

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* OLEH GENERASI Z
YANG MENJADI NASABAH DI BANK BRI
(Studi Kasus Generasi Z Di Wilayah Kota Purwokerto)**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsabit Ziddan Ilma
NIM : 2017202191
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan
Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang
Menjadi Nasabah Di Bank BRI (Studi Kasus Generasi
Z Di Wilayah Kota Purwokerto)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil atau karya
saya sendiri kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 14 Oktober 2024
Saya yang menyatakan



Tsabit Ziddan Ilma
NIM. 2017202191



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN MOBILE BANKING OLEH GENERASI Z YANG MENJADI
NASABAH DI BANK BRI(Studi Kasus Generasi Z di Wilayah Kota
Purwokerto)**

Yang disusun oleh Saudara **Tsabit Ziddan Ilma NIM 2017202191** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis, 31 Oktober 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Parno, S.E., M.S.I.

NIP. 19771128 201101 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Siti Ma'sumah, S.E., M.Si., CRA., CRP., CIAP

NIP. 19830510 202321 2 033

Pembimbing/Penguji

Ryan Fahmi Hikmat, S.E., M.M.

NIP. 19920328 202012 1 005

Purwokerto, 4 November 2024

Mengesahkan

Dekan,

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di –
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Tsabit Ziddan Ilma NIM 2017202191 yang berjudul :

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNAAN MOBILE BANKING OLEH GENERASI Z
YANG MENJADI NASABAH DI BANK BRI
(Studi Kasus Generasi Z Di Wilayah Kota Purwokerto)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E)

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 14 Oktober 2024
Pembimbing



Ryan Fahmi Hikmat, S. E., M.M.
NIP. 19920328 202012 1 005

MOTTO

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini.”



ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE DECISION TO USE MOBILE BANKING BY GENERATION Z WHO ARE CUSTOMERS OF BANK BRI

(Case Study Of Generation Z In The Purwokerto City Area)

Tsabit Ziddan Ilma

2017202191

Email: tsabitzdn14@gmail.com

Islamic Banking Study Program, Faculty Of Economics and Islamic Business

State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

This research is motivated by the development of digital technology in the banking world. This present of BRI mobile banking launched by the banking sector is expected to further support transactions because it is supported by smartphones and internet networks so that it can meet the needs of customers, especially generation Z in the Purwokerto city area, generation Z is the generation that grow with technological advances. With BRI mobile banking. It can provide convenience in daily transactions and other needs.

This research aims to discuss the issue of how convenience, security, trust, risk, comfort, service features, suitability and usefulness influence generation Z decision to use BRI mobile.

This research uses a quantitative approach, the population in this research is generation Z in the Purwokerto city area, sampling was carried out using a purposive sampling technique using a questionnaire and a total sample size of 100 respondents was obtained, in this study, it was analyzed using the SEM-PLS method with smartPLS software. Based on the result of data testing in this study, it shows that the independent variables which include convenience, security, trust, risk, comfort, service features, suitability and usefulness have a significant effect on generation z decisions. In using BRI mobile in the city of purwokerto.

Keywords : mobile banking, convenience, security, trust, risk, comfort, service features, suitability and usefulness.

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGUNAAN *MOBILE BANKING* OLEH GENERASI Z YANG MENJADI NASABAH DI BANK BRI

(Studi Kasus Generasi Z Di Wilayah Kota Purwokerto)

Tsabit Ziddan Ilma

2017202191

Email: tsabitzdn14@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Keuangan Islam

Universitas Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan teknologi digital dalam dunia perbankan, hadirnya *mobile banking* BRI yang diluncurkan oleh pihak perbankan diharapkan akan lebih menunjang transaksi karena didukung oleh smartphone dan jaringan internet sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah terutama generasi Z di wilayah kota purwokerto, dengan adanya *mobile banking* BRI dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari dan kebutuhan lainnya.

penelitian ini bertujuan untuk membahas permasalahan tentang bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan, kepercayaan, risiko, kenyamanan, fitur layanan, kesesuaian dan kemanfaatan terhadap keputusan generasi Z menggunakan *mobile banking* BRI.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah generasi Z di wilayah Kota Purwokerto, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan melalui kuesioner dan didapat jumlah ukuran sampel sebanyak 100 responden. penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM-PLS dengan *software* smartPLS. Berdasarkan pada hasil pengujian data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi kemudahan, keamanan, kepercayaan, risiko, kenyamanan, fitur layanan, kesesuaian dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan generasi z dalam menggunakan *mobile banking* BRI di kota purwokerto.

Kata kunci : *Mobile banking*,Kemudahan,Keamanan,Kepercayaan,risiko kenyamanan, fitur layanan, kesesuaian, kemanfaatan dan Keputusan.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB – INDONESIA

Transliterasi kata – kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>ba'</i>	B	Be
ت	<i>Ta'</i>	T	Te
ث	<i>ša</i>	š	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>ha</i>	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	<i>Kha'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ر	<i>Žal</i>	Ž	zet (dengan titik di atas)
س	<i>Ra'</i>	R	Er
ص	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>šad</i>	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	<i>ḍ'ad</i>	<u>D</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	<i>Ta</i>	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	<i>za</i>	<u>Z</u>	zet (dengan garis di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	”	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak dapat diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata “al” serta bacaan kedua itu terpisah

كرامة الأولياء	Ditulis	Karâmah al-auliya'
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta'marbutah hidup dengan harakat, fathah, atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakât al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	<i>Jâhiliyah</i>
2.	Fathah + ya" mati	Ditulis	A
	تansi	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah + ya" mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>Karîm</i>
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	<i>Furûd</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya" mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a"antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u"iddat</i>

- c. kata sandang alif + lam

1. bila diikuti huruf qomariyyah

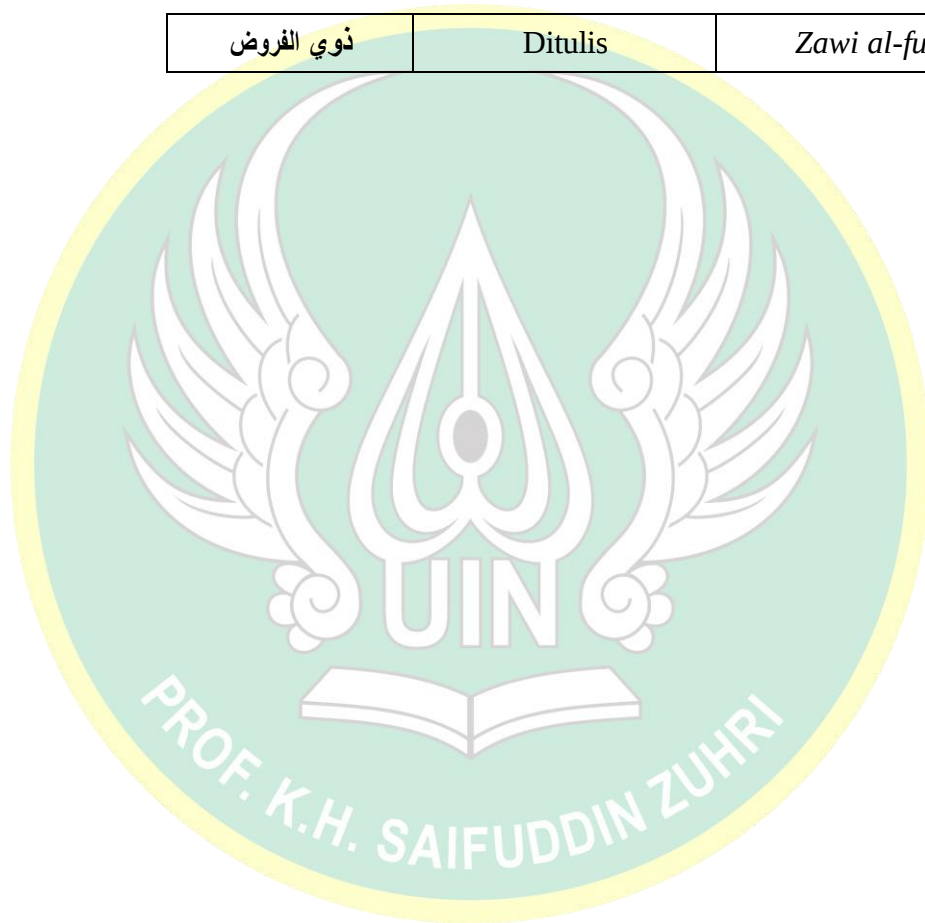
القياس	Ditulis	<i>Al-qiyâs</i>
--------	---------	-----------------

2. bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>As-samâ</i>
------------	---------	----------------

3. penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furûd</i>
------------------	---------	----------------------



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk lulus dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya jurusan Perbankan Syariah dan untuk kemudian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Sholawat serta salam tidak lupa kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad Saw yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju dunia yang terang benderang ini.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan para pihak yang telah banyak memberikan doa, motivasi, dorongan, bimbingan dan semangat kepada penulis yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. untuk itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag, Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag, Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.Ag, Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.,Ag Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

7. Hastin Tri Utami S.E., M.Si. Selaku ketua jurusan Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Ryan Fahmi Hikmat, S. E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing, terimakasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, motivasi, kesabarannya serta waktunya. sehingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga selalu diberikan perlindungan oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Segenap Staf Administrasi dan Staf Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Kedua Orang tua tercinta Bapak Abdul Khalik dan Ibu Nur Janah, serta kedua Adik saya Maytsa Naural Jinan & Hanania Annaufa. Terimakasih atas semua Doa, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan sampai saat ini.
12. Teman – teman seperjuangan Perbankan Syariah D 2020 terimakasih telah memberikan cerita serta dukungannya.
13. Dan Semua Pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan kebaikan kalian mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah Swt. Penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan kesalahan karena kesempurnaan hanya milik Allah Swt. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Purwokerto, 14 Oktober 2024
Saya yang menyatakan



Tsabit Ziddan Ilma
NIM. 2017202191

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas limpahan rahmat dan karunia yang Allah Swt berikan. karya skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah Swt yang telah mengabulkan segala Do'a dan meridhai segala urusan sehingga melancarkan skripsi ini hingga selesai.
2. Kedua orang yang paling berjasa di hidup penulis, Bapak Abdul Khalik dan Ibu Nur Janah yang selalu memberikan semangat, motivasi dan diiringi doa yang tiada henti *dipanjatkan* demi kebaikan penulis. Semoga Allah membalas segala kebaikannya dan semoga selalu diberi kesehatan , umur panjang, rezeki yang lapang serta kebahagiaan dunia dan akhirat *Aamiin*.
3. Kedua adik tersayang, Maytsa Naural Jinan dan Hanania Annaufa yang selalu memberikan kebahagiaan dan memberikan keceriaan pada kehidupan penulis. Semoga kelak bisa menjadi orang yang sukses dan harus selalu semangat untuk meraih cita cita yang diinginkan *Aamiin*.
4. Kepada keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya. Terimakasih atas segala dukungan dan doa. Semoga kita semua senantiasa mendapatkan Rahmat-Nya.
5. Kepada pemilik NIM 2017202171, terimakasih telah menjadi partner yang selalu ada dan menemani perjalanan penulis sejak awal masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai, terimakasih selalu menjadi tempat untuk berbagi cerita, memberikan dukungan, motivasi selama penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Moh Rama Ilhami, Azmi Arya Imaddudin dan Muhammad Ziddan yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Terimakasih atas segala dukungannya semoga kita bisa terus saling mendukung dan selalu dimudahkan untuk meraih cita cita sesuai yang diinginkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB – INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
PERSEMBAHAN	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
D. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
B. Kemudahan.....	16
C. Keamanan	17
D. Kepercayaan	18
E. Risiko.....	20

F. Kenyamanan	21
G. Fitur Layanan.....	22
H. Kesesuaian	23
I. Kemanfaatan.....	24
J. Keputusan	24
K. Kajian Pustaka	25
L. Landasan Teologis	39
M. Kerangka Berpikir	39
N. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
C. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	48
D. Sumber Data Penelitian	46
E. Variabel dan Indikator Penelitian.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Teknik Pengujian	51
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B. Deskripsi Responden	59
C. Hasil Analisis Data	63
D. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN – LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator	49
Tabel 3. 2 Pedoman Skala Likert	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang Saku per Bulan.....	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili / Tempat Tinggal	62
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	64
Tabel 4. 7 Nilai <i>Loading Factor</i>	66
Tabel 4. 8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	69
Tabel 4. 9 Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4. 10 Nilai HTMT	72
Tabel 4. 11 Nilai <i>Fornell Lacker</i>	73
Tabel 4. 12 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	74
Tabel 4. 13 Multikolinearitas	74
Tabel 4. 14 Nilai <i>F-Square</i>	75
Tabel 4. 15 <i>R-Square Adjusted</i>	76
Tabel 4. 16 <i>Q Predictive Relevance</i>	77
Tabel 4. 17 Nilai Koefisien Jalur <i>Statistics</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Sensus Penduduk	3
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	39
Gambar 4. 1 <i>Output PLS Algorithm</i>	63
Gambar 4. 2 <i>Output Bootstrapping</i>	78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi semakin berkembang bisa dikatakan perkembangannya sangat signifikan yang membawa pengaruh baik pada sistem informasi di Indonesia, sektor perbankan terus mencoba memberikan pelayanan kemudahan akses informasi untuk nasabahnya dengan cara mengimplementasikan teknologi informasi. Sekarang dalam melaksanakan pembayaran sudah muncul sistem pembayaran dengan menggunakan smartphone untuk membayar dalam jumlah kecil maupun besar serta dilengkapi dengan system keamanan. (Nursiah et.al 2022). Lucas menyatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Aziz & Utami, 2019). Adanya perkembangan teknologi mampu menunjang kehidupan masyarakat dalam melakukan aktivitas diberbagai bidang khususnya di bidang perekonomian perbankan (Ash-shiddiqy et al., 2023).

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangat sepenuhnya penting karena kemajuan sistem perbankan harus didukung oleh peran teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbaasis elektronik. Pada umumnya kemajuan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet yang dirancang oleh perbankan merupakan suatu wujud untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi antara nasabah dengan bank secara terakomodasi (Safira et al., 2023).

Salah satu layanan penunjang perekonomian yaitu layanan perbankan. pada sektor perbankan yang menerapkan teknologi informasi ialah *Mobile Banking* atau biasa disebut *M-Banking* pada sektor perbankan saat ini telah memanfaatkan dengan sangat baik teknologi informasi dalam layanan perbankan dengan mengeluarkan media layanan transaksi terbaru

berbasis teknologi informasi yang mana merupakan layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Industri perbankan telah mengembangkan berbagai saluran perbankan elektronik untuk mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Salah satu kemudahan yang diciptakan oleh perbankan di era digital ini adalah meluncurkan aplikasi *Mobile Banking* yang menyediakan berbagai kemudahan dalam layanan keuangan bagi nasabah melalui teknologi informasi. Dengan adanya perkembangan teknologi yang membawa kemajuan pada sektor perbankan hal ini berimbas secara menyeluruh pada perbankan salah satunya melalui *mobile banking*. Dengan bantuan layanan *Mobile Banking* pihak perbankan berupaya menyuguhkan pelayanan ekspres, ringan, dan aman dalam bertransaksi tanpa harus hadir selain untuk pengambilan uang tunai. Keutamaan *Mobile Banking* yaitu nasabah bisa memakai untuk transaksi kapanpun dan dimanapun hal tersebut tentunya dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menggunakan pelayanan. (Aqilla & Yudiantoro, 2023).

