdampak juga akan peningkatan jumlah penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri.

**Kata Kunci:** Analisis Regresi Linier Berganda, *Ease Of Use*, *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*.

**ABSTRACT**

In today's complex digital era, Mobile Banking is most widely used in Indonesia. Livin' by Mandiri is a mobile banking application in Indonesia which is ranked 4th among other mobile banking applications. This is due to a problem with the Livin' by Mandiri Application. However, Livin' by Mandiri is widely used in Bangil Regency. This research aims to analyze the influence of service quality, information quality and ease of use on user satisfaction. Determination of the sample using non-probability sampling with certain qualifications. The type of research used is quantitative, the data obtained is then analyzed using the multiple linear regression analysis method. The research results show that Service Quality, Information Quality, and Ease of Use partially or simultaneously have a significant effect on User Satisfaction. The conclusion of this research is that the higher the quality of service, quality of information and ease of use that Bank Mandiri provides to customers, the impact will also be the increase in the number of users of the Livin' by Mandiri application.

**Keywords:** *Multiple Linear Regression Analysis*, *Ease Of Use*, *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfactio*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini meningkat cepat setiap hari sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Kita dapat melihat perkembangan teknologi dimulai dari era teknologi komunikasi dan informasi, era teknologi industri, hingga era teknologi pertanian. (Salsabila, 2023). Salah satu yang terpengaruh atas perkembangan tersebut adalah transaksi finansial seperti saat melakukan transaksi di ATM. Dengan adanya kemajuan tersebut memberikan inovasi baru pada layanan jasa perbankan. Dengan adanya perkembangan terdapat dampak positif yang dirasakan secara signifikan pada perubahan layanan perbankan yang menuju layanan digital. Salah satu layanan perbankan yang melakukan perubahan menuju layanan digital adalah Bank Mandiri.

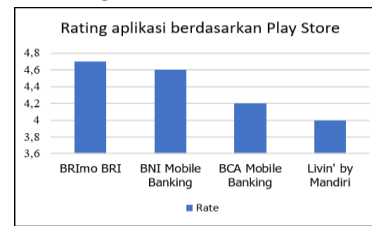
**Gambar 1.** Grafik Total Aset Bank di Indonesia



Sumber : Website Finansial Bisnis (2023) <https://finansial.bisnis.com/read/20231128/90/1718828/deretan-top-10-bank-terbesar-indonesia-nomor-satu-asetnya-tembus-rp2000-triliun>

Berdasarkan dengan data diatas dapat diketahui bahwa Bank Mandiri menjadi salah satu bank yang memiliki total *asset* serta perkembangan yang terbesar pada tahun 2022 dan 2023 yaitu hampir 2 Milyar Rupiah yang dapat diartikan bahwa Bank Mandiri dapat menghasilkan kinerja keuangan impresif danselaras dengan kondisi perekonomian Indonesia yang masih solid.

**Gambar 2.** Rating Aplikasi Mobile Banking



Sumber : Google Play Store (2024) <https://play.google.com/store/apps/>

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa penggunaan layanan digital pada Bank Mandiri atau disebut Aplikasi Livin' by Mandiri paling sedikit pengguna daripada bank lainnya dengan nilai 4 dari 5. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi tersebut masih terdapat kekurangan yang perlu dikembangkan dan diperbaiki sehingga pengguna lebih merasakan kepuasan dari manfaat aplikasi ini.

Meskipun Livin' by Mandiri merupakan aplikasi layanan jasa perbankan yang dimiliki oleh bank dengan asset terbesar se-Indonesia. Namun beberapa responden pengguna aplikasi berpendapat masih ada kendala dalam penggunaan Livin' by Mandiri. Hal ini didukung oleh beberapa pendapat pengguna, antara lain : 1) Adanya kegagalan dalam melakukan transaksi seperti transfer dan top up (Website Kontan.co.id, 2024). 2) Pengaturan di hp berkaitan dengan jam otomatis yang menunjukkan ketidak jelasan informasi dari *Customer Service*. 3) Terdapatnya beberapa pengguna yang merasa aplikasi ini kurang *user friendly*. 4) Terjadi eror pada aplikasi karena sedang melakukan pemeliharaan system.

