

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGGUNA BNI *MOBILE* *BANKING* DI BANDAR LAMPUNG

OLEH

BRIAN GEMILANG WIJAYA

Pengguna BNI *Mobile Banking* masih banyak merasakan kendala saat menggunakan *Mobile Banking* sehingga permasalahan dari penelitian ini yaitu perlu diciptakan kemudahan penggunaan pada aplikasi BNI *Mobile Banking*, sebab masih banyak keluhan yang dialami pengguna BNI *Mobile Banking* dan perlu dilakukan penelitian agar mengetahui indikator mana yang perlu diperbaiki. Tujuannya agar pengguna merasa puas dan loyal untuk secara berkelanjutan terus menggunakan BNI *Mobile Banking*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan dan loyalitas. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan sampel yang digunakan sebanyak 170 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis jalur, uji mediasi, dan data diuji menggunakan regresi menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas serta kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Terdapat pengaruh tidak langsung variabel kepuasan terhadap kemudahan penggunaan dan loyalitas. Saran untuk penelitian selanjutnya perlu ditambahkan satu variabel independen yaitu kegunaan.

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

ABSTRACT

THE EFFECT OF USABILITY ON SATISFACTION AND ITS IMPACT ON THE LOYALTY OF BNI MOBILE BANKING USERS IN BANDAR LAMPUNG

BY

BRIAN GEMILANG WIJAYA

Many users of BNI Mobile Banking still encounter issues when using the application, indicating the need for improvements in its usability. This research addresses the necessity of enhancing the usability of the BNI Mobile Banking app, as numerous complaints have been reported by users. The study aims to identify the indicators that need improvement to ensure user satisfaction and foster continued loyalty to BNI Mobile Banking. The research employs a quantitative method to examine the impact of usability on user satisfaction and loyalty. Data was collected through questionnaires with a sample size of 170 respondents, selected using purposive sampling. Statistical tests employed include validity tests, reliability tests, path analysis, mediation tests, and regression analysis using SPSS software. The findings indicate that usability has a positive and significant impact on both satisfaction and loyalty also satisfaction has a positive and significant impact on loyalty. Additionally, there is an indirect effect of satisfaction on the relationship between usability and loyalty. The study suggests that future research should incorporate the one independent variable of usefulness.

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