Penggunaan *online banking* di Indonesia tidak terlepas dengan yang namanya peraturan perundang undangan Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Bank. *mobile banking* yaitu sebuah perbankan yang menggunakan fasilitas alat komunikasi bergerak seperti *handphone*. Ini dilengkapi dengan penyediaan fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan melalui sms atau pesan singkat pada *handphone* (Pranoto & Setianegara, 2020)

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *general package radio service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi salah satu bank yang menyediakan layanan berbasis *mobile banking*. pada tahun 2019, BRI mengeluarkan aplikasi BRImo atau BRI mobile yang merupakan pengembangan dari *mobile banking* sebelumnya (promo.bri.co.id). BRImo saat ini menghadirkan berbagai layanan yang

akan mempermudah penggunaanya dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu keunggulan yang ditawarkan pada aplikasi BRI Mo yaitu nasabah dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan ATM dan hanya mengandalkan aplikasi pada smartphone penggunaanya. Tarik tunai dapat dilakukan cukup dengan memasukkan nominal yang ingin ditarik pada aplikasi BRI Mo, lalu masukkan kata sandi, setelah itu pengguna akan menerima kode tarik tunai yang nantinya kode itu akan dimasukan ke dalam mesin ATM BRI terdekat (Susilowati & Solehatun, 2023).

Penggunaan *mobile banking* BRI di Indonesia mencakup berbagai generasi, hal ini terutama terlihat di kalangan Generasi Z, yang merupakan kelompok usia yang sangat akrab dengan teknologi digital dan memiliki preferensi tinggi terhadap kemudahan serta kecepatan dalam bertransaksi. Generasi ini tumbuh dalam era digital, lebih memilih menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk mengelola keuangan sehari-hari atau bertransaksi, mereka menganggap dengan menggunakan *mobile banking* lebih praktis, aman, efisien dibandingkan metode perbankan tradisional.

Gambar 1. 1 Hasil sensus penduduk



Sumber : BPS Indonesia 2020

Dilansir dari Badan Pusat Statistik diatas tercatat pada sensus penduduk sebesar 270,201 Juta Jiwa dengan prosentase terbesar adalah generasi Z dengan angka 27,90%. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik

(BPS) pada tahun 2020 menyatakan bahwa mayoritas penduduk Indonesia merupakan generasi Z sebesar 27,94%, sehingga generasi Z Indonesia sebanyak 7,549,388 jiwa dari 270,20 juta jiwa. Generasi Z adalah generasi yang lahir pada periode 1997-2012 yang kini berumur 11 sampai dengan 26 tahun (BPS Indonesia 2020).

Dari berbagai daerah di Indonesia yang mempunyai potensi penduduk Generasi Z salah satunya di Kabupaten Banyumas. Berdasarkan komposisi penduduk Banyumas, penduduk produktif di Kabupaten Banyumas dengan klasifikasi kelompok umur 15 sampai dengan 64 tahun sebanyak 1,23 juta jiwa (68,95%), dari keseluruhan penduduk di Kabupaten Banyumas, generasi Z merupakan generasi yang memiliki presentase terbanyak sebanyak 25% lalu diikuti oleh generasi milenial dengan 24% dan generasi X dengan 23% (BPS Banyumas, 2021).

Salah satu wilayah yang berada di dalam Kabupaten Banyumas yang menjadi pusat kegiatan ekonomi yang berpusat di Purwokerto karena lokasinya yang dekat dengan pusat administrasi, sehingga banyak penduduk desa ataupun luar kabupaten yang memilih tinggal di purwokerto dengan tujuan tertentu, salah satunya adalah pendidikan. Terdapat empat kecamatan yang termasuk dalam kawasan perkotaan purwokerto yaitu purwokerto barat, purwokerto timur, purwokerto selatan, purwokerto utara, dari 4 kecamatan tersebut terdapat beberapa universitas dan banyaknya sekolah negeri. Hal ini yang membuat generasi muda berkumpul di kota purwokerto untuk menimba ilmu maupun mencari pekerjaan, oleh karena itu generasi Z memiliki banyak andil dalam perekonomian di purwokerto (Kusnandar, 2021).

Pada observasi awal dengan jumlah 50 responden yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah generasi Z dan diantara responden yang menggunakan *Mobile Banking* Brimo sebanyak 90,4% dan yang tidak menggunakan Brimo sebanyak 9,6%. Berdasarkan kuisioner yang disebar di wilayah Kota Purwokerto, peneliti memperoleh data pengguna Brimo paling banyak beralamat di

Purwokerto Utara yaitu sebanyak 57,7%, Purwokerto Barat sebanyak 17,3%, Purwokerto Selatan sebanyak 15,4%, Purwokerto Timur sebanyak 9,6%. Adapun jumlah responden berdasarkan kriteria usia yang ber usia 19 tahun 3 responden, usia 20 tahun sebanyak 11 responden, 21 tahun 20 responden, usia 22 tahun 10 responden, dan usia 23 tahun 6 responden. Berdasarkan data tersebut mereka menggunakan Brimo untuk melakukan transaksi seperti transfer, membeli pulsa, membeli token listrik dan lainnya (Data primer, 2024).

Pengguna *mobile banking* BRI atau BRImo di Indonesia semakin tahun semakin meningkat hal ini diketahui berdasarkan data yang diperoleh dari bri.co.id penggunaan aplikasi BRImo sebagai alat untuk bertransaksi mengalami jumlah peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, BRI mencatat transaksi *mobile banking* menyentuh Rp.1.345 triliun, sedangkan pada tahun 2022 transaksi *mobile banking* menyentuh Rp 2.669 triliun. Peningkatan transaksi menggunakan *mobile banking* juga terjadi di tahun 2023, dimana pada kuartal 1-2023 kenaikan jumlah transaksi BRImo yang mencapai nilai 99,07% *year on year* (yoy) dengan total nilai transaksi mencapai Rp 884 triliun dan jumlah pengguna yang mencapai lebih dari 26,3 juta pengguna. Ini artinya pertumbuhan penggunaan *mobile banking* BRImo sebagai alat untuk melakukan transaksi dari tahun ke tahun semakin meningkat (Cnbcindonesia.com).

Kenaikan pengguna BRImo terlihat pada akhir juni 2024 tercatat BRImo telah digunakan oleh 35,2 juta pengguna dan berhasil mencatat 2.01 miliar transaksi finansial dengan volume transaksi mencapai RP2.574 triliun atau tumbuh 35,81% yoy. Tercatat BRImo telah mampu melayani lebih dari 25.000 transaksi per detik. Hal ini ditunjang oleh fakta bahwa BRI mampu mengalokasikan sumber daya yang cukup besar untuk mengembangkan infrastruktur dan teknologi BRImo dalam hal pengembangan yang mendukung keamanan, kemudahan dan kelancaran berdasarkan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi melalui BRImo. Terkait dengan keamanan BRImo selalu memperbarui teknologi untuk

mengantisipasi bentuk kejahatan digital. Sampai saat ini BRImo memiliki lebih dari 100 fitur terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dari beragam segmen, mulai dari penambahan fitur untuk investasi, pembelian tiket kereta, *voucher game* dan streaming yang memenuhi kebutuhan *lifestyle*, registrasi BRImo di luar negeri hingga fitur pendaftaran merchant. BRImo juga semakin lengkap karena memiliki fitur QRIS antar Negara (Bri.co.id).

Dengan semakin meningkatnya penggunaan *mobile banking* maka dapat diartikan keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. keputusan penggunaan *mobile banking* merupakan kecenderungan nasabah dalam mengambil tindakan atau keputusan menggunakan layanan. Kualitas layanan di pengaruhi oleh dua faktor yaitu layanan yang di rasakan dan layanan yang diharapkan. Kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan harapannya, dipersepsikan baik dan memuaskan, jika yang ideal dikatakan melebihi harapan pelanggan, dan sebaliknya jika yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan akan dipersepsikan buruk oleh pelanggan. (Warsito, 2015) Layanan *mobile banking* yang semakin canggih membuat kenaikan jumlah pengguna *mobile banking* (Safira et al., 2023).

Kenaikan jumlah pengguna *mobile banking* BRI tak lepas dari sistem layanan yang diberikan BRImo kepada nasabahnya, keunggulan dari aplikasi BRImo yakni memiliki banyak fitur layanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan layanan keuangan nasabah. memberikan kemudahan dan kenyamanan sehingga membuat nasabah percaya dalam bertransaksi menggunakan BRImo, selain itu BRImo juga memberikan tingkat keamanan yang semakin meningkat sehingga terhindar dari risiko kejahatan dunia internet hal itu bermanfaat baik bagi nasabah yang menggunakannya (Pranoto & Setianegara, 2020).

Ada banyak faktor yang perlu dipertimbangan ketika menggunakan *mobile banking* sebelum nasabah memutuskan untuk menggunakannya, diantara banyak faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan salah

satunya adalah Kemudahan. Kemudahan adalah kondisi dimana masyarakat menerima penggunaan teknologi informasi apabila penerapannya mudah dan terbebas dari usaha. Kemudahan menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah Untuk menggunakan *mobile banking*. Kemudahan berdampak pada interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu kerjakan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan bank adalah dengan memperhatikan kemudahan penggunaan *mobile banking* yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan sistem *mobile banking* (Dirwan, 2022). Jika seseorang merasakan kemudahan tanpa harus mengeluarkan usaha dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*, maka penggunaan *mobile banking* akan meningkat (Livinsia Lieny, 2021).

Aspek selanjutnya yang menjadi tolak ukur nasabah menggunakan *mobile banking* adalah Keamanan. Keamanan menjadi sebuah pertimbangan nasabah memilih untuk menggunakan layanan *Mobile banking*, keamanan berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data transaksi (Permatasari, 2022). Hal yang sangat penting dalam sebuah sistem perbankan karena menyangkut data-data privasi penting seperti data pribadi nasabah yang sangat rahasia. Oleh karena itu, keamanan suatu aplikasi sangatlah penting bagi perbankan. Keamanan menjadi salah satu alasan yang mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking*. Ketika seorang pengguna *mobile banking* memberikan *password* dan pin kepada *hacker* maka dengan mudah mereka bisa mengetahui dan melacak sistem mereka dan membobol rekening nasabah. Dengan demikian bahwa keamanan dalam menggunakan *mobile banking* adalah dana yang disimpan dan data pribadi nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* (Wandi et al., 2020). keamanan

sangat penting dalam keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Kenaikan pengguna aplikasi BRI^{Mo} saat ini karena *mobile banking* tersebut memberikan layanan validasi data guna menjaga keamanan informasi data pribadi sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat bertransaksi. Selain itu BRI^{Mo} memanfaatkan teknologi *biometrik* Sehingga nasabah terhindar dari penyalahgunaan atau pembobolan akun oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. (Kamarudin et al., 2022).

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi keputusan adalah Kepercayaan, kepercayaan merupakan suatu keyakinan mengenai kepercayaan nasabah terhadap pihak perbankan untuk memenuhi apa yang diharapkan. Dalam hal penggunaan *mobile banking*, kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari *mobile banking*, mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari *mobile banking*, oleh karena itu kepercayaan nasabah merupakan factor yang mendorong nasabah untuk memutuskan bertransaksi perbankan (Budiarti et al., 2023).

Faktor risiko juga mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi, risiko adalah konsekuensi yang didapatkan seseorang dalam melakukan suatu hal dan biasanya bersifat negatif. Risiko butuh dipertimbangkan nasabah sebelum menerapkan layanan *mobile banking*. Nasabah dapat menggunakan layanan ini apabila dirasa beresiko rendah dan terlindung bagi kepentingan nasabah. Sedangkan saat risiko yang dirasa terlalu tinggi maka akan menimbulkan dorongan untuk menepi dari pemakaian *mobile banking* (Keyka et al., 2022). Risiko merupakan suatu permasalahan yang sangat mendasar dalam pemanfaatan teknologi khususnya dalam *mobile banking*. Risiko sangat berdampak terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* dari para nasabah, Permasalahan yang sering dikhawatirkan oleh nasabah adalah ketakutan atau

kekhawatiran terhadap penggunaan *mobile banking* terkait dengan *cybercrime* yang marak terjadi. Dengan memanfaatkan kelemahan keamanan suatu sistem atau kelengahan dari pengguna itu sendiri untuk mencuri data yang mana hal ini dapat menimbulkan kerugian secara materil yang berdampak terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* (Keyka et al., 2022).

Aspek kenyamanan nasabah juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Kenyamanan merupakan ukuran rasa nyaman saat menggunakan *mobile banking* yang dilandasi kepercayaan nasabah bahwa *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhannya. Kenyamanan juga mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking*. Kenyamanan merupakan kondisi dimana seseorang yang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan setiap aktivitasnya dan seseorang tersebut menganggap menyenangkan untuk dirinya dalam melakukan aktivitas tersebut. Nasabah akan terus menggunakan aplikasi *mobile banking* jika layanan tersebut membuat nasabah merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Hal ini menjadi sesuatu yang penting untuk diteliti karena kunci utama diterimanya suatu produk jasa adalah kenyamanan pada saat menggunakan produk tersebut. Seorang nasabah akan merasa nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking* cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut ketika akan bertransaksi (Dirwan, 2022).

Nasabah juga akan memperhitungkan fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking*. Maka fitur layanan merupakan salah satu aspek dari kualitas produk, jika fitur layanan semakin baik dan lengkap maka minat dan keputusan penggunaan suatu layanan tersebut akan semakin meningkat. Fitur layanan ini merupakan aspek penting bagi pengguna untuk percaya dalam mengambil keputusan untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Dalam menggunakan suatu aplikasi, seseorang akan menilai bagaimana aplikasi dapat membantu kehidupan sehari-hari dengan fitur-fitur layanan yang disediakan oleh perusahaan

atau organisasi tersebut. Saat ini *mobile banking* BRI menyediakan berbagai fitur layanan untuk menunjang transaksi yang dilakukan oleh nasabah (Lubis & Lukman, 2023).

Nasabah akan memutuskan menggunakan *mobile banking* apabila layanan yang dirasakan sudah sesuai dengan keinginan maupun kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu kesesuaian adalah aspek yang menjadi tolak ukur nasabah memilih menggunakan *mobile banking*, kesesuaian adalah suatu sistem dan preferensi pemilik *mobile banking* yang nantinya dapat memberi pengaruh dalam tingkat penerimaan. Hal ini menjelaskan bahwa kesesuaian adalah suatu teknologi yang memiliki sinkronitas atas potensi, nilai, kebutuhan. Dan pengalaman dalam menggunakan *mobile banking*. Kesesuaian dalam menggunakan *mobile banking* mencakup hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan, kepercayaan akan suatu ide serta nilai dari adanya suatu inovasi produk yang dapat menimbulkan adanya kecocokan sebelum perbankan memperkenalkan inovasi produk baru (Utami & Herawati, 2020).

Faktor yang terakhir adalah kemanfaatan, Di dalam aplikasi *mobile banking* segi kemanfaatan karena dilengkapi fitur fitur yang lengkap seperti pembelian pulsa, transfer antar bank dan *top up e wallet*. *mobile banking* tersebut. Hal ini menjadi nilai tambah bagi penggunanya. Namun terdapat sebuah permasalahan yang terjadi dalam kemanfaatan yaitu banyak nasabah yang masih belum tahu tentang manfaat fitur fitur yang ada pada layanan *mobile banking* (Halim et al., 2022).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Ajeng Rovina Sari dan Yoseph Agus Bagus Budi (2023). Berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking”. dengan mengembangkan objek dan subjek penelitian serta menambahkan beberapa variabel independen yaitu fitur layanan, kenyamanan dan kesesuaian. Alasan pertama menambahkan variabel fitur layanan karena peneliti ingin mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Alasan kedua

menambahkan variabel kenyamanan karena ingin mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* yang akan digunakan nasabah dalam melakukan transaksi menimbulkan kenyamanan saat menggunakan layanan *mobile banking*. Lalu alasan ketiga menambahkan variabel kesesuaian karena ingin mengetahui apakah *mobile banking* sudah sesuai dengan apa yang diharapkan bagi pengguna *mobile banking*. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Rovina dengan penelitian saat ini yaitu pada penelitian tersebut yang menjadi subjek penelitian adalah generasi milenial dan objek penelitiannya adalah minat, sedangkan penelitian ini subjek penelitiannya generasi z dan objek penelitiannya adalah keputusan penggunaan *mobile banking*.