Dari beberapa permasalahan yang ditemukan hal ini tentunya dapat mempengaruhi *user satisfaction* pada aplikasi Livin' By Mandiri. Penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam memperhatikan kualitas layanan, kualitas informasi, dan kemudahan pengguna agar bisa bertahan menjadi

kepercayaan pengguna dengan menjaga kepuasan pengguna.

Penelitian terhadap kepuasan pengguna penting untuk dilakukan guna meningkatkan daya minat konsumen dalam menggunakan *Living by Mandiri*. Kepuasan pengguna merupakan sikap efektif pengguna pada akhir pemakaian yang mempunyai rasa puas dan percaya bahwa layanan yang tersedia dapat memenuhi kebutuhannya layanan yang pengguna butuhkan (Meha, 2019). Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan. Menurut Amarin & Wijaksana (2021) kualitas layanan merupakan kualitas layanan merupakan secara menyeluruh pendukung yang telah tersampaikan pada pengembang sistem terhadap para pengguna dengan cara memberikan jaminan keamanan, menjaga rasa nyaman, empati, dan ketanggapan supaya mampu memenuhi keinginan pengguna.

Menurut Yandi (2019) untuk perusahaan jasa, sangat dituntut memberikan *Service Quality* yang maksimal terhadap para pengguna jasa, memberikan pelayanan terbaik yang membentuk posisi perusahaan dan membedakan perusahaan dari pesaingnya. Karena kualitas layanan juga bentuk penilaian jasa dari *Customer* terima dengan asumsi yang sesuai dan berlawanan.

Selain kualitas layanan, dalam kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh kualitas informasi. Menurut Amarin & Wijaksana (2021) *Information Quality* atau kualitas Informasi merupakan upaya informasi yang disediakan secara lengkap dan tepat serta mampu memberikan arahan penggunaan aplikasi. Ketika ingin melakukan suatu transaksi, adanya kelengkapan informasi menjadi hal penting untuk dijadikan sebagai dasar bagi pengguna pada saat ingin melakukan transaksi yang diinginkan. Adapun pendapat Utomo *et al.*, (2020)

menyimpulkan bahwa *Information Quality* adalah karakter isi, bentuk, dan waktu yang melekat dalam informasi dengan memberikan nilai manfaat bagi user dan memberikan keyakinan pada user guna mendapat informasi yang dibutuhkan.

Menurut Harrison *et al.*, (2013) Kemudahan penggunaan adalah saat sebuah aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan sesuai dengan keinginan pengguna untuk mencapai kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna dapat diartikan seberapa jauh pengguna mempercayai bahwa menggunakan teknologi saat ini akan terbebaskan dari usaha dengan tingkat pemanfaatan teknologi yang digunakan mempunyai intensitas tinggi terhadap penggunaannya (Yusuf *et al.*, 2022).

Peneliti menggunakan variabel kualitas layanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan studi sebelumnya. Dalam penelitian Pawirosumarto (2016) dengan metode penelitian SEM-ML Kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan penelitian Saptawati (2019) dengan metode analisis regresi linier berganda menjelaskan bahwa kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Tujuan dari dilakukannya studi ini adalah : 1) pengaruh dari *Service Quality*, *Information Quality*, dan *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction*. 2) Menganalisis pengaruh dari *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*. 3) Menganalisis pengaruh dari *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*. 4) Menganalisis pengaruh dari *Ease of use* terhadap *User Satisfaction*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Service Quality*

