

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN (*USABILITY*) TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGGUNA BCA MOBILE DI BANDAR LAMPUNG

Oleh
Nofia Rizki Putri

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan mulai munculnya beragam aplikasi bisnis berbasis internet. Salah satu bank yang memanfaatkan teknologi internet dalam melayani nasabahnya adalah Bank Cental Asia dengan BCA M-Banking. Permasalahan penelitian ini apakah variabel *usability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan variabel dan apakah variabel *usability* berpengaruh positif signifikan tidak langsung terhadap loyalitas dengan dimediasi variabel kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan *usability* terhadap loyalitas dan dampaknya pada positif loyalitas. Sampel penelitian ini berjumlah 100 dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian diketahui bahwa Hipotesis yang menyatakan bahwa *usability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Hipotesis kedua penelitian ini yang menyatakan bahwa *usability* berpengaruh positif terhadap loyalitas dimediasi oleh variabel kepuasan dapat diterima.

Saran yang diajukan adalah BCA perlu memperbaiki koneksi layanan M-Banking sehingga kegagalan saat konsumen bertransaksi dapat dihindari dengan cara bekerjasama dengan provider telekomunikasi sehingga mendapatkan jaminan koneksi internet yang handal. Serta peningkatan kemampuan operator dapat dilakukan dengan pelatihan agar kecepatan dan ketepatan layanan dapat ditingkatkan

Kata kunci : usability, kepuasan dan loyalitas

ABSTRACT

EFFECT OF USABILITY ON SATISFACTION AND IMPACT ON BCA MOBILE USER LOYALTY IN BANDAR LAMPUNG

**By
Nofia Rizki Putri**

The development of information technology, telecommunications and the internet has led to the emergence of various internet-based business applications. One bank that utilizes internet technology in serving its customers is the Cental Asia Bank with BCA M-Banking. The problem of this research is whether usability variables have an influence on satisfaction of variables and whether usability variables have a significant positive indirect effect on loyalty with mediated satisfaction variables.

This study aims to determine the effect of satisfaction and usability on loyalty and its impact on positive loyalty. The sample of this study amounted to 100 and analyzed using multiple linear regression. The results of the study revealed that the hypothesis that usability had a positive effect on customer satisfaction was acceptable. The second hypothesis of this study which states that usability has a positive effect on loyalty is mediated by acceptable satisfaction variables.

The suggestion is that BCA needs to improve the M-Banking service connection so that failures when consumers transact can be avoided by cooperating with telecommunications providers so that they get a reliable internet connection guarantee. As well as increasing operator capacity can be done by training so that the speed and accuracy of services can be improved

Keywords: usability, satisfaction and loyalty