Beberapa peneliti terdahulu yang telah menguji faktor faktor yang mempengaruhi keputusan dalam penggunaan *mobile banking* dan memiliki hasil empiris yang berbeda beda. Dalam penelitian (Pranoto & Setianegara, 2020) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan, manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan dalam penelitian (Styarini & Riptiono, 2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik meneliti terkait faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking* yaitu kemudahan, keamanan, kepercayaan, risiko, kenyamanan, fitur layanan, kesesuaian dan kemanfaatan. Sehingga penelitian ini mengambil judul penelitian tentang: **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah di Bank Bri (Studi kasus Generasi Z Di Wilayah Kota Purwokerto).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
2. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
4. Apakah Risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
5. Apakah Kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
6. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
7. Apakah Kesesuaian berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.
8. Apakah Kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto?.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menganalisis apakah Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.

- b. Untuk menganalisis Faktor Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.
- c. Untuk menganalisis Faktor Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.
- d. Untuk menganalisis Faktor Risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.
- e. Untuk menganalisis Faktor Kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.
- f. Untuk menganalisis Faktor Fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.
- g. Untuk menganalisis Faktor kesesuaian berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.
- h. Untuk menganalisis Faktor Kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Oleh Generasi Z Yang Menjadi Nasabah Di Bank BRI Di Wilayah Kota Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan dan ilmu maupun pengetahuan kepada pembaca untuk menghubungkan masalah yang diteliti. Dan juga guna menambah pengetahuan mahasiswa serta sebagai acuan untuk penelitian berikutnya dengan variabel yang sama.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari peneltian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia perbankan khususnya penggunaan *mobile*

banking di kalangan Generasi Z, sehingga mampu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking*.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, penulis membagi lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan mengenai latar belakang masalah , rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai dasar teori yang dijadikan referensi dan berasal dari penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan, dan analisis data. Metode dan alat penelitian yang digunakan penyusun untuk penelitian dan menerjemahkan hasil penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai penelitian yang dilakukan, hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, dan juga pembahasan mengenai hasil penelitian yang sudah didapatkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab yang terakhir yang didalamnya berisi kesimpulan, saran dan rekomendasi kesimpulan yang didalamnya membahas secara ringkas mengenai penemuan yang didapatkan dari penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu model yang populer dalam membantu membentuk bagaimana seseorang dapat menerima dan memanfaatkan teknologi baru. Model ini berfokus pada faktor-faktor yang menentukan tujuan perilaku untuk menggunakan teknologi baru dari perspektif penggunanya. TAM terdiri dari komponen-komponen inti dari motivasi pengguna, yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan sikap pengguna terhadap teknologi. (Wijaya & Sri, 2023).

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah teori tentang perilaku yang pertama kali dikembangkan oleh Davis 1989. TAM digunakan untuk mengukur sikap (*Attitude*) dan kepercayaan (*Beliefs*) konsumen dapat berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam menerima atau menolak produk sistem informasi. Dalam TAM terdapat dua determinan utama yang digunakan sebagai dasar terkait hubungan penggunaan suatu sistem, yaitu *Perceived Usefulness* (sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan performasinya atau bermanfaat) dan *Perceived Ease Of Use* (sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem tentu tidak memerlukan usaha yang keras atau dengan kata lain mudah). Model TAM banyak digunakan dalam penelitian penerimaan penerapan teknologi informasi, dikarenakan model ini dilandaskan kepada khusus pada penggunaan inovasi teknologi informasi, didasarkan pada teori psikologi sosial atau perilaku pengguna dan penelitian didukung pada data empiris (Wardani, 2021).

B. Kemudahan

Kemudahan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang akan menggunakan sistem informasi maka orang tersebut merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, sebaliknya jika sistem informasi tersebut sulit atau tidak mudah maka tidak akan menggunakannya. Kemudahan memberikan tanda bahwa suatu system dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya. Tetapi justru mempermudah seseorang dalam menangani pekerjaannya. Maka dari itu seseorang yang bekerja menggunakan sistem akan lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja dengan sistem. Sistem tersebut mudah digunakan dengan kata lain pengguna merasa bahwa tidak diperlukan usaha keras ketika menggunakan sistem (Iqbal et al., 2021).

Kemudahan merupakan keringanan yang mana individu berfikir untuk memakai teknologi dapat membuat mereka terbebas dari melakukan lebih banyak usaha. Pembeneran ini mengungkapkan bahwa keyakinan tentang proses pengambilan keputusan inilah yang menyebabkan perasaan mudah. Ketika seseorang menggunakan teknologi harus dapat digunakan dan memerlukan sedikit usaha, tetapi harus juga harus mudah dioperasikan. Hal ini dikenal sebagai kemudahan penggunaan yang dirasakan. Hal inilah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kemahiran seseorang dengan teknologi. Karena dengan kemudahan pada penggunaan adalah usaha yang tidak membebakan atau tidak memerlukan keterampilan tingkat lanjut saat digunakan oleh seseorang pada sistem tersebut (Ajeng Rovita Sari, 2023).

Kemudahan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Kemudahan berdampak pada interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi

dengan sistem tersebut, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan bank adalah dengan memperhatikan kemudahan penggunaan yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan sistem layanan *mobile banking* (Dirwan 2022).

Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain :

1. Sangat mudah dipelajari
2. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna
3. Keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan teknologi informasi, sangat mudah untuk dioperasikan (Eka nur wulandari, 2023).

C. Keamanan

Keamanan adalah bagaimana pencegahan keamanan atau mendeteksi kejahatan dalam sistem yang didasarkan pada informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Dalam hal *mobile banking* tindakan keamanan dapat terjadi melalui ancaman atau penyalahgunaan melalui jaringan dan data transaksi yang tidak sah melalui akses yang diperoleh dengan otentikasi palsu ke rekening (Panjaitan & Doli, 2023). Keamanan adalah faktor kunci dalam perbankan, dan keamanan mengacu pada keyakinan bahwa hal itu dapat dipertahankan secara efektif. Keamanan yang dikenal oleh nasabah berdampak positif pada penggunaan *mobile banking*. Kerentanan keamanan dalam konteks *mobile banking* berasal dari jaringan transaksional dan transmisi data berbasis email. Akses akun yang tidak diotorisasi karena otentifikasi palsu. Memberikan perlindungan terhadap risiko kehilangan atau pencurian transaksi perbankan *online* atas dana dan data pribadi klien yang disimpan.

Salah satu aspek terpenting dari teknologi dan sistem informasi adalah keamanan (Ajeng rovina sari, 2023).

Keamanan adalah kemampuan untuk menyimpan atau mengendalikan informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah terhadap kejahatan dunia maya, pencurian dan kerusakan *online* atau data yang diretas publik karena dalam bertransaksi, *mobile banking* yang digunakan sangat memungkinkan seseorang untuk menjadi kriminal, mencuri data nasabah secara *online* atau diretas.

Keamanan merupakan suatu keadaan dimana nasabah merasa privasi mereka dilindungi dari kejahatan *cyber*, dan pencurian data pribadi yang merugikan nasabah sehingga nasabah percaya untuk menggunakan *mobile banking* untuk sarana bertransaksi mereka. Terdapat beberapa indikator keamanan yaitu :

1. Terjamin keamanannya
2. Informasi akurat
3. Menjaga data pribadi nasabah
4. Melindungi transaksi
5. Aman dan nyaman saat bertransaksi
6. Keamanan sesuai harapan (Lubis & Lukman, 2023).

Keamanan merupakan hal yang mutlak yang harus disediakan oleh pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna dan meningkatkan kepercayaan nasabah, yang berujung pada peningkatan jumlah pengguna *mobile banking*.

D. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan harapan para pihak dalam suatu transaksi dan risiko yang terkait dengan asumsi dapat bertindak atas harapan tersebut, kepercayaan adalah kesediaan untuk mengandalkan pihak lain dalam menghadapi risiko. Kesediaan ini berangkat dari

pemahaman tentang pihak lain berdasarkan pengalaman masa lalu. Hal ini juga melibatkan harapan bahwa pihak lain akan menyebabkan hasil yang positif, meskipun ada kemungkinan bahwa tindakan tersebut dapat menyebabkan hasil yang negatif (Wardani, 2021).

Kepercayaan adalah keyakinan untuk menggantungkan diri pada mitra kerjasama. Secara umum kepercayaan dilihat sebagai aspek mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan. Standar pengukuran terhadap konstruk kepercayaan dapat dilakukan dengan menggunakan dua dimensi yang dikembangkan oleh Garbarino dan Johnson (1999). Dua dimensi itu adalah *meet expectations* (keseusian dengan harapan) dan *perceptions of risk* (persepsi terhadap risiko). Dimensi *meet expectation* merujuk seberapa besar keyakinan konsumen menggantungkan diri pada perusahaan yang diperoleh berdasarkan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Dengan kesesuaian ini konsumen memiliki minat untuk tetap mempertahankan hubungan dengan perusahaan. Sedangkan dimensi *perceptions of risk* merujuk pada pengukuran kepercayaan yang menggambarkan seberapa besar keyakinan konsumen menggantungkan diri pada perusahaan yang diperoleh berdasarkan jaminan atas risiko yang dapat merusak hubungan konsumen dengan perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan suatu keyakinan nasabah yang didapatkan dari perbankan dan hal tersebut akan menghasilkan *outcome* yang bersifat positif bagi perbankan. Kepercayaan akan menjadi komponen yang mempunyai nilai untuk menciptakan hubungan yang baik antara nasabah dan penyedia layanan.

Ada beberapa indikator yang terdapat dalam kepercayaan menurut Hoy dan Tschannen (2001) yaitu :

1. Keyakinan (*benevolence*) merupakan nilai atau keyakinan yang baik bahwa nasabah akan dilindungi dan tidak akan dirugikan oleh pihak perbankan.
2. Kemampuan (*competence*) merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh layanan m-banking yang dapat dilihat dari segi performa layanan dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Kejujuran (*honesty*) merupakan persepsi nasabah mengenai ungkapan atau pernyataan untuk tetap menggunakan atau komitmen terhadap layanan m-banking.
4. Keterbukaan (*openness*) merupakan adanya keterbukaan atau pemberian informasi yang dibutuhkan oleh nasabah (Yulia Widi Astuti, 2020).

E. Risiko

Risiko merupakan Bagian dari proses pengambilan keputusan. Manajemen risiko membantu manajemen untuk mengambil keputusan berdasarkan informasi yang cukup dengan mempertimbangkan bahwa suatu risiko dapat diterima atau penanganan risiko telah dilakukan secara efektif. Salah satu risiko terbesar penggunaan *mobile banking* yaitu ancaman hacker serta penyalahgunaan rekening nasabah. Apabila nasabah tidak dilindungi dengan sistem perlindungan yang memadai serta berlapis, bank terancam karena nasabah akan enggan melakukan transaksi melalui m-banking. Akan tetapi risiko pemakaian *mobile banking* pula terus menjadi mudah dimengerti. Dengan adanya kemudahan akses informasi melalui internet tentang penyalahgunaan layanan perbankan semacam *cracking*, *skimming*, serta *hacking* melalui ATM, kartu kredit, serta *mobile banking*. Persepsi risiko sebagai suatu konsekuensi yang tidak diinginkan serta konsumen juga ingin menghindari risiko tersebut. Dua perihal penting yang perlu

dimengerti pada persepsi risiko yaitu terdapatnya konsekuensi serta ketidakpastian, bagi pengguna konsekuensi ini merupakan outcome ataupun manfaat yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk ataupun layanan jasa.

Menurut (Pavlou, 2010), Risiko yang dipersepsikan diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Kemungkinan terdapat risiko pencurian
2. Kemungkinan terdapat risiko penipuan dan merugikan (Esi arliyani, 2022).

F. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu tahapan dimana seorang individu dalam mengaplikasikan suatu teknologi merasakan kenyamanan bagi diri sendiri dalam aktivitasnya, berarti bahwa konsumen merasa layanan *mobile banking* itu merupakan hal yang dapat membantu bagi mereka kenyamanan fleksibel dalam hal waktu dan tempat kenyamanan melakukan transaksi *mobile banking* ialah faktor yang sangat penting dipertimbangkan oleh konsumen sebelum menggunakan layanan *mobile banking* (Rozi & Ziyad, 2020).

Kenyamanan adalah suatu kondisi dimana seseorang menggunakan teknologi dan merasa nyaman dengan dirinya sendiri saat melakukan suatu aktifitas. Kenyamanan transaksi internet menjadi factor penting yang diperhatikan nasabah saat menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* menawarkan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah, terlepas dari waktu dan tempat (Sri Rahmadani Putri, 2023).

Menciptakan suatu kenyamanan bagi konsumen terdapat juga dimensi kenyamanan keputusan (*decision convenience*) yaitu persepsi konsumen terhadap waktu, biaya dan usaha untuk membuat

keputusan pembelian atau pemakaian jasa. Terdapat beberapa indikator kenyamanan sebagai berikut :

1. Nasabah dapat mengakses *internet banking* kapanpun dan dimanapun.
2. Nasabah tidak perlu mengantri.
3. Jaringan yang mulus.
4. Model aplikasi yang nyaman digunakan (Eka Nur wulandari, 2023).

G. Fitur Layanan

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan melakukan transaksi secara *online* maupun tidak. Menurut steward (2001) faktor kepercayaan dalam *e-commerce* adalah perkiraan subjektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan kepada penyelenggara transaksi *online (banking)* dan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat di dalam *internet banking*. Upaya tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi *online* agar kepercayaan konsumen semakin tinggi, karena *trust* mempunyai pengaruh besar pada keputusan konsumen untuk melakukan transaksi secara *online* atau tidak melakukannya (Rithmaya, 2020).

Layanan kepada konsumen merupakan faktor utama dalam menjaga loyalitas pelanggan dan salah satu layanan konsumen yaitu fitur layanan, fitur layanan merupakan salah satu faktor penting dalam memutuskan konsumen dalam melakukan transaksi secara online menggunakan *mobile banking*. Kelengkapan fitur yang ada didalam sebuah aplikasi dapat mempengaruhi gairah konsumen dalam menggunakan sebuah aplikasi. Agar konsumen puas dengan

fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna. Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh *mobile banking*. Terdapat beberapa Indikator fitur layanan yaitu sebagai berikut :

1. Bank menyediakan fasilitas fitur yang mudah lengkap.
2. Fitur layanan beragam.
3. Layanan memiliki inovasi produk (Rahayu et al., 2023).

H. Kesesuaian

Menurut Rogers (1983) kesesuaian adalah “sejauh mana sebuah inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan pengadopsi potensial.” ketika kebutuhan konsumen terpenuhi dan konsep baru tersebut konsisten dengan nilai-nilai mereka, mereka cenderung akan mengadopsinya. Hal ini mengukur seberapa siap konsumen merasa produk baru dapat dimasukkan ke dalam rutinitas mereka.

Bagi beberapa nasabah kesesuaian adalah sejauh mana mereka menerima nilai tambah, kebutuhan yang disukai oleh mereka dan mereka meningkatkan calon pengguna baru. Kesesuaian sendiri menjadi dasar bagi kemudian hari ketika menggunakan *mobile banking* pada lembaga keuangan yang menawarkan produk tersebut. Apabila sikap terhadap penggunaan teknologi ditentukan oleh kesesuaian, kemudian akan mendorong pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut.

Terdapat beberapa indikator kesesuaian menurut Syaefullah & Mubiyantoro (2015) diantaranya yaitu :

1. Kecocokan inovasi dengan nilai nilai.
2. Keyakinan pengguna dengan ide-ide.
3. Sesuai dengan produk yang ditawarkan oleh penyedia layanan *mobile banking*.