*Service Quality* atau kualitas layanan merupakan keseluruhan dalam mendukung yang disampaikan dari sistem

kepada user dengan adanya jaminan terhadap keamanan, kenyamanan, dan tanggapan dalam upaya memenuhi ekspektasi konsumen. Apabila konsumen merasa *Service Quality* yang disediakan maksimal, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan dan akan berpotensi adanya penggunaan ulang pada jasa layanan (Amarin & Wijaksana, 2021). *Service quality* atau kualitas layanan ialah suatu bentuk upaya dalam memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan customer sehingga ketetapan penyampaiannya mampu mengimbangi harapan dari customer (Septiani, et.al 2020). Sedangkan Amarin & Wijaksana (2021) berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan secara menyeluruh pendukung yang telah tersampaikan pada pengembang sistem terhadap para pengguna dengan cara memberikan jaminan keamanan, menjaga rasa nyaman, empati, dan ketanggapan supaya mampu memenuhi keinginan pengguna.

#### **Information Quality**

Menurut Amarin & Wijaksana (2021), Information Quality atau kualitas Informasi merupakan upaya informasi yang disediakan secara lengkap dan tepat serta mampu memberikan arahan penggunaan aplikasi. Ketika ingin melakukan suatu transaksi, adanya kelengkapan informasi menjadi hal penting untuk dijadikan sebagai dasaran bagi pengguna pada saat ingin melakukan transaksi yang diinginkan. Adapun pendapat (Utomo *et.al*, 2020) menyimpulkan bahwa Information Quality ialah karakter isi, bentuk, dan waktu yang melekat dalam informasi dengan memberikan nilai manfaat bagi user dan memberikan keyakinan pada user guna mendapat informasi yang dibutuhkan.

#### **Ease of Use**

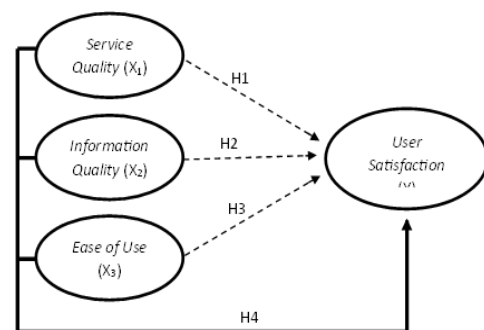
Menurut Harrison *et al.*, (2014) kemudahan penggunaan adalah Ketika sebuah aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan digunakan dengan cara yang diinginkan pengguna. Bahkan

kemudahan pengguna dalam megoperasikan suatu aplikasi merupakan sejauh mana seseorang mampu memanfaatkan teknologi yang ada. Kemudahan pengguna dapat diartikan seberapa jauh pengguna mempercayai bahwa menggunakan teknologi saat ini akan terbebaskan dari usaha denngat tingkat pemanfaatan teknologi yang digunakan mempunyai intensitas tinggi terhadap pengggunaanya (Yusuf *et.al*, 2022).

#### **User Satisfaction**

Menurut Meha (2019), Kepuasan Pengguna ialah sikap efektif pengguna pada akhir pemakaian yang mempunyai rasa puas dan percaya bahwa layanan yang tersedia dapat memenuhhikebutuhann layanan yang pengguna butuhkan. Kepuasan pengguna mencakup evaluasi pengalaman pengguna secara keseluruhan dengan sistem dan efek potensial dari penggunaan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur seberapa jauh persepsi yang disediakan oleh aplikasi mengenai kapabilitas fungsional sistem informasi yang berkaitan.

**Gambar 3. Kerangka Pikir**



#### **Hipotesis**

#### **Pengaruh Service Quality terhadap User Satisfaction**

Hasil studi Septianita *et al.*, (2014) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil studi Pawirosumarto (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun penelitian milik Budiarno et al., (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh positif *Service Quallity* secara simultan terhadap *User Satisfaction*.

#### **Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction***

Hasil studi Septianita et al., (2014) menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Pawirosumarto (2016) menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun dari hasil penelitian Bintari et al., (2022) menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh positif *Information Quality* secara simultan terhadap *User Satisfaction*

#### **Pengaruh *Ease of Use* terhadap *User Satisfaction***

Hasil studi Saptawati (2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian Fadlan & Dewantara (2018) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun hasil penelitian Bintari et, al (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh positif *Ease of Use* secara simultan terhadap *User Satisfaction*.

