

ABSTRAK

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

Oleh

ADISA NURHANIFA

Aplikasi bisnis berbasis internet merupakan wujud dari perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan melalui aplikasi mobile banking. Salah satu bank yang memanfaatkan teknologi internet dalam melayani nasabahnya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan produknya yang bernama BRImo dan sudah cukup dikenal oleh masyarakat Indonesia, khususnya di kota Bandar Lampung. Permasalahan dari penelitian ini adalah perlunya diciptakan kemudahan penggunaan pada aplikasi BRImo, namun masih adanya keluhan oleh pengguna BRImo sehingga perlunya dilakukan penelitian mengenai indikator yang perlu diperbaiki dengan tujuan agar pengguna dapat merasa puas dalam menggunakan aplikasi BRImo dan terus setia menjadikan BRImo sebagai aplikasi mobile banking yang digunakan sehari-hari. Penelitian ini menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan dan loyalitas. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Melalui uji analisis statistik deskriptif, outer model, inner model, dan pengujian hipotesis, data diperiksa secara regresif menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan masing-masing memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas dan terdapat pengaruh tidak langsung antara kegunaan dan loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepuasan, Loyalitas, Mobile Banking, Pemasaran Bank.

ABSTRACT

THE EFFECT OF USABILITY ON SATISFACTION AND ITS IMPACT ON THE LOYALTY OF BRI MOBILE (BRIMO) USERS IN BANDAR LAMPUNG

By

ADISA NURHANIFA

Internet-based business applications are a manifestation of information technology developments that are utilized by financial institutions, especially banking institutions through mobile banking applications. One of the banks that utilize internet technology in serving its customers is PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. its product is called BRImo which is well known by the people of Indonesia, especially in the city of Bandar Lampung. The problem of this research is the need to create usability of the BRImo, but there are still complaints by BRImo users so it is necessary to do research on indicators that need to be improved with the aim that users can feel satisfied in using the BRImo application and continue to be loyal to making BRImo a mobile banking application that is used every day. This study examines the effect of usability on satisfaction and loyalty. Collecting data using a questionnaire and taking a sample of 100 respondents using a purposive sampling technique. Through descriptive statistical analysis tests, outer models, inner models, and hypothesis testing, the data were examined regressively using SmartPLS. The results showed that each use has a positive impact on satisfaction and loyalty and there is an indirect effect between usability and loyalty which is mediated by satisfaction.

Keywords: *Usability, Satisfaction, Loyalty, Mobile Banking, Bank Marketing.*