4. Semakin yakin dan nyaman menggunakan layanan mobile banking.

I. Kemanfaatan

Kemanfaatan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi seseorang yang menggunakannya. (Shita, 2020). Adapun indikator dari kemanfaatan yaitu : transaksi menjadi lebih mudah, mempercepat waktu penggunaan, dapat mempengaruhi kinerja dan pengetahuan pengguna.

Kemanfaatan menurut Jogiyanto merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut Venkatesh (dalam Devi & Suartana, 2014) menyatakan indikator kemanfaatan sebagai berikut :

1. Efektifitas sebagai kemanfaatan yang adanya penghemat waktu dari pengguna website atau sistem.
2. Bermanfaat bagi pengguna untuk mencari informasi bagi pengguna sistem.
3. Produktifitas dalam website atau sistem mampu meningkatkan pengetahuan dalam pencarian keyword untuk menemukan yang diinginkan.
4. Meningkatkan kinerja dengan menggunakan website atau sistem dapat meningkatkan kinerja pengguna terutama dalam penggunaannya (Eka nur wulandari, 2023).

J. Keputusan

Peter dan Olson (1999) mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai proses pengintegrasian yang melibatkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Dalam konteks produk jasa kita

mengenal dengan keputusan menggunakan, yaitu menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan akan jasa yang mereka tawarkan. Keputusan pembelian dapat diasumsikan sebagai keputusan menggunakan. Dalam konteks perusahaan jasa, keputusan pembelian merupakan proses seorang konsumen menggunakan produk produk berupa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa tersebut. Menurut kotler & keller (2009) keputusan pembelian adalah keputusan yang diambil berdasarkan preferensi merek –merek yang ada di dalam sebuah pilihan. Dalam keputusan penggunaan terdapat beberapa indikator. Adapun indikator yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu :

1. Mengenali kebutuhan
2. Mencari informasi
3. Mengevaluasi alternatif lain
4. Keputusan menggunakan (Styarini & Riptiono, 2020).

K. Kajian Pustaka

Pertama, Penelitian Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah. Berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, dan ketersediaan fitur mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Artinya semakin besar kemudahan *mobile banking* yang diterima penggunanya, maka penggunaan *mobile banking* BNI akan meningkat dan semakin besar ketersediaan fitur *mobile banking* yang diterima penggunanya, maka penggunaan *mobile banking* BNI akan meningkat (Iqbal et al., 2021).

Kedua, Penelitian Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla, dan Evriyenni (2021). Berjudul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee

kareng banda aceh)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Artinya dengan adanya efisiensi, keamanan dan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, maka akan meningkatkan pula tingkat minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*, maka nasabah akan semakin sering menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak bank mandiri syariah (Mukhtisar et al., 2021).

Ketiga, Penelitian Reza Gusti Aqilla, Denny Yudiantoro. Berjudul “Analisis Faktor –faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman”. Hasil penelitian ini menunjukkan teknologi informasi, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* syariah Indonesia kantor cabang pembantu tulungagung sudirman. Maka jika faktor teknologi informasi, kemanfaatan, dan kepercayaan mengalami peningkatan maka minat nasabah akan naik. Sebaliknya jika faktor teknologi informasi, kemanfaatan dan kepercayaan mengalami penurunan maka minat nasabah juga menurun (Aqilla & Yudiantoro, 2023).

Keempat, Penelitian Fitria Styarini dan Sulis Riptono. Berjudul Analisis Pengaruh *Customer Trust* Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Melalui *Perceived Risk* dan *Perceived Usefulness* sebagai variabel intervening (Studi kasus pada pengguna Aplikasi *Mobile banking* bank BRI di kantor cabang Kebumen). Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *customer trust* berpengaruh signifikan terhadap *perceived risk*, variabel *Customer trust* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, variabel *customer trust* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*, variabel *perceived risk* tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived unfulnes*, variabel *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan *aplikasi mobile banking BRI*, variabel *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan *aplikasi mobile banking* (Styarini & Riptiono, 2020).

Kelima, Penelitian Rindi Nabila Syahputri, Ahmad Perdana Indra. (2023) berjudul ” Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani” hasil penelitian menunjukkan Faktor kemudahan,keamanan,kenyamanan,efisiensi dan praktis mempengaruhi minat nasabah dalam memilih menggunakan layanan mobile banking (Styarini & Riptiono, 2020).

Keenam Penelitian Siti Nur Muthiah, Emi Yulia Siska dan Lemiyana (2024). Berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *BSI Mobile* (studi kasus bank syariah Indonesia kcp Palembang demang)”. Hasil penelitian menunjukkan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi *BSI Mobile*, fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* artinya peningkatan fitur layanan yang baik akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* (Siti Nur Muthiah et al., 2024).

Ketujuh, Penelitian Harreis Arizona Ismail dan Tri Purwani (2021). Berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kesesuaian berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan, persepsi kesesuaian berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kemanfaatan (Ismail & Purwani, 2021).

Kedelapan, Penelitian Azizah Putri, Anriza Witi Nasution dan Ermyna seri (2020). Berjudul “Pengaruh *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, Dan *Perceived credibility* Terhadap Keputusan Menggunakan M-Banking dimasa Covid 19 ”. hasil penelitian menunjukkan variabel *Perceived usefulness*, *Ease of use* dan *Perceived credibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di PT Bank Sumut Cabang syariah medan ringroad dimasa pandemi Covid 19 (Putri et al., 2020).

Kesembilan, Penelitian Rahma Nur Azizah pohan, Mustapa Khamal Rohan, dan Wahyu Syarvina (2023). Berjudul ”Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada BSI mobile dengan menggunakan Model *unified theory of acceptance and use of technology*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan kinerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI mobile, sedangkan harapan usaha berpengaruh positif dan signifikan (Rahma Nur Azizah Pohan, Mustapa Khamal Rokan, 2023).

Kesepuluh, Penelitian Ayu Lestari Budiarti, Rita Deti Rodiah, Uli Silfia Anjani, Rama Wijaya Abdul Rozak, dan Heni Mulyani (2023). Berjudul “Perspektif Mahasiswa Terhadap Transaksi Digital Dalam Penggunaan Mobile Banking”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi mobile banking memberikan kemudahan dan banyak manfaat bagi penggunanya, serta tidak beresiko tinggi untuk bertransaksi didalamnya. sehingga mahasiswa merasa aman dan nyaman (Budiarti et al., 2023).

Kesebelas, Penelitian Darmayanti Lubis dan Sanusi lukman(2023). Berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan,Kemudahan dan keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan

layanan mobile banking antara lain faktor kemudahan penggunaan dan , keamanan (Lubis & Lukman, 2023).

Keduabelas, Penelitian Alfath Mahrom Sudrajat & Roslina (2023). Berjudul “Penerapan Model Penerimaan Teknologi TAM Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi M-Banking Bni Di Bandar Lampung”. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap keputusan pembelian produk, karena persepsi manfaat dan kemudahan produk sangat diperhatikan oleh pengguna dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk (Sudrajat & Roslina, 2023).

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah (2021). Berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> ”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan mempengaruhi penggunaan <i>mobile banking</i> , dan ketersediaan fitur mempengaruhi penggunaan <i>mobile banking</i> .	Penelitian ini membahas variabel ketersediaan fitur, sedangkan penelitian saat ini membahas fitur layanan	Membahas pengaruh kemudahan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>
2.	Mukhtisar, Ismail Rasyid Tarigan, dan Evriyanni (2021). Berjudul “Pengaruh Efisiensi,	penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi keamanan dan kemudahan berpengaruh	Penelitian ini membahas tentang minat nasabah	Persamaan penelitian yaitu membahas pengaruh

	Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng Banda Aceh)”. 	signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> . Artinya dengan adanya efisiensi, keamanan dan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, maka akan meningkatkan pula tingkat minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>	bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> Bank syariah mandiri, sedangkan penelitian saat ini membahas keputusan penggunaan <i>mobile banking</i> BRI	keamananterhadap penggunaan <i>mobile banking</i> dan persamaan lain yaitu menggunakan teori TAM.
3.	Reza Gusti Aqilla, Denny Yudiantoro (2023). Berjudul “Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman”.	Hasil penelitian ini menunjukkan teknologi informasi, kemandirian dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> syariah Indonesia kantor cabang pembantu tulungagung	Penelitian ini meneliti layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia, penelitian saat ini membahas <i>mobile banking</i> BRI .	Menggunakan faktor kepercayaan untuk mengukur factor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .

		sudirman		
4.	Fitria Styarini dan Sulis Riptono (2020). Berjudul Analisis Pengaruh <i>Cutomer Trust</i> Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Melalui <i>Perceived Risk</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> sebagai variabel intervening (Studi kasus pada pengguna Aplikasi <i>Mobile banking</i> bank BRI di kantor cabang Kebumen).	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel <i>costumer trust</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived risk</i> , variabel <i>Costumer trust</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> , variabel <i>costumer trust</i> berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> , variabel <i>perceived risk</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>perceived unfulnes</i> , variabel <i>perceived risk</i>	Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada variabel penelitian, penelitian ini menggunakan variabel <i>perceived usefulness</i> sebagai variabel intervening. Sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel intervening.	Persamaan penelitian yaitu membahas tentang risiko terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking BRI</i> .

		tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>aplikasi mobile banking</i> BRI, variabel <i>perceived usefulness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>aplikasi mobile banking</i>		
5.	Dirwan (2022). Berjudul “Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan”	Hasil penelitian menunjukkan Faktor kemudahan, keamanan, efisiensi dan praktis mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menggunakan layanan mobile banking	Penelitian ini membahas tentang keputusan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Mandiri. Sedangkan penelitian saat ini membahas tentang <i>mobile banking</i> BRI.	Persamaan penelitian yaitu membahas mengenai faktor kenyamanan

6.	Siti Nur Muthiah, Emi Yulia Siska dan Lemiyana (2024). Berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi <i>BSI Mobile</i> (studi kasus bank syariah Indonesia kcp Palembang demang).”	Hasil penelitian menunjukkan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi <i>BSI Mobile</i>, fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>BSI Mobile</i>.	Pada penelitian ini membahas tentang <i>BSI mobile</i>. Sedangkan penelitian saat ini membahas <i>mobile banking BRI</i>.	Persamaan penelitian yaitu membahas tentang pengaruh fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i>.
7.	Harries Arizona Ismail dan Tri Purwani (2021). Berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>.”	Persepsi kesesuaian berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan, persepsi kesesuaian berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan terhadap kemanfaatan.	Penelitian ini diolah menggunakan software Amos, sedangkan penelitian saat ini menggunakan SmartPls.	Persamaan penelitian yaitu membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>mobile banking</i>.

8.	Ajeng Rovina Sari dan Yoseph Agus Bagus Budi N (2023). Berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking”.	Terdapat dampak dari aspek kemudahan, kepercayaan, manfaat, keamanan, dan risiko terhadap minat generasi milenial dalam penggunaan mobile banking baik secara parsial maupun simultan.	Penelitian ini menggunakan studi kasus Generasi milenial, sedangkan penelitian saat ini Generasi Z yang menjadi studi kasusnya.	Persamaan penelitian yaitu membahas tentang manfaat terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .
9.	Rahma Nur Azizah pohan, Mustapa Khamal Rohan, dan Wahyu Syarvina (2023). Berjudul ”Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada BSI mobile dengan menggunakan Model unified theory of acceptance and use of technology”.	Harapan kinerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI mobile, sedangkan harapan usaha berpengaruh positif dan signifikan.	Menggunakan model UTAUT <i>unified theory of acceptance and use of technology</i>	Sama sama membahas tentang penggunaan mobile banking
10	Ayu Lestari Budiarti, Rita Deti Rodiah, Uli Silfia Anjani, Rama Wijaya Abdul Rozak, dan	Aplikasi mobile banking memberikan kemudahan dan banyak manfaat bagi	Perbedaan penelitian ini membahas tentang persepsi	Membahas tentang penggunaan mobile banking

	Heni Mulyani (2023). Berjudul “Perspektif Mahasiswa Terhadap Transaksi Digital Dalam Penggunaan Mobile Banking”.	penggunanya, serta tidak beresiko tinggi untuk bertransaksi didalamnya. sehingga mahasiswa merasa aman dan nyaman .	dan transaksi digital dalam penggunaan mobile banking.	
11	Darmayanti Lubis dan Sanusi lukman(2023). Berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan,Kemudahan dan keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking”.	Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking antara lain faktor kemudahan penggunaan dan , keamanan	terdapat variabel yang berbeda seperti persepsi kegunaan.	Menggunakan google form untuk menyebar kuisioner penelitian.
12	Alfath Mahrom Sudrajat & Roslina (2023). Berjudul “Penerapan Model Penerimaan Teknologi TAM Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi M-Banking Bni Di	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap keputusan pembelian produk, karena persepsi manfaat dan	Penelitian ini membahas keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BNI, sedangkan penelitian saat ini membahas <i>mobile</i>	Persamaan penelitian menggunakan teori TAM untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi.

	Bandar Lampung”.	kemudahan produk sangat diperhatikan oleh pengguna dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk.	<i>banking</i> BRI.	
13	Nur Hendrawan & Fuad Mas’ud (2023). Berjudul ”Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank Bri cabang Kab Tangerang yang dimediasi Oleh keputusan Nasabah”.	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan keputusan penggunaan secara signifikan. Sedangkan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan secara statistik tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.	Penelitian ini hanya terdapat 2 variabel independen yaitu kualitas layanan dan kepercayaan. Sedangkan penelitian saat ini memiliki 8 variabel independen	Persamaan penelitian yaitu sama membahas tentang keputusan penggunaan <i>mobile banking</i> BRI.

Sumber : Data sekunder diolah dari berbagai sumber. 2024

L. Landasan Teologis

Adanya *mobile banking* dalam dunia perbankan merupakan suatu perkembangan teknologi yang diharapkan dapat menuai manfaat bagi penggunanya. Kehadiran *mobile banking* tidak terlepas dari

perkembangan teknologi, dijelaskan di dalam Al Quran pada Q.S Ali – Imran ayat 191.

إِنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا وَمَاتُوا وَهُمْ كُفَّارٌ فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْ أَحَدِهِمْ مِلْءُ الْأَرْضِ ذَهَبًا وَلَوْ
أَفْتَدَىٰ بِهِ ۚ أُولَٰئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ وَمَا لَهُمْ مِنْ نَّاصِرِينَ

Artinya : “ Yaitu orang – orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia, Maha Suci Engkau lindungilah kami dari azab neraka.” (Q.S Ali – Imran : 191)

Menurut sayyid qutb menjelaskan ciri-ciri ulul albab adalah orang yang berzikir dan berpikir. Berzikir dalam segala kondisi baik saat berdiri, duduk maupun berbaring. Berpikir atau mentafakkuri penciptaan alam ini hingga sampai pada kesimpulan bahwa Allah swt menciptakan alam tidak ada yang sia-sia. Maka ia pun berdoa kepada Allah, memohon perlindungan dari siksa neraka (Nasir, 2021).

Selain itu dijelaskan juga pada Q.S As-shad ayat 27

مَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ۚ ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا ۚ فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ
كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

Artinya : “Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang di antara keduanya tanpa hikmah, yang demikian itu adalah anggapan orang – orang kafir karena mereka akan masuk neraka” (Qs. As Shad ayat 27).

Dari penjelasan ayat di atas dapat dipahami lebih bahwa segala sesuatu selalu ada manfaatnya, contohnya jika dikaitkan dengan manfaat menggunakan *mobile banking* yang memberikan kemudahan bagi penggunaanya dengan adanya *mobile banking*

nasabah diharapkan menjadi dimudahkan dalam berbagai transaksi melalui *mobile banking*.

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa dengan adanya teknologi baru hendaknya menimbulkan manfaat untuk kehidupan umat manusia. Dan semua yang diciptakan Allah Swt tidak ada yang sia – sia. Semua yang diciptakan Allah Swt pasti memiliki manfaat sehingga kita sebagai manusia hendaknya memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik dan menggunakannya untuk hal yang bermanfaat untuk diri sendiri maupun orang lain.