#### **Pengaruh *Service Quallity*, *Information Quality*, dan *Ease of Use* secara simultan terhadap *User Satisfaction***

Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel *Service Quallity*, *Information Quality*, dan *Ease of Use* secara parsial terhadap *User Satisfaction*.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Populasi**

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna (*user*) dari aplikasi atau yang pernah mengakses aplikasi *livin' by mandiri* di Kecamatan Bangil. Dikarenakan penelitian yang dilakukan cakupannya cukup luas maka untuk populasinya didapatkan melalui media sosial yang tersedia, misalnya beberapa keelompok komunitas wilayah bangil dan dapat juga melalui rekan kerja terdekat area Kawasan PIER yang mana sedikit banyaknya merupakan nasabah Bank Mandiri yang dapat disebarakan melalui Grup WhatsApp pekerja. Akan tetapi, dikarenakan studi kasus yang diambil adalah Kecamatan tertentu maka untuk jumlah populasi pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* di Kecamatan Bangil belum dapat diketahui.

### **2.2 Sampel**

Dalam penelitian ini sampel yang dibutuhkan berjumlah 120 responden yang dipilih melalui Teknik *non-probability sampling* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Responden merupakan nasabah Bank Mandiri yang menggunakan layanan transaksi pada aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan minimal 5 bulan terakhir penggunaan.
- b. Responden merupakan warga berdomisili di Kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur.

### **2.3 Jenis Data**

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah berbasis kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya didasarkan pada

pengujian teori dari variabel yang diukur dengan angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik untuk menentukan kebenaran teori tersebut (Ali et al., 2022).

#### 2.4 Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari berbagai sumber media seperti buku, laporan, jurnal, dan informasi lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian.

#### 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui pengumpulan kuesioner yang berisikan pertanyaan dan ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan pengguna *Livin' by Mandiri* oleh peneliti untuk menganalisis hasilnya. Dalam pengukurannya nilai pada kuesioner menggunakan Skala Likert.

**Gambar 4.** Skala LikertS

Pertanyaan	Nilai Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

#### 2.6 Metode Analisa Data

Pada penelitian ini melakukan analisis regresi linier berganda dengan Teknik sebagai berikut :

- Uji Validitas, uji yang berfungsi menentukan validitas alat ukur menggunakan kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya dapat mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner (Janna, 2021).
- Uji Reliabilitas, uji yang dapat menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten setelah dilakukan dua atau lebih. Data layak diperkuat berdasarkan pendapat Nusron & Subadar (2023), bahwa

dengan dilakukan pengujian reliabilitas dapat menunjukkan sejauhmana alat ukur data dapat dipercaya atau diandalkan.

- Uji Normalitas, uji yang menentukan data dengan berdistribusikan normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-smirnov Test* dengan ketentuan data yang dikatakan berdistribusi normal bila nilainya lebih besar dari *Standard Error* ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05 (Ghozali,2016).
- Uji Multikolinieritas, untuk menguji adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antara variable bebas atau tidaknya dalam model regresi. Hal ini didukung dengan VIF pada masing-masing tidak lebih besar dari 10 (Latan, 2014).
- Uji Heteroskedastisitas, menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada seluruh pengamatan yang dilakukan. Dasar dari pengambilan keputusan dalam pengujian heteroskesdisitas (Ghozali, 2016) antara lain, 1) Apabila terdapat pola tertentu yang teratur terhadap titik-titik data seperti bergelombang, melebar, menyempit, dan mengumpul hanya diatas maupun dibawah. Maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskesdisitas. 2) Apabila tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik data menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. maka dapat disimpullkan tidak terjadinya heteroskesdisitas.
- Analisis Linier Berganda, digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) dari variabel terikat (kriterium), atau

untuk mengubah dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor (naik turunnya).

- g. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan sejauh mana variabel independen bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, digunakan nilai *adjusted R-Squared*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini telah dibagikan kepada 120 responden yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kecamatan Bangil sebagai bahan yang akan dianalisis. Berikut ini merupakan tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, dan pengguna aplikasi.