Hadirnya teknologi baru diharapkan mampu mempermudah penggunaanya dalam mengoperasikannya dan memudahkan dalam melakukan kegiatannya. Seperti pada Firman Allah Swt dalam Q.S Al –A’la ayat 8. Dan Q.S Al-Insyirah ayat 5-6

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Artinya : “Dan kami akan mudahkan bagimu jalan yang mudah.”
(Q.S. Al - A’la : 8).

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا, فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

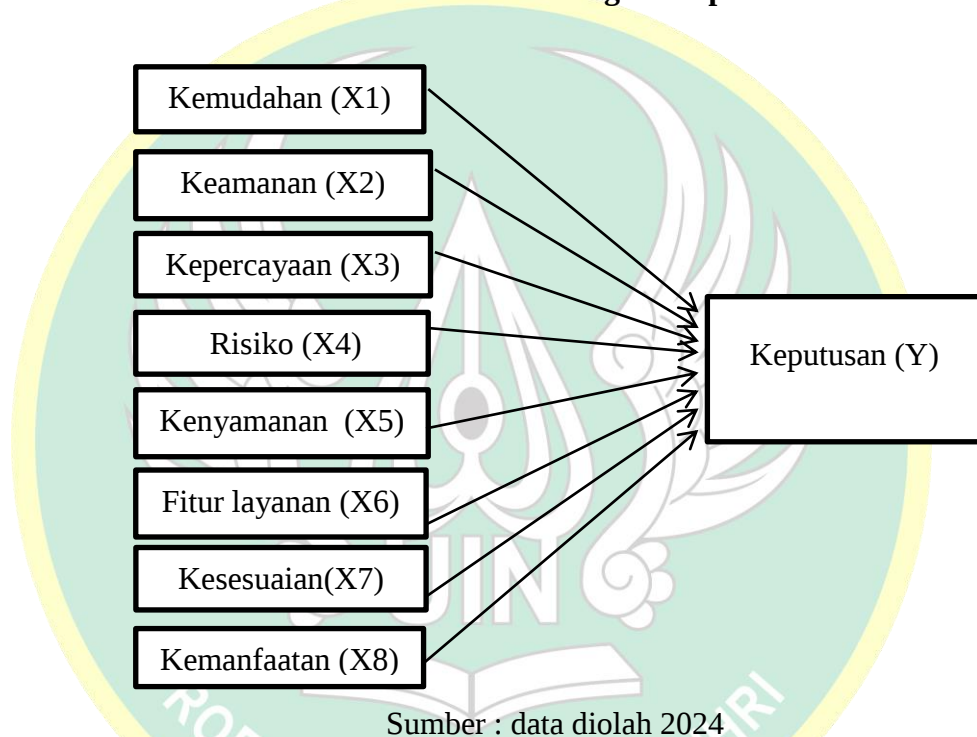
Artinya : “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (Q.S Al-Insyirah :5-6).

Dari ayat di atas tersebut menjelaskan bahwa agama islam merupakan agama yang mudah dan tidak mempersulit umatnya, bersama kesulitan itu terdapat kemudahan. Jika nasabah percaya terhadap sistem informasi dan mudah untuk dipahami sehingga nasabah akan tetap memakainya. Sebaliknya jika dirasa sulit dipahami dan tidak percaya akan teknologi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya.

M. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting maka kerangka berpikir sebuah pemahaman yang dapat melandasi pemahaman lainnya sebuah pondasi yang paling dasar untuk menjadi pondasi bagi setiap pemikiran keseluruhan dan penelitian yang akan dilakukan.

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir



Sumber : data diolah 2024

N. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, Didalam rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kftalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*

Kemudahan adalah suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sama halnya dengan penggunaan *mobile banking*, semakin mudah layanan *mobile banking* tersebut maka keputusan atau minat nasabah dalam menggunakannya akan semakin besar. Kemudahan memberikan tanda bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam mengoperasikannya (Iqbal et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Iqbal et al., 2021) data yang diolah menyimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikansi terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H1 : Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

2. Pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Keamanan adalah faktor kunci dalam perbankan dan keamanan mengacu pada keyakinan bahwa hal itu dapat dipertahankan secara efektif. Keamanan yang dikenal oleh nasabah dapat berdampak positif pada penggunaan *mobile banking*. Kerentanan keamanan dalam konteks *mobile banking* berasal dari jaringan transaksional dan transmisi data berbasis email. Akses akun yang tidak diotorisasi karena otentifikasi palsu. Memberikan perlindungan terhadap risiko kelalaian atau pencurian transaksi perbankan online atas dana dan data pribadi klien yang disimpan

Keamanan Menurut Raman & Viswanathan (2011) diartikan sebagai penjagaan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni (2021) data yang diolah ,menyimpulkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *Mobile Bankinnng*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H2 : Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

3. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Kepercayaan dalam konteks *mobile banking* adalah kemauan untuk melakukan transaksi perbankan melalui sebuah aplikasi yang dinamakan *mobile banking*, dengan harapan bank akan memenuhi kewajibannya, terlepas dari kemauan nasabah untuk mengontrol tindakan bank di sebuah aplikasi. Kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan *mobile banking* dalam transaksi perbankan, oleh karena itu tingkat kepercayaan nasabah terhadap suatu teknologi *mobile banking* suatu perbankan sangat menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Kepercayaan yang dimaksud adalah kemampuan pihak bank dalam menjamin nasabah merasa menguntungkan serta tidak merasa dirugikan (Joni, Rahmah Yulianti, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Reza Gusti Aqilla dan Denny Yudiantoro (2023). data yang diolah ,menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *Mobile Bankinnng*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H3 : Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

4. Pengaruh Risiko terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Risiko adalah suatu keadaan uncertainty yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Orang-orang benar-benar mempertimbangkan risiko dalam transaksi online yang akan digunakannya. Dalam transaksi *online* banyak mengandung unsur risiko yang pastinya pengguna tidak mau hal buruk terjadi ketika menggunakan suatu sistem untuk bertransaksi. Risiko merupakan konsekuensi yang dihadapi akibat dari adanya ketidakpastian ketika pengambilan keputusan. Persepsi risiko dapat menimbulkan ketakutan sendiri bagi pengguna suatu teknologi. Namun dalam hal ini perbankan yang mengeluarkan sistem yang digunakan sebagai alat transaksi *non cash* dapat meyakinkan para penggunanya bahwa risiko-risiko yang mungkin terjadi dapat diminimalisir (Fitria et., al 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitria Styarini dan Sulis Riptono (2020). Data yang diolah menyimpulkan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H4 : Risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

5. Pengaruh kenyamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Kenyamanan adalah sejauh mana kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* dapat melayani kebutuhannya sehingga timbul rasa nyaman. Sementara itu Pikkarainen dalam penelitian Livinsia Lieny menjelaskan kenyamanan sebagai keadaan dimana seseorang menggunakan suatu teknologi dalam kegiatannya dan dianggap menyenangkan bagi diri sendiri. Apabila *mobile banking* dirasa nyaman oleh nasabah saat menggunakannya, maka nasabah tak akan segan menggunakan *mobile banking*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dirwan (2022). data yang diolah ,menyimpulkan bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H5 : Kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

6. Pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen untuk memutuskan akan melakukan transaksi online maupun tidak. Menurut Steward (2001) faktor kepercayaan dalam *e-commerce* adalah perkiraan subjektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi *online (banking)* dan

kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat di dalam *mobile banking*. (Rithmaya, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Muthiah, Emi Yulia Siska dan lemiyana (2020) data yang diolah, menyimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H6 : Fitur Layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

7. Pengaruh kesesuaian terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Menurut Cho (2006) Kesesuaian mengacu pada kecocokan inovasi dengan nilai-nilai dan keyakinan pengguna dengan ide-ide dan kebutuhan sebelum diperkenalkannya inovasi baru itu. Kesesuaian yang dimaksudkan tidak hanya kesesuaian transaksi *mobile banking* dengan kebiasaan atau nilai-nilai yang dianut oleh pengguna *mobile banking*, namun juga kesesuaian dengan produk yang ditawarkan oleh penyedia layanan *mobile banking*. kesesuaian mengacu pada teknologi yang kompatibel dengan nilai, persyaratan, dan pengalaman pribadi yang mungkin terkait dengan adopsi *mobile banking*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harries Arizona Ismail dan Tri Purwani (2021). data yang diolah, menyimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H7 : Kesesuaian berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang

**menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota
Purwokerto.**

8. Pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*

Menurut Davis (1989) mendefinisikan kemanfaatan sebagai suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Kemanfaatan diartikan sebagai rasa percaya pada manfaat yang timbul akibat menggunakan suatu teknologi. Berdasarkan Adamson & Shine dalam penelitian Nyoman mendefinisikan persepsi kemanfaatan sebagai pondasi kepercayaan yang dimiliki seseorang mengenai penggunaan suatu teknologi tentu akan dapat meningkatkan kualitas kinerja seseorang. Suatu sistem akan memeriksa manfaat pada penggunaannya apabila sistem tersebut dapat memberikan suatu manfaat kepada penggunaannya. Oleh sebab itu suatu perbankan dalam pembuatan suatu sistem agar dapat dengan mudah diterima dikalangan masyarakat (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Roviana Sari dan Yoseph Agus Bagus Budi (2021). data yang diolah menyimpulkan bahwa kemanfaatan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*.

Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H8 : Kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode pendekatan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sujarweni 2019 metode kuantitatif merupakan metode yang menghasilkan penemuan-penemuan yang diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik. Pengolahan data yang digunakan yaitu dengan metode *Structural Equation Model (SEM)* dan *Partial Least Square (PLS)* sebagai alat ukur.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah perkotaan Purwokerto yang meliputi empat kecamatan yaitu Purwokerto Utara, Purwokerto Timur, Purwokerto Selatan dan Purwokerto Barat. Waktu penelitian dilakukan pada Juni 2024 – November 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI di wilayah Kota Purwokerto pengguna *mobile banking* BRI. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 600.000 orang (Suaramerdeka Banyumas.com, 2024).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian

membesar ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.

Dalam menghitung jumlah sampel yang diperlukan, penelitian ini menggunakan rumus slovin (Sujarweni, 2019) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = margin of error

Diketahui :

Populasi (N) = 600.000 orang

Margin error = 10% = 0,1

Maka berdasarkan rumus diatas diketahui bahwa :

$$n = \frac{600.000}{1 + 600.000 \cdot (0,10)^2}$$

$$n = \frac{600.000}{1 + 600.000 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{600.000}{1 + 6.000}$$

$$n = \frac{600.000}{6.001}$$

$$n = 99$$

Jadi, jumlah sampel yang tepat untuk penelitian ini apabila dibulatkan adalah 100 sampel.

D. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui perantara. Data ini dikumpulkan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan dari suatu penelitian. Datanya dalam berupa bentuk opini, hasil observasi, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pengisian kuesioner pernyataan yang diberikan kepada generasi Z di wilayah Kota Purwokerto Pengguna *Mobile Banking BRI* melalui *Google Form*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber lain, bukan dari sumber aslinya dan dengan menggunakan media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal dan lainnya.

E. Variabel dan Indikator Penelitian

Ada dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel Laten Exogen (variabel bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sujarweni, 2019). Dalam penelitian ini terdapat delapan variabel independen yaitu: kemudahan, keamanan, kepercayaan, risiko, kenyamanan, fitur layanan, kesesuaian dan kemanfaatan disimbolkan dengan X (Sujarweni, 2019).

2. Variabel Laten Endogen (variabel terikat)

Variabel dependen merupakan variabel apapun yang dipengaruhi atau timbul akibat adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu keputusan disimbolkan dengan Y (Sujarweni, 2019).

Tabel 3. 1 Variabel dan indikator

No	Variabel	Indikator
1	Kemudahan	1. Mudah dipelajari. 2. Mudah digunakan. 3. Fleksibel. (Iqbal et al., 2021).
2	Keamanan	1. Menyimpan data dengan baik 2. Mempunyai tingkat keamanan yang baik 3. Jaminan keamanan transaksi. (Mukhtisar et al., 2021).
3	Kepercayaan	1. Keandalan. 2. Kepedulian. 3. Kredibilitas. (Aqilla & Yudiantoro, 2023).
4	Risiko	1. Ada risiko tertentu. 2. Mengalami kerugian. 3. Kehati-hatian dalam menggunakan. (Styarini & Riptiono, 2020).
5	Kenyamanan	1. Tidak menimbulkan antrian. 2. Menghemat waktu. 3. Bisa diakses dimanapun. (Dirwan, 2022).
6	Fitur Layanan	1. Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa. 2. Menghemat waktu. 3. Keberagaman fitur.

		4. Inovasi produk. (Siti Nur Muthiah, Emi Yulia Siska, 2024).
7	Kesesuaian	1. Sesuai dengan layanan yang diinginkan. 2. Sesuai dengan kebutuhan. 3. Yakin dan nyaman digunakan (Safira et al., 2023).
8	Kemanfaatan	1. Transaksi menjadi lebih mudah 2. Mempercepat waktu penggunaan 3. Dapat mempengaruhi kinerja dan pengetahuan pengguna (Putri et al., 2020)
9	Keputusan	1. Mengenali kebutuhan 2. Mencari informasi 3. Mengevaluasi alternative lain 4. Keputusan menggunakan. (Styarini & Riptiono, 2020)

F. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memanfaatkan strategi pengumpulan data untuk menggali atau mengumpulkan informasi yang bersifat kuantitatif dari responden dalam sebuah penelitian. Data dari penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui survei online dengan menggunakan *google formulir*.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh melalui :

1. Kuesioner

Kuisisioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sujarweni,2019). Dalam penelitian ini peneliti membagikan kuisisioner kepada Generasi Z Di wilayah kota purwokerto pengguna *mobile banking* BRI . penilaian atas responden menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dan menghasilkan pengukuran variabel dalam skala interval yaitu :

Tabel 3. 2 Pedoman Skala Likert

Petanyaan	Angka
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Pengujian

1. Alat Analisis Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sesuai dengan kriteria penelitian. Pengujian kepada responden sesuai dengan kriteria penelitian. Pengujian hipotesis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat ukur.

Menurut world 1985 dalam (Hair et al., 2021). *Partial Least Square* (PLS) adalah metode analisis data yang sering disebut dengan soft modeling karena mentiadakan asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi seperti, data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem

multikolinearitas antara variabel eksogen. Analisis PLS - SEM melalui dua model pengukuran (*outer model*) dan model strukturan (*inner model*).

2. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai mean, maximum dan minimum (Hair et al., 2021).

b. Validitas Convergent

Convergent validity bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Dalam melakukan pengujian *convergent validity* dapat dinilai berdasarkan *outer loadings* atau *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)* (Hair et al., 2021).

- 1) *Loading Factor*, batas *loading factor* sebesar 0,70, suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi *convergent validity* dan memiliki tingkat validitas yang tinggi ketika nilai *outer loading* $> 0,70$.
- 2) *AVE*, nilai *AVE* setidaknya – tidaknya sebesar 0,50. Nilai ini menggambarkan validitas convergen yang memadai (Agus Purwanto et al., 2021).

c. Validitas Diskriminan

- 1) *Cross Loading*, acuan yang digunakan untuk mengukur nilai *cross loading* adalah > 0.70 untuk setiap variabel (Agus Purwanto et al., 2021).
- 2) *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*, adalah nilai rata-rata korelasi item di seluruh konstruk relatif terhadap korelasi rata-rata untuk item yang mengukur konstruk yang sama. acuan yang digunakan untuk pengukuran nilai *Htmt* adalah $< 0,90$ (Agus Purwanto et al., 2021).
- 3) *Fornell-Lacker* adalah salah satu teknik untuk memeriksa *validitas diskriminan* model pengukuran ini adalah ukuran yang membandingkan akar kuadrat dari nilai *AVE* dengan hubungan

variabel laten (Agus Purwanto et al., 2021).

d. *Reliabilitas Cronbach Alpha dan Rho C*

Cronbach alpha adalah patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antar skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan reliabel apabila memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0.60. sedangkan *rho c* jika nilainya lebih dari 0.70 dapat dikatakan variabelnya reliabel (Hair et al., 2021).