**Tabel 1.** Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	61
Perempuan	59
<b>Total</b>	<b>120</b>

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak daripada respnden berjenis kelamin Perempuan.

**Tabel 2.** Usia

Usia	Jumlah
22 tahun	36
23 tahun	24
24 tahun	12
25 tahun	12
26 tahun	12
27 tahun	12
28 tahun	12
<b>Total</b>	<b>120</b>

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa responden dengan umur 22 tahun.

**Tabel 3.** Domisili Wilayah

Domisili	Jumlah
Bangil	120
<b>Total</b>	<b>120</b>

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa responden dari wilayah Bangil dengan 120 responden.

**Tabel 4.** Pengguna Aplikasi

Pengguna	Jumlah
Bangil	120
<b>Total</b>	<b>120</b>

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa responden dari Pengguna aplikasi di Bangil dengan 120 responden.

#### 3.2 Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 5.** Hasil Statistik Deskriptif X1

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
X1.1.1	120	3	5	3.93	.413
X1.1.2	120	3	5	3.93	.470
X1.2.1	120	3	5	3.97	.429
X1.2.2	120	3	5	3.97	.466
X1.3.1	120	3	5	3.92	.460
X1.3.2	120	3	5	4.13	.579
Valid N (listwise)	120				

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mean lebih besar dari *Std. Deviation*. Dapat disimpulkan variabel kualitas layanan (*service quality*) dalam penelitian ini baik digunakan untuk representasi data.

**Tabel 6.** Hasil Statistik Deskriptif X2

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
X2.1.1	120	3	5	4.11	.619
X2.1.2	120	3	5	4.01	.587
X2.2.1	120	3	5	4.07	.663
X2.2.2	120	3	5	4.02	.534
X2.3.1	120	3	5	4.01	.572
X2.3.2	120	3	5	4.12	.597
Valid N (listwise)	120				

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mean lebih besar dari *Std.*

*Deviation*. Dapat disimpulkan variabel kullitas informasi (*information quality*) dalam penelitian ini baik digunakan untuk representasi data.

**Tabel 7.** Hasil Statistik Deskriptif X3

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
X3.1.1	120	3	5	4.11	.658
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
X3.1.2	120	3	5	3.98	.745
X3.2.1	120	3	5	4.02	.756
X3.2.2	120	3	5	4.02	.661
X3.3.1	120	3	5	4.07	.637
X3.3.2	120	3	5	3.93	.463
Valid N (listwise)	120				

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mean lebih besar dari *Std. Deviation*. Dapat disimpulkan variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) dalam penelitian ini baik digunakan untuk representasi data.

**Tabel 8.** Hasil Statistik Deskriptif Y

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Y.1.1	120	3	5	4.11	.619
Y.1.2	120	3	5	3.86	.455
Y.2.1	120	3	5	3.99	.510
Y.2.2	120	3	5	3.87	.441
Y.3.1	120	3	5	3.79	.533
Y.3.2	120	3	5	4.13	.655
Valid N (listwise)	120				

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mean lebih besar dari *Std. Deviation*. Dapat disimpulkan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penelitian ini baik digunakan untuk representasi data.

### 3.3 Uji Validitas

**Tabel 9.** Hasil Uji Validitas

Item	Rhitung	Rtabel
X1.1.1	0.594	0.1779
X1.1.2	0.544	0.1779
X1.2.1	0.643	0.1779
X1.2.2	0.635	0.1779
X1.3.1	0.611	0.1779
X1.3.2	0.470	0.1779
X2.1.1	0.759	0.1779
X2.1.2	0.752	0.1779

X2.2.1	0.528	0.1779
X2.2.2	0.771	0.1779
X2.3.1	0.536	0.1779
X2.3.2	0.660	0.1779
X3.1.1	0.627	0.1779
X3.1.2	0.508	0.1779
X3.2.1	0.569	0.1779
X3.2.2	0.616	0.1779
X3.3.1	0.561	0.1779
X3.3.2	0.470	0.1779
Y1.2	0.655	0.1779
Y1.2	0.552	0.1779
Y2.1	0.654	0.1779
Y2.2	0.486	0.1779
Y3.1	0.414	0.1779
Y3.2	0.774	0.1779

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap masing-masing item mempunyai Rhitung > Rtabel (0.1779) maka dapat disimpulkan terkait indikator yang digunakan dalam variable penelitian ini adalah valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data.