3. **Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

a. *Multikolinearitas*

Uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi. Nilai VIF harus kurang dari 5, apabila lebih dari 5 mengindikasikan adanya kolinearitas antar konstruk (Hair et al., 2021).

b. *F- Square*

Pengujian *f- square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh relatif dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Menurut Ghazali & Latan (2015) kriteria dalam pengukuran *f square* sebagai berikut :

- 1) Nilai f^2 0,35 menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh besar.
- 2) Nilai f^2 0,15 ke bawah menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh menengah atau sedang.
- 3) Nilai f^2 0,02 ke bawah menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh kecil.

c. *R- square*

Analisis varian (R^2) atau determinasi dilakukan untuk mengetahui besaran pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai *r- square* maka semakin baik model prediksi dari penelitian yang diajukan (Hair et al., 2021).

d. Q^2 Predictive Relevance

Tujuan menghitung Q^2 predictive relevance adalah untuk mengetahui baik tidaknya tingkat relevansi antara variabel independen dan variabel dependen. Bila mendekati 1 (100%) menunjukkan bahwa semakin baik tingkat relevansinya dalam melakukan prediksi (Hair et al., 2021).

4. Kriteria Pengujian Hipotesis

a. *Path Coefficient (Direct Effect)*

Dirrect Effect dapat dapat digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai original sampel positif maka pengaruh suatu variabel independen terhadap suatu variabel dependen adalah searah, jika nilai sampel original negatif maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah berlawanan arah. Untuk menguji hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistic* dan *P-Values* pada uji *Path Coefficient*. Untuk nilai *T-Tabel* pada signifikansi 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria suatu hipotesis dapat diterima adalah apabila *T-Statistic* > *T-Tabel* atau dapat dilihat pada nilai probabilitas (*p-value*) jika *P-Values* < 0,05 maka dapat dikatakan pengaruh variabel signifikan, tetapi jika nilai *p-value* > 0,05 maka variabelnya tidak signifikan (Hair et al., 2021).

Tahapan uji hipotesis :

1) Pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan mobile banking

H_0 : Kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

H_a : Kemudahan penggunaan memiliki pangaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh

generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

- 2) Pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan mobile banking
H0 : Keamanan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Keamanan penggunaan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

- 3) Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan mobile banking
H0 : Kepercayaan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Kepercayaan penggunaan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

- 4) Pengaruh Risiko terhadap keputusan penggunaan mobile banking
H0 : Risiko penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Risiko penggunaan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh

generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

5) Pengaruh Kenyamanan terhadap keputusan penggunaan mobile banking

H0 : Kenyamanan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Kenyamanan penggunaan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

6) Pengaruh Fitur Layanan terhadap keputusan penggunaan mobile banking

H0 : Fitur Layanan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Fitur Layanan penggunaan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

7) Pengaruh Kesesuaian terhadap keputusan penggunaan mobile banking

H0 : Kesesuaian penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Kesesuaian penggunaan memiliki pangaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

8) Pengaruh Kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*

H0 : Kemanfaatan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

Ha : Kemanfaatan penggunaan memiliki pangaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini diawali dengan dirilisnya aplikasi *Mobile Banking BRI* (BRImo) merupakan aplikasi yang dirilis sejak februari 2019. BRImo diterima oleh sebagian besar nasabah BRI di Indonesia, tercatat hingga akhir juni 2024 BRImo telah digunakan oleh 35,2 juta pengguna dan berhasil mencatat 2.01 miliar transaksi finansial dengan volume transaksi mencapai RP2.574 triliun atau tumbuh 35,81% yoy. Dengan adanya BRImo memungkinkan penggunanya memudahkan dalam memenuhi bertransaksi sehari-hari. Serta BRImo dilengkapi dengan keamanan super canggih sehingga dapat melindungi data nasabah sehingga terhindar dari risiko serangan *cyber crime* sehingga membangun kepercayaan terhadap nasabah bahwa BRImo aman digunakan. Dengan adanya BRImo nasabah merasakan nyaman karena bisa melakukan transaksi dimana saja tanpa harus pergi ke bank, fitur layanan dalam BRImo juga beragam sehingga dapat memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Dengan keberagaman fitur layanan yang terdapat pada BRImo nasabah merasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan sehingga menjadikan manfaat bagi penggunanya.

Pengguna BRImo terdiri dari berbagai generasi, terutama Generasi Z di wilayah kota purwokerto pengguna BRImo, generasi Z sebagai generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi pasti sudah tidak asing dengan *mobile banking*. Kota purwokerto saat ini terdiri atas 28 kelurahan yang terdiri dari 4 kecamatan yaitu kecamatan purwokerto utara terdiri atas 7 kelurahan, kecamatan purwokerto selatan terdiri atas 7 kelurahan, kecamatan purwokerto Timur terdiri atas 7 kelurahan, kecamatan purwokerto Barat terdiri atas 7 kelurahan. Sedangkan batas wilayah Kota Purwokerto yaitu sebelah utara dengan kecamatan Sumbang dan kecamatan Baturraden, sebelah selatan berbatasan dengan

kecamatan sokaraja dan kecamatan patikraja, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan kembaran dan kecamatan sokaraja, sebelah barat berbatasan dengan kecamatan karanglewas.

Penelitian ini bersifat kuantitatif, perolehan data dengan cara *non probability sampling* dengan menggunakan dokumen seperti buku, jurnal, dan website. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat ukur. Analisis data menggunakan evaluasi model pengukuran yaitu uji reliabilitas dan uji validitas dan evaluasi model structural.

Penelitian ini menggunakan objek Generasi Z di wilayah kota Purwokerto. Pengumpulan data dengan menyebar kuesioner yang dibuat melalui google form dengan jumlah responden 100.

B. Deskripsi Responden

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengambilan data dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada generasi Z yang menggunakan *Mobile Banking* Bank BRI (BRImo) yang berada di Wilayah Kota Purwokerto meliputi empat kecamatan yaitu Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Barat, Purwokerto Timur. Peneliti mengambil 100 responden.

Pada deskripsi responden peneliti memaparkan beberapa data mengenai gambaran responden untuk memahami lebih dalam mengenai hasil penelitian ini. Deskripsi responden digunakan untuk mendeskripsikan keadaan serta kondisi responden. Dengan daftar pertanyaan berupa umur, tingkat pendidikan/jenis pekerjaan dan sebagainya yang mana hal tersebut digunakan sebagai objek penelitian. Gambaran umum responden sebagai objek penelitian yaitu :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini adalah Generasi Z di wilayah Kota Purwokerto dengan jumlah 100 responden. Dengan hasil penelitian dapat dilihat karakteristik responden yaitu :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki – Laki	51	51%
2.	Perempuan	49	49%
	Jumlah	100	100%

Sumber primer data diolah, 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki berjumlah 51 atau 51 % dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 49 atau 49%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 – 20	7	7%
2.	21 – 27	93	93%
	Jumlah	100	100%

Sumber data primer diolah, 2024

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan klasifikasi usia responden meliputi : 17 – 20 tahun berjumlah 7 orang (7%), responden berusia 21 – 27 tahun berjumlah 93 orang (93%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	75	75%
2.	Pegawai Swasta	16	16%
3.	Wirausaha	4	4%
4.	Lainnya	5	5%
	Jumlah	100	100%

Sumber data primer diolah, 2024

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan meliputi : Pelajar / Mahasiswa berjumlah 75 orang (75%), Pegawai swasta berjumlah 16 orang (16%), wirausaha berjumlah 4 orang (4%), Lainnya berjumlah 5 orang (5%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang saku per Bulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan / uang saku diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang saku per Bulan

No	Pendapatan/Uang saku	Jumlah	Persentase(%)
1.	kurang dari Rp1.000.000	11	11%

2.	Rp1.000.000- Rp2.000.000	85	85%
3.	Rp2.000.000- Rp3.000.000	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pendapatan atau uang saku perbulan yang meliputi : pendapatan / uang saku kurang dari 1.000.000 berjumlah 11 orang (11%), pendapatan / uang saku Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 berjumlah 85 orang (85%), pendapatan / uang saku Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 4 orang (4%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili / Tempat Tinggal
Responden berdasarkan Domisili / Tempat Tinggal sebagai berikut:

**Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili /
Tempat Tinggal**

No	Domisili	Jumlah	Persentase (%)
1.	Purwokerto Utara	32	32%
2.	Purwokerto Selatan	15	15%
3.	Purwokerto Barat	36	36%
4.	Purwokerto Timur	17	17%
	Jumlah	100	100%

Sumber data primer diolah, 2024

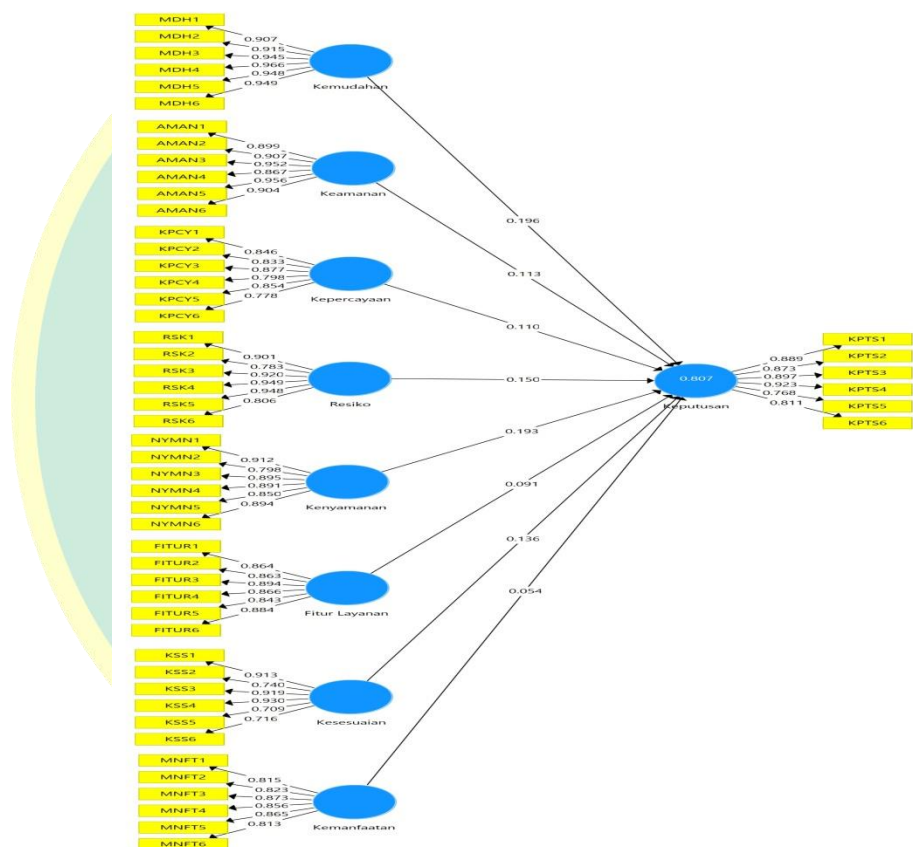
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat klasifikasi responden berdasarkan tempat tinggal atau domisili sebagai berikut : Domisili Purwokerto Utara berjumlah 32 orang (32%), Purwokerto Selatan 15 orang (15%), Purwokerto Barat 36 orang (36%), Purwokerto Timur 17 orang (17%).

C. Hasil Analisis Data

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada tahap awal dalam menganalisis penelitian, perlu dilakukannya uji validitas dan uji reliabilitas (*Outer model*) terhadap indikator-indikator pembentuk konstruk laten yang digunakan pada penelitian ini. Indikator reflektif diukur dengan 2 tahap yaitu dari validitas *convergent* dan validitas *discriminant* (Hair et al., 2021).

Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm



Sumber : Data diolah, 2024

a. Statistik Deskriptif :

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, dan minimum.

Tabel 4. 6 Statistik deskriptif

	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
MDH1	1	0	2.755	2.768	1	4.183	0.948	-0.653	-0.092
MDH2	2	0	2.755	2.807	1	4.183	0.948	-0.664	-0.088
MDH3	3	0	2.858	2.832	1	4.663	0.957	-0.362	-0.008
MDH4	4	0	2.858	2.806	1	4.448	0.956	-0.515	-0.045
MDH5	5	0	2.755	2.703	1	4.345	0.955	-0.549	-0.037
MDH6	6	0	2.804	2.791	1	4.359	0.951	-0.508	-0.052
AMAN1	7	0	2.918	3.026	1	4.508	0.94	-0.299	-0.065
AMAN2	8	0	2.627	2.705	1	3.923	0.942	-0.881	-0.128
AMAN3	9	0	2.458	2.743	1	4.213	0.936	-0.5	0.048
AMAN4	10	0	2.986	2.999	1	4.306	0.938	-0.596	-0.162
AMAN5	11	0	2.554	2.768	1	4.221	0.944	-0.539	0.016
AMAN6	12	0	2.521	2.722	1	4.23	0.943	-0.52	0.035
KPCY1	13	0	2.59	2.475	1	3.962	0.951	-0.91	-0.083
KPCY2	14	0	2.804	2.944	1	3.863	0.932	-0.958	-0.336
KPCY3	15	0	2.59	2.475	1	3.814	0.943	-1.02	-0.16
KPCY4	16	0	2.554	2.402	1	3.9	0.948	-0.953	-0.089
KPCY5	17	0	2.71	2.824	1	3.749	0.929	-1.032	-0.336
KPCY6	18	0	2.859	2.574	1	3.956	0.936	-0.906	-0.307
RSK1	19	0	2.346	2.168	1	4.409	0.929	-0.635	0.029
RSK2	20	0	2.4	2.349	1	4.318	0.946	-0.682	0.062
RSK3	21	0	2.4	2.321	1	4.463	0.94	-0.535	0.104
RSK4	22	0	2.372	2.254	1	4.358	0.939	-0.582	0.118
RSK5	23	0	2.458	2.303	1	4.443	0.944	-0.582	0.035
RSK6	24	0	2.4	2.516	1	4.204	0.953	-0.719	0.11
NYMN1	25	0	2.159	2.222	1	3.384	0.921	-1.403	0.045
NYMN2	26	0	2.521	2.764	1	4.439	0.953	-0.567	0.097
NYMN3	27	0	2.117	1.951	1	3.606	0.931	-1.174	0.211
NYMN4	28	0	2.248	2.388	1	3.736	0.942	-1.089	0.117
NYMN5	29	0	2.428	2.416	1	3.748	0.943	-1.084	-0.048
NYMN6	30	0	2.225	2.378	1	3.892	0.945	-0.964	0.179
FITUR1	31	0	2.554	2.44	1	4.043	0.953	-0.837	-0.034
FITUR2	32	0	2.4	2.63	1	3.559	0.93	-1.229	-0.138
FITUR3	33	0	2.59	2.733	1	4.144	0.952	-0.704	-0.003
FITUR4	34	0	2.428	2.782	1	3.774	0.94	-1.032	-0.043
FITUR5	35	0	2.667	2.59	1	3.938	0.945	-0.903	-0.151
FITUR6	36	0	2.489	2.489	1	4.043	0.954	-0.822	0.02

KSS1	37	0	2.202	2.611	1	3.912	0.926	-0.813	0.167
KSS2	38	0	2.709	2.762	1	4.23	0.945	-0.541	-0.055
KSS3	39	0	2.202	2.587	1	3.869	0.937	-0.919	0.193
KSS4	40	0	2.225	2.663	1	3.892	0.925	-0.838	0.131
KSS5	41	0	2.755	2.676	1	4.244	0.951	-0.597	-0.069
KSS6	42	0	2.346	2.515	1	4.013	0.949	-0.828	0.116
MNFT1	43	0	2.755	2.985	1	4.422	0.95	-0.516	0.052
MNFT2	44	0	1.814	1.826	1	3.441	0.887	-1.089	0.544
MNFT3	45	0	2.097	2.315	1	3.618	0.93	-1.156	0.233
MNFT4	46	0	2.346	2.447	1	3.746	0.944	-1.086	0.032
MNFT5	47	0	2.346	2.359	1	3.617	0.938	-1.198	-0.038
MNFT6	48	0	2.202	2.266	1	3.757	0.94	-1.063	0.162
KPTS1	49	0	2.458	2.303	1	4.012	0.95	-0.834	0.021
KPTS2	50	0	3.268	3.178	1	4.427	0.929	-0.797	-0.21
KPTS3	51	0	2.858	2.635	1	4.347	0.953	-0.563	-0.091
KPTS4	52	0	2.985	2.71	1	4.474	0.955	-0.535	-0.11
KPTS5	53	0	2.554	2.746	1	3.672	0.932	-1.102	-0.231
KPTS6	54	0	3.421	3.355	1	4.909	0.942	-0.47	-0.039

Sumber Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 pada data di atas, rata-rata (mean) untuk tiap pernyataan berkisar antara 1 hingga 4, menunjukkan respon peserta yang cenderung berada di tengah skala. Median yang juga mendekati nilai rata-rata menegaskan bahwa data ini cukup simetris dan tidak memiliki outlier yang signifikan. Rentang nilai minimum dan maksimum pada sebagian besar item berkisar dari 1 hingga sekitar 4, memperlihatkan distribusi respons yang tidak terlalu jauh dari rata-rata.