### 3.4 Uji Reliabilitas

**Tabel 10.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha
<i>Service Quality</i>	0,721
<i>Information Quality</i>	0,745
<i>Ease of Use</i>	0,745
<i>User Satisfaction</i>	0,735

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh reliabel karena nilai *Cornbach Alpha* yaitu 0,721; 0,745; 0,745 dan 0,735 > 0,7 sehingga data dapat dinyatakan reliabel atau layak untuk dijadikan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

### 3.5 Uji Normalitas

**Gambar 4.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37789217
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.044
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan pada gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig. 0,069 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

### 3.6 Uji Multikolinearitas

**Tabel 10.** Hasil Uji Multikolinearitas

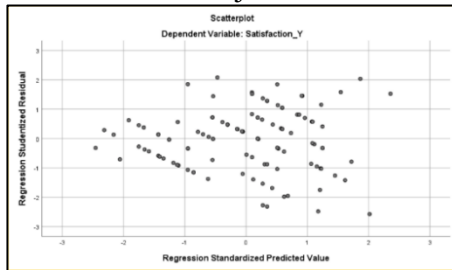
Variabel	VIF
<i>Service Quality</i>	1,420
<i>Information Quality</i>	1,886
<i>Ease of Use</i>	1,882

Sumber : Pengolahan Data 2024

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

### 3.7 Uji Heteroskesdisitas

**Gambar 5.** Hasil Uji Heteroskesdisitas



Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan dengan gambar diatas dapat diketahui bahwa tidak terdapat adanya heteroskesdisitas. Karena menunjukkan bahwa penelitian mmenuhi syarat yaitu titik-titik data menyebar diatas maupun dibawah atau sekitar angka 0 dan sumbu Y. Selain itu, tidak terdapat pola tertentu yang teratur terhadap titik-titik data seperti bergelombang, melebar, menyempit, dan

mengumpul hanya diatas maupun dibawah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadinya heteroskesdisitas.

### 3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 11.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	thitung	ttabel	Sig.	α	Keterangan
(Constant)	5,305	-	-	-	-	-
<i>Service Quality</i>	0,223	5,955	1,9803	0,019	< 0,05	Signifikan
<i>Information Quality</i>	0,209	7,045	1,9803	0,006	< 0,05	Signifikan
<i>Ease of Use</i>	0,334	10,469	1,9803	0,000	< 0,05	Signifikan
R Square = 0,858		Fhitung = 233,790		> Sig. F = 0,000		

Sumber : Pengolahan Data 2024

Pada tabel diatas dapat diketahui hasil berupa uji t, uji F, R Square dan Koefisien regresi pada model regresi. Berdasarkan koefisien regresi pada tabel diatas maka persamaan regresi dapat dibentuk seperti berikut.

$$Y = 5,305 + 0,223 X_1 + 0,209 X_2 + 0,334 X_3 \dots \dots \dots (4-1)$$

### 3.9 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

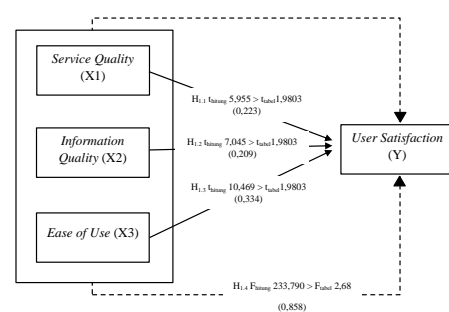
**Tabel 12.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,926 <sup>3</sup>	0,858	0,854

Sumber : Pengolahan Data 2024

Berdasarkan dengan hasil uji diatas, maka dapat diketahui bahwa presentase besar pengaruh kuat variabel *service quality*, *information quality*, dan *ease of use* adalah 85,8% terhadap variabel *user satisfaction*.

### 3.10 Pengujian Hipotesis



Sumber : Pengolahan Data 2024

- 1) Pengaruh X1 Terhadap Y  
Variabel *Service Quality* ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} 5,955 > t_{tabel} 1,9803$  artinya bahwa terdapat pengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y). **(H1 Diterima)**
- 2) Pengaruh X2 Terhadap Y  
Variabel *Information Quality* ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} 7,045 > t_{tabel} 1,9803$  artinya bahwa terdapat pengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y). **(H2 Diterima)**
- 3) Pengaruh X3 Terhadap Y  
Variabel *Ease of Use* ( $X_3$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} 10,469 > t_{tabel} 1,9803$  artinya bahwa terdapat pengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y). **(H3 Diterima)**
- 4) Pengaruh X1, X2, dan X3 Terhadap Y  
Diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} 233,790 > F_{tabel} 2,68$  artinya bahwa terdapat pengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y). **(H4 Diterima)**

### 3.11 Pembahasan

#### Pengaruh *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, *Service Quality* mempengaruhi *User Satisfaction* dengan nilai Uji t 5,955 dan tingkat kepercayaan 95% dengan indikator *tangibles*, *reliability* (keandalan), dan *responsiveness*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amarin & Wijaksana (2021) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)”. Dalam penelitian tersebut berpendapat bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Yang artinya, *service quality* mampu mempengaruhi atas keberlangsungan suatu perusahaan terutama perusahaan jasa. Dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang

unggul maka konsumen perusahaan akan mencapai tingkat kepuasan konsum yang tinggi.

#### Pengaruh *Information Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan dengan hasil pengujian yang dilakukan, *Information Quality* mempengaruhi *User Satisfaction* secara signifikan dengan nilai Uji t 7,045 dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil dari koefisien variabel *information quality* sebesar 0,209 dengan arah positif yang menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas informasi dengan indikator akurat, ketepatan waktu, dan relevan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Pawirosumarto (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning*”, yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam menjalankan perusahaan jasa inovatif dalam layanan digital, penting untuk memperhatikan kualitas informasi yang dimiliki. Dengan tujuan supaya konsumen atau pengguna layanan tersebut mencapai kepuasan dalam menggunakan sehingga menguntungkan perusahaan.

#### Pengaruh *Ease of Use* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan dengan hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, *Ease of Use* mampu mempengaruhi *User Satisfaction* dengan nilai Uji t 0,334 dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil koefisien variabel *ease of use* sebesar 0,334 dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna dapat diukur melalui

indikator mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan dapat dipahami maka *user satisfaction* pada aplikasi akan meningkat. Hal ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadlan & Dewantara (2018) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)”, bahwa *ease of use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Yang artinya, *ease of use* dapat mempengaruhi keberlangsungan inovasi yang dilakukan perusahaan terutama berkaitan dengan *digital*. Karena dengan tercapainya rasa puas atas penggunaan aplikasi yang dilakukan konsumen yang tinggi, hal itu juga berpengaruh terhadap perkembangan inovasi yang dilakukan oleh perusahaan.

#### **Pengaruh Service Quality, Information Quality, dan Ease of Use Terhadap User Satisfaction**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian, bahwa *Service Quality*, *Information Quality*, dan *Ease of Use* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *User Satisfaction*.

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1. Kesimpulan**

Berikut adalah rangkuman hasil penelitian mengenai dampak kualitas layanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna dengan studi kasus aplikasi Livin' by Mandiri di Kecamatan Bangil menggunakan analisis regresi linier berganda.

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality*, *information quality*, dan *ease of use* secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap *user satisfaction* pada aplikasi Livin' by Mandiri dengan nilai  $F_{hitung} 233,790 > F_{tabel} 2,68$ .