Berdasarkan data statistik deskriptif yang tersedia, terdapat variasi yang mencolok antara mean tertinggi dan terendah di antara pernyataan yang disajikan. Mean tertinggi, yaitu 3.421, ditemukan pada item KPTS6, menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian yang sangat positif atau tinggi terhadap pernyataan ini. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek yang diukur oleh KPTS6 mungkin terkait keputusan atau persepsi

penting dalam konteks penelitian sangat dihargai atau dianggap penting oleh para responden. Mean yang tinggi juga menunjukkan kesesuaian yang signifikan antara ekspektasi dan pengalaman responden dalam area ini, sehingga kemungkinan besar item ini terkait dengan dimensi yang berkontribusi kuat terhadap keputusan atau kepuasan keseluruhan.

Di sisi lain, mean terendah sebesar 1.814 terdapat pada item MNFT2, yang menunjukkan respon yang lebih rendah atau kecenderungan ketidaksetujuan terhadap pernyataan ini. Nilai mean yang rendah bisa mengindikasikan bahwa faktor yang diukur oleh MNFT2 mungkin kurang relevan atau tidak begitu bernilai dalam pandangan responden. Ini dapat menunjukkan bahwa aspek kemanfaatan atau utilitas yang diukur kurang menarik bagi responden atau tidak sesuai dengan harapan mereka, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam analisis lebih lanjut.

b. Validitas *Convergent*

Convergent validity bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Dalam melakukan pengujian *convergent validity* dapat dinilai berdasarkan *outer loadings* atau *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

1) *Loading Factor*

Biasanya dalam penelitian digunakan batas *loading factor* sebesar 0,70. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi *convergent validity* dan memiliki tingkat validitas yang tinggi ketika nilai *outer loadings* $> 0,70$. Berikut hasil *loading factor* pada penelitian ini:

Tabel 4. 7 Nilai loading factor

[illegible]

KSS 4								0.930	
KSS 5								0.709	
KSS 6								0.716	
MD H1				0.907					
MD H2				0.915					
MD H3				0.945					
MD H4				0.966					
MD H5				0.948					
MD H6				0.949					
MNF T1			0.815						
MNF T2			0.823						
MNF T3			0.873						
MNF T4			0.856						
MNF T5			0.865						
MNF T6			0.813						
NY MN1					0.912				
NY MN2					0.798				
NY MN3					0.895				
NY MN4					0.891				
NY MN5					0.850				
NY MN6					0.894				
RSK 1									0.901
RSK 2									0.783
RSK 3									0.920
RSK 4									0.949
RSK 5									0.948
RSK 6									0.806

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai outer loadings >

0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi convergent validity dan dapat dilanjutkan dengan uji selanjutnya.

2) *Average Variance Extracted (AVE)*

Validitas konvergen mempunyai makna bahwa seperangkat indikator mewakili satu variabel laten dan yang mendasari variabel laten tersebut. Perwakilan tersebut dapat didemonstrasikan melalui unidimensionalitas yang dapat diekspresikan dengan menggunakan nilai rata-rata yang diekstraksi (*Average Variance Extracted/AVE*). nilai AVE setidaknya sebesar 0,5. Nilai ini menggambarkan validitas konvergen yang memadai yang mempunyai arti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata.

Tabel 4. 8 Nilai *Average Variance Extracted*

	Average Variance Extracted (AVE)
Fitur Layanan	0.756
Keamanan	0.836
Kemanfaatan	0.708
Kemudahan	0.881
Kenyamanan	0.764
Kepercayaan	0.692
Keputusan	0.743
Kesesuaian	0.685
Resiko	0.786

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa nilai dari Ave diatas 0,50, sehingga tidak ada variabel yang dibuang sama sekali karena telah memenuhi *convergent validity*.

c. Validitas *Discriminant*

1) *Cross Loading*

Validitas diskriminan adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain menurut standar empiris. Dengan demikian, menetapkan validitas diskriminan menyiratkan bahwa sebuah konstruk unik dan menangkap fenomena yang tidak direpresentasikan oleh konstruksi lain dalam model. *Cross-loading* adalah metode lain untuk mengetahui *discriminant validity*, yakni dengan melihat nilai *cross loading*. Apabila nilai loading dari masing-masing item terhadap konstraknya lebih besar daripada nilai *cross loading*nya.

Tabel 4. 9 Nilai cross loading

	Fitur Layanan	Keamanan	Kemanfaatan	Kemudahan	Kenyamanan	Kepercayaan	Keputusan	Keesuaian	Resiko
AMAN1	0.675	0.899	0.575	0.624	-0.607	0.349	0.614	0.495	0.056
AMAN2	0.610	0.907	0.596	0.713	-0.673	0.417	0.757	0.688	0.112
AMAN3	0.745	0.952	0.547	0.572	-0.782	0.459	0.686	0.627	0.076
AMAN4	0.528	0.867	0.622	0.685	-0.580	0.320	0.667	0.601	0.162
AMAN5	0.701	0.956	0.604	0.640	-0.728	0.525	0.705	0.620	0.020
AMAN6	0.738	0.904	0.553	0.552	-0.731	0.411	0.667	0.615	0.099
FITUR1	0.864	0.544	0.428	0.554	-0.572	0.605	0.626	0.571	0.063
FITUR2	0.863	0.714	0.424	0.443	-0.855	0.564	0.566	0.556	0.165
FITUR3	0.894	0.616	0.460	0.587	-0.583	0.517	0.673	0.584	-0.108
FITUR4	0.866	0.717	0.449	0.547	-0.737	0.577	0.611	0.623	0.065
FITUR5	0.843	0.579	0.351	0.500	-0.683	0.483	0.547	0.468	0.060
FITUR6	0.884	0.634	0.493	0.591	-0.598	0.541	0.671	0.614	-0.048
KPCY1	0.546	0.273	0.243	0.271	-0.347	0.846	0.384	0.364	-0.282
KPCY2	0.529	0.441	0.307	0.329	-0.668	0.833	0.402	0.466	-0.056
KPCY3	0.537	0.415	0.279	0.306	-0.482	0.877	0.434	0.293	-0.212
KPCY4	0.424	0.271	0.216	0.273	-0.291	0.798	0.377	0.203	-0.176
KPCY5	0.620	0.518	0.268	0.354	-0.632	0.854	0.427	0.451	-0.208
KPCY6	0.475	0.327	0.259	0.234	-0.462	0.778	0.377	0.321	0.060
KPTS1	0.611	0.645	0.617	0.702	-0.446	0.401	0.889	0.657	0.243
KPTS2	0.733	0.741	0.626	0.634	-0.683	0.519	0.873	0.684	0.126
KPTS3	0.682	0.641	0.543	0.804	-0.413	0.358	0.897	0.629	0.020
KPTS4	0.686	0.674	0.599	0.764	-0.441	0.371	0.923	0.647	0.030
KPTS5	0.472	0.595	0.709	0.520	-0.495	0.482	0.768	0.533	0.323
KPTS6	0.470	0.572	0.569	0.638	-0.452	0.374	0.811	0.615	0.176
KSS1	0.615	0.650	0.614	0.600	-0.654	0.392	0.626	0.913	-0.009

KSS2	0.588	0.517	0.427	0.570	-0.479	0.322	0.662	0.740	0.098
KSS3	0.640	0.637	0.619	0.595	-0.682	0.419	0.633	0.919	-0.051
KSS4	0.635	0.651	0.621	0.600	-0.666	0.404	0.640	0.930	-0.059
KSS5	0.387	0.403	0.463	0.454	-0.370	0.288	0.579	0.709	0.087
KSS6	0.311	0.401	0.494	0.366	-0.498	0.229	0.419	0.716	0.090
MDH1	0.549	0.645	0.478	0.907	-0.437	0.247	0.748	0.575	0.150
MDH2	0.559	0.648	0.555	0.915	-0.429	0.307	0.740	0.542	0.125
MDH3	0.620	0.655	0.563	0.945	-0.515	0.380	0.762	0.674	-0.025
MDH4	0.597	0.643	0.550	0.966	-0.471	0.373	0.737	0.625	-0.002
MDH5	0.581	0.639	0.555	0.948	-0.472	0.353	0.728	0.628	0.078
MDH6	0.590	0.664	0.618	0.949	-0.495	0.343	0.730	0.639	0.092
MNFT1	0.495	0.543	0.815	0.545	-0.378	0.365	0.701	0.615	0.084
MNFT2	0.450	0.532	0.823	0.368	-0.514	0.310	0.553	0.540	0.235
MNFT3	0.316	0.519	0.873	0.550	-0.358	0.110	0.584	0.616	0.169
MNFT4	0.443	0.553	0.856	0.503	-0.485	0.141	0.522	0.570	0.235
MNFT5	0.432	0.525	0.865	0.433	-0.387	0.376	0.628	0.436	0.194
MNFT6	0.384	0.546	0.813	0.568	-0.416	0.251	0.532	0.521	0.173
NYMN1	-0.668	-0.685	-0.425	-0.456	0.912	-0.449	-0.439	-0.674	-0.139
NYMN2	-0.562	-0.619	-0.482	-0.448	0.798	-0.554	-0.512	-0.572	-0.186
NYMN3	-0.772	-0.697	-0.492	-0.485	0.895	-0.593	-0.574	-0.592	-0.107
NYMN4	-0.714	-0.643	-0.358	-0.386	0.891	-0.484	-0.509	-0.491	-0.281
NYMN5	-0.598	-0.649	-0.456	-0.476	0.850	-0.342	-0.455	-0.682	-0.188
NYMN6	-0.675	-0.623	-0.386	-0.363	0.894	-0.604	-0.438	-0.569	-0.149
RSK1	0.060	0.088	0.217	0.056	-0.244	-0.196	0.139	0.021	0.901
RSK2	0.007	0.004	0.120	-0.090	-0.183	-0.210	-0.044	-0.031	0.783
RSK3	0.073	0.041	0.160	0.037	-0.171	-0.207	0.127	0.009	0.920
RSK4	0.008	0.126	0.215	0.075	-0.186	-0.123	0.207	0.046	0.949
RSK5	-0.017	0.045	0.204	0.092	-0.121	-0.215	0.107	-0.019	0.948
RSK6	0.001	0.083	0.078	-0.025	-0.203	-0.091	0.052	0.028	0.806

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.9, acuan yang digunakan pada penelitian ini adalah diatas 0,7. Dapat dilihat pada tabel diatas semua nilai *cross loading* tiap indikator diatas 0,7. Selain itu uji validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai nilai *cross loading* indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* iindikator konstruk tersebut terhadap konstruk lain. Pada tabel dapat dilihat nilai *cross loading* dari indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indikator konstruk tersebut terhadap konstruk

lain maka validitas diskriminan setiap indikator terhadap variabelnya telah terpenuhi.

2) Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

HTMT adalah mean dari semua korelasi indikator di seluruh konstruksi yang mengukur konstruksi yang berbeda yaitu (korelasi heterotrait-heterometode) relatif terhadap mean (geometris) dari korelasi rata-rata indikator yang mengukur konstruksi yang sama. Metode ini menggunakan multitrait-multimethod matrix sebagai dasar pengukuran. Nilai HTMT harus kurang dari 0,9 untuk memastikan validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif.

Tabel 4. 10 Nilai HTMT

	Fitur Layanan	Keamanan	Kemanfaatan	Kemudahan	Kenyamanan	Kepercayaan	Keputusan	Kesesuaian	Resiko
Fitur Layanan									
Keamanan	0.770								
Kemanfaatan	0.535	0.679							
Kemudahan	0.647	0.714	0.622						
Kenyamanan	0.820	0.785	0.539	0.522					
Kepercayaan	0.680	0.479	0.336	0.377	0.620				
Keputusan	0.755	0.790	0.759	0.827	0.601	0.527			
Kesesuaian	0.697	0.705	0.719	0.688	0.740	0.457	0.787		
Resiko	0.106	0.090	0.205	0.088	0.217	0.229	0.171	0.090	

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 data di atas menunjukkan bahwa semua nilai HTMT < 0,9 maka dapat dinyatakan bahwa semua konstruk telah valid secara validitas diskriminan berdasarkan perhitungan HTMT.

3) Fornell Larcker

Fornell larcker criterion adalah salah satu teknik yang paling populer untuk memeriksa validitas diskriminan model pengukuran ini adalah ukuran yang membandingkan akar kuadrat dari nilai AVE dengan hubungan variabel laten.

Tabel 4. 11 Nilai fornell lacker

	Fitur Layan an	Keaman an	Keman faatan	Kem udah an	Keny aman an	Keperc ayaan	Kepu tusan	Keses uaian	Res iko
Fitur Layan an	0.869								
Keamana n	0.728	0.915							
Kemanfa atan	0.502	0.638	0.841						
Kemudah an	0.621	0.692	0.589	0.939					
Kenyama nan	-0.765	-0.749	-0.499	-0.501	0.874				
Kepercay aan	0.630	0.454	0.316	0.356	-0.582	0.832			
Keputusa n	0.712	0.749	0.706	0.790	-0.565	0.482	0.862		
Kesesuaia n	0.658	0.668	0.655	0.654	-0.680	0.422	0.729	0.827	
Resiko	0.031	0.096	0.211	0.074	-0.200	-0.178	0.173	0.026	0.887

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 dapat disimpulkan nilai square root dari setiap konstruk AVE diatas lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk lainnya sehingga lolos uji.

d. Reliabilitas *Cronbach Alpha* dan *Rho_C*

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu . Dalam hal ini, peneliti menggunakan rumus *cronbach alpha* dan *rho_c* cronbach alpha adalah patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala

variabel yang ada instrument yang digunakan dalam variabel tersebut dikatakan reliable apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Sedangkan rho c jika nilainya lebih dari 0,70. jadi dapat dikatakan variabelnya reliable. Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas data penelitian :

Tabel 4. 12 Nilai cronbach alpha

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Fitur Layanan	0.935	0.939	0.949
Keamanan	0.961	0.963	0.968
Kemanfaatan	0.918	0.923	0.936
Kemudahan	0.973	0.973	0.978
Kenyamanan	0.938	0.943	0.951
Kepercayaan	0.911	0.913	0.931
Keputusan	0.930	0.934	0.945
Kesesuaian	0.904	0.914	0.928
Resiko	0.955	0.970	0.956

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa nilai dari masing-masing variabel diatas dikatakan reliabel atau handal karena nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60 dan juga *rho c* lebih dari 0,70 maka dapat divalidasi bahwa variabelnya reliabel.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

a. Multikolinearitas

Didalam asumsi klasik terdapat uji *multikolinearitas*, uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi. Nilai VIF (Variance inflation Factor) haru < 5 (kurang dari 5), karena bila lebih dari 5 mengindikasikan adanya kolinearitas antar konstruk (Hair et al., 2021).

Tabel 4. 13 Multikolinearitas

	Keputusan
Fitur Layanan	3.527
Keamanan	3.788
Kemanfaatan	2.259
Kemudahan	2.485

Kenyamanan	4.287
Kepercayaan	2.009
Kesesuaian	3.048
Resiko	1.366

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan nilai VIF dalam tabel 4.13 di atas, tidak ada nilai VIF > 5 maka tidak ada masalah multikolinearitas.

b. *F-Square (Effect Size)*

Pengujian *F-Square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh relative dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen Menurut Ghazali & Latan (2015) kriteria dalam pengukuran *F-Square* sebagai berikut :

- 1) Nilai F^2 0,35 menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh besar.
- 2) Nilai F^2 0,15 ke bawah menunjukkan antar variabel laten terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh menengah atau sedang.
- 3) Nilai F^2 0,02 ke bawah menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh kecil.

Tabel 4. 14 Nilai F-Square

	Keputusan
Fitur Layanan	0.091
Keamanan	0.113
Kemanfaatan	0.054
Kemudahan	0.196
Kenyamanan	0.193
Kepercayaan	0.110
Kesesuaian	0.136
Resiko	0.150

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa pengaruh masing-masing variabel dengan angka berwarna hijau mempunyai pengaruh yang besar, yang berwarna hitam mempunyai pengaruh yang sedang, angka berwarna merah mempunyai pengaruh yang kecil.

c. *R - Square Adjusted*

Analisis Varian (R^2) atau diuji determinasi dilakukan untuk mengetahui besaran pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai *R-square*. Semakin tinggi nilai *r-square* maka semakin baik model model prediksi dari penelitian yang diajukan.

Tabel 4. 15 R-Square Adjusted

	R Square	R Square Adjusted
Keputusan	0.822	0.807

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa nilai dari masing-masing variabel diatas dikatakan reliable atau handal karena nilai cronbach alpha lebih dari 0,60 variabel diatas dikatakan reliabel atau handal karena nilai cronbach alpha lebih dari 0,60 dan juga rho c lebih dari 0,70 maka dapat divalidasi bahwa variabelnya reliable.

d. Q^2 *Predictive Relevance*

Tujuan menghitung *predictive relevance* adalah untuk mengetahui baik tidaknya tingkat relevansi antara variabel independen dan variabel dependen. Bila mendekati 1 (100%) menunjukkan bahwa semakin baik tingkat relevansinya dalam melakukan prediksi.

Tabel 4. 16 Q Predictive relevance

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Fitur Layanan	
Keamanan	
Kemanfaatan	
Kemudahan	
Kenyamanan	
Kepercayaan	
Keputusan	0.593
Kesesuaian	
Resiko	

Sumber : Data primer diolah, 2024

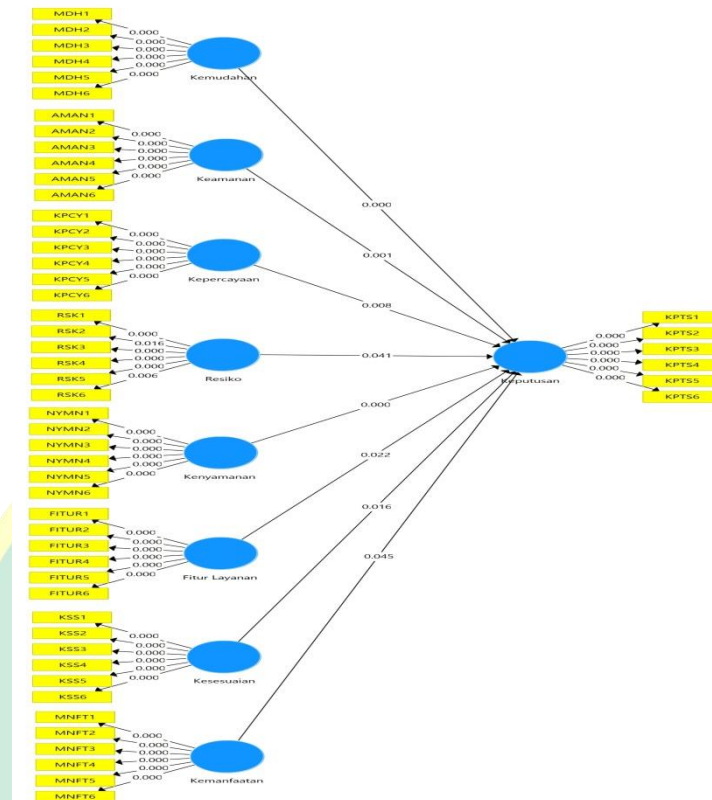
Berdasarkan tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa predictive relevance pada penelitian ini cukup baik karena diatas 0.

3. Kriteria Pengujian Hipotesis

a. *Path Coefficient (Direct Effect)*

Analisis *direct Effect* digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai orginal sampel positif maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah berlawanan arah. Pengaruh signifikansi variabel dapat dilihat dengan melihat nilai *T-statistics*. Signifikan level 5% (two -tailed) digunakan dalam penelitian ini sehingga T-tabel sebesar 1,96. Apabila nilai *T-statistics* > 1,96, maka dapat dikatakan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Variabel juga dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan jika melihat nilai *P value* <0,05 atau 5%.

Gambar 4. 2 Output Bootstrapping



Sumber : data primer diolah, 2024

Tabel 4. 17 Nilai Koefisien Jalur Statistics

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Fitur Layanan -> Keputusan	0.239	0.232	0.104	2.303	0.022
Keamanan -> Keputusan	0.276	0.268	0.080	3.457	0.001
Kemanfaatan -> Keputusan	0.147	0.159	0.073	2.011	0.045
Kemudahan -> Keputusan	0.294	0.288	0.061	4.838	0.000
Kenyamanan -> Keputusan	0.384	0.363	0.101	3.799	0.000
Kepercayaan -> Keputusan	0.198	0.188	0.075	2.655	0.008
Kesesuaian -> Keputusan	0.271	0.261	0.112	2.421	0.016
Resiko -> Keputusan	0.191	0.172	0.093	2.052	0.041

Sumber : data primer diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel 4.17 di atas. Dari keseluruhan nilai koefisien jalur dan *t statistic* dari pengujian bootstrapping menunjukkan bahwa nilai keseluruhan dari setiap variabel memiliki nilai yang lebih besar dari nilai *t*-tabel (1,96) atau dilihat pada nilai probabilitas (*p-value*) diatas, jika *p-value* < 0,05 maka dapat dikatakan pengaruh variabel signifikan. Namun, jika nilai *p-value* > 0,05 maka variabel tidak signifikan. Data diatas dimana pada variabel-variabel yang menunjukkan bahwa *p-value* kurang dari 0,050 sehingga hipotesis pada *direct effect* diterima atau ditemukan adanya pengaruh pada *direct effect*. Sedangkan nilai original sampel semua variabel independen diatas positif, maka pengaruh variabel independen diatas terhadap variabel dependen adalah searah.

- 1) Pengaruh Kemudahan terhadap keputusan penggunaan terlihat bahwa nilai *P-value* adalah $0,000 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Pengaruh Keamanan terhadap keputusan penggunaan terlihat bahwa nilai *P-value* adalah $0,001 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 3) Pengaruh Kepercayaan terhadap keputusan penggunaan terlihat bahwa nilai *P-value* adalah $0,008 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 4) Pengaruh Risiko terhadap keputusan penggunaan terlihat bahwa nilai *P-value* adalah $0,041 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa risiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

- 5) Pengaruh Kenyamanan terhadap keputusan penggunaan
terlihat bahwa nilai P-value adalah $0,000 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 6) Pengaruh Fitur Layanan terhadap keputusan penggunaan
terlihat bahwa nilai P-value adalah $0,022 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa Fitur Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 7) Pengaruh Kesesuaian terhadap keputusan penggunaan
terlihat bahwa nilai P-value adalah $0,016 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 8) Pengaruh Kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan
terlihat bahwa nilai P-value adalah $0,045 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa Kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

D. Pembahasan

Dari analisis yang telah dilakukan menggunakan software SmartPLS 3.0 kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasil dari *output inner model* yang mampu memberikan hasil yang jelas dari pengaruh antar variabel yang diteliti. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu Kemudahan, Keamanan, Kenyamanan, Fitur Layanan, Kepercayaan, Risiko, Kesesuaian, Kemanfaatan sebagai variabel bebas, dan Keputusan sebagai variabel terikat.

1. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Kemudahan pengguna merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sama halnya dengan keputusan penggunaan *mobile banking*, semakin mudah layanan *mobile banking* tersebut maka keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* semakin besar. Bank memberikan layanan berupa *mobile banking* yang dapat dengan mudah dimengerti dan dipelajari oleh nasabah atau penggunanya. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi sesuai keinginannya. Pengguna memiliki refleksi psikologis untuk bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami dan dapat mendorongnya untuk menerima dan menggunakan sistem tersebut. Teori yang dipakai dalam kemudahan penggunaan adalah TAM. Teori ini mempelajari tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi (Iqbal et al., 2021).

Dari hasil *Boostrapping* menjelaskan bahwa Kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan. Dapat dilihat dari nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($4,838 > 1,96$) atau nilai *p-value* yang menunjukkan $0,000 < 0,050$ sehingga hipotesis pertama di terima. Hal ini berarti kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan teori TAM yang berfokus pada kemudahan penggunaan yang diyakini dapat mempengaruhi individu dalam menggunakan teknologi. Seperti dalam Q.S Al'ala yang menjelaskan bahwa agama Islam adalah agama yang mudah dan tidak mempersulit umatnya. Hal ini termasuk dalam kemudahan yang ada didalam *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) atau lebih dikenal dengan sebutan BRImo, di dalam *mobile banking* tersebut tersedia berbagai layanan yang dapat memudahkan

penggunanya dalam berbagai transaksi, seperti transfer antar bank, membayar listrik/pdam, membeli pulsa maupun *top-up e wallet*. Dengan kemudahan yang terdapat pada *mobile banking* membuat nasabah merasa memutuskan untuk menggunakan *mobile banking* BRImo.

Dari hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*”. Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan.

2. Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah hal yang tidak diinginkan pada saat menggunakan *mobile banking* atau sesuatu yang dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan merupakan faktor penting dalam layanan *mobile banking* yang dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen/nasabah yang menggunakan *mobile banking*, sehingga nasabah akan memutuskan untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan. *Mobile banking* Bank Rakyat Indonesia memberikan pertimbangan yang sangat matang dalam hal keamanan aplikasinya, BRImo memberikan keamanan dengan meluncurkan fitur kunci sidik jari untuk *log in* ke dalam sistem aplikasinya. Dalam islam setiap transaksi harus dilakukan dengan jujur tanpa adanya penipuan, seperti yang dijelaskan pada surah Al Baqarah : 188. Di dalam Ayat tersebut mengingatkan kita untuk tidak melakukan tindakan yang bisa merugikan orang lain, termasuk dalam transaksi finansial. Jika *mobile banking* tidak aman atau rentan terhadap kebocoran data atau penipuan, maka hal ini bisa

dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip keadilan dan keamanan.

Dari hasil *Boostrapping* menjelaskan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap keputusan. Dapat dilihat pada nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($3.457 > 1,96$) atau nilai *p-value* $0,001 < 0,050$ sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini berarti keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile banking*. Dalam menjaga keamanan nasabah bertransaksi *mobile banking*, BRI telah menerapkan teknologi *kriptografi* dengan yang akan mengacak dan menyandingkan transaksi. Rasa aman dapat diartikan nasaban merasa aman ketika menggunakan *mobile banking* seperti kebocoran dari *user id* dan *password*, dan untuk mengantisipasi kondisi tersebut, *mobile banking* BRI telah dilengkapi dengan teknologi *biometric* menggunakan sidik jari nasabah. Dengan demikian keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* BRI meningkat karena merasakan keamanan yang terjamin ketika menggunakan aplikasi tersebut.

Dari hasil penelitian ini, sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Tarigan, dan Evriyanni 2021. Berjudul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng Banda Aceh)”. Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan.

3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Kepercayaan diartikan sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu. Kesediaan ini muncul karena adanya pemahaman individu tentang pihak lain yang didasarkan pada masa lalunya, adanya harapan pihak lain akan sumbangan yang positif. Dalam penggunaan *mobile banking*

akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi bahwa aplikasi *mobile banking* BRI dapat digunakan dengan mudah dan percaya bahwa aplikasi tersebut aman digunakan. Dalam Islam kepercayaan merupakan pokok utama dalam hubungan antar individu terutama dalam konteks transaksi atau bisnis. Dalam hal penggunaan *mobile banking* kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan dan sistem yang digunakan sangat menentukan apakah mereka bersedia menggunakan layanan tersebut atau tidak. Seperti dalam Q.S Al-Baqarah : 282 ayat ini menekankan pentingnya kejelasan dan transparansi dalam setiap transaksi. Dalam konteks *mobile banking*, pengguna membutuhkan kepercayaan bahwa sistem yang digunakan dapat mencatat setiap transaksi dengan jelas, akurat tanpa kecurangan, menjadi faktor utama bagi keputusan seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Dari hasil *Boostrapping* menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan. Dilihat pada nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($3,021 > 1,96$) atau nilai *p-value* $0,003 < 0,05$ sehingga hipotesis ketiga diterima. Artinya nasabah yang percaya bahwa *mobile banking* dapat dipercaya, mengedepankan kepentingan penggunaannya, menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi, percaya pada layanan yang mampu memberikan transaksi yang terpercaya pada *mobile banking* dan informasi yang diberikan. Setiap responden dipengaruhi oleh keyakinan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan *mobile banking* BRI, sebab *mobile banking* BRI dilengkapi dengan sistem keamanan yang profesional sehingga terjamin kerahasiaan keamanan dalam bertransaksi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Bagas Wicaksono, Diana Triwardhani, Heni Nastiti yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas

Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan”. Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan.

4. Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Risiko adalah suatu keadaan yang tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online menggunakan sebuah aplikasi. Risiko menjadi permasalahan yang mendasar dalam keputusan penggunaan *mobile banking*. Persepsi risiko berkaitan dengan kepercayaan, dimana tingkat persepsi risiko dari suatu individu akan mempengaruhi keputusan terkait keputusan penggunaan. Dalam Islam sangat mendorong umatnya untuk menghindari kerugian dan memastikan bahwa segala bentuk aktivitas-aktivitas termasuk transaksi finansial dilakukan dengan cara yang tidak merugikan diri sendiri maupun oranglain. Dalam konteks *mobile banking* risiko kehilangan dana akibat penipuan, kesalahan sistem, atau kebocoran data adalah hal yang perlu diperhatikan. Dalam Q.S Al-Baqarah : 195 ayat ini mengajarkan kita tidak membahayakan diri sendiri dalam urusan finansial. Dalam konteks *mobile banking*, keputusan untuk menggunakan layanan tersebut harus memperhitungkan risiko yang ada, seperti keamanan data dan potensi kerugian finansial. Jika terdapat risiko besar yang tidak dapat diatasi dengan baik, maka keputusan untuk menggunakan *mobile banking* harus dipertimbangkan dengan hati-hati.

Berdasarkan *Bootstrapping* menjelaskan bahwa Risiko berpengaruh terhadap keputusan, dilihat pada nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($2,187 > 1,96$) atau nilai *p-value* $0,029 < 0,05$ artinya hipotesis ke empat diterima. Pada penelitian ini