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *user satisfaction* aplikasi Livin' by Mandiri dengan nilai Uji  $t 5,955$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan besar koefisien variabel *service quality* adalah 0,223 dengan arah yang positif. Sehingga semakin tinggi *service quality* maka akan semakin meningkat pula *user satisfaction* suatu aplikasi.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *user satisfaction* aplikasi Livin' by Mandiri dengan nilai Uji  $t 7,045$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan besar koefisien variabel *information quality* adalah 0,209 dengan arah yang positif. Sehingga semakin tinggi *information quality* maka akan semakin meningkat pula *user satisfaction* suatu aplikasi.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *ease of use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *user satisfaction* aplikasi Livin' by Mandiri dengan nilai Uji  $t 10,469$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan besar koefisien variabel *ease of use* adalah 0,334 dengan arah yang positif. Sehingga semakin tinggi *ease of use* maka akan semakin meningkat pula *user satisfaction* suatu aplikasi.

### **4.2. Kesimpulan**

Berikut dibawah ini merupakan saran yang dapat diberikan berdasarkan dengan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan yang dilakukan.

1. Pihak Manajemen Aplikasi Livin' by Mandiri sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan yang diberikan pada nasabah, karena tidak sedikit yang

merasa bahwa aplikasi Livin' by Mandiri masih kurang dalam kualitas aplikasinya. Seperti adanya kegagalan dalam melakukan transaksi, ketidakjelasan jam otomatis hp saat menggunakan aplikasi, dan pengoperasian aplikasi yang masih kurang mudah dipahami oleh pengguna aplikasi (nasabah). Diharapkan kedepannya Bank Mandiri juga lebih mengedepankan atau memperhatikan kepuasan nasabah bank yang mengakses secara online. Dengan tetap memperhatikan hal-hal tersebut, maka kepuasan penggunaan aplikasi dan akan berdampak positif pada perkembangan perusahaan kedepannya.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya saat akan melakukan penelitian yang sehubungan dengan kepuasan pengguna maka untuk lebih memahami variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi, diperluas juga variabel penelitian. Tidak hanya terbatas pada variabel kualitas layanan, informasi, dan kegunaan penggunaan. Adapun beberapa variabel yang dapat dijadikan objek penelitian selanjutnya, seperti Kegunaan yang dirasakan (Perceived Usefulness), Kualitas Sistem (System Quality), dan Pengalaman Pengguna (User Experience).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 39-40.

Aribowo. (2019). Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di Pt. Quantum Training

Centre Medan. 8.

Batagan, L., Pocovnicu, A., & Capisizu, S. (2009). E-Service Quality Management. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 377.

Bintari et, al. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*.

Cahyo, Martinia, Riana. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika, *Josh Vol.1 No.1*.

Dwinurpitasari, Y. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo. Ponorogo: Skripsi.

Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Brand Awareness dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Repurchase Intention (Study Kasus Pengguna Platfrom E-commerce Shopee di Kota Pasuruan). *e-jurnal.stie-yadika.ac.id*

Hidayah et,al (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah*.

Nusron, A., & Subadar, A. A. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 86.

- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 427.
- Putra Mediti, O. C. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 4*, 1293.
- Rudini Ahmad (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Sia Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Stie Sampit Ta. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis (1/1) 2015 / 39-49*
- Saptawati, Y. (2018). Pengaruh Presepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba. Makkasar.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 132.
- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kuallitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 55.
- Store, P. (2024, Januari 05). Aplikasi Livin' By Mandiri.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 14.
- Wibowo, W. A. (2014). Pengaruh System Quality, Information Quality, Dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines Dan Sriwijaya Airlines. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 6.
- Yandi, A. (2019). Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo). *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 156.
- Yusuf, M., Sutrisno, Asir, M., & Cakranegara, P. A. (2022). Prospek Penggunaan E-Commercerhadap Profitabilitas Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen: Literature Review. *Jurnal Darma Agung*, 791.
- Zaki, M., & Saiman. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (JIIP)*, 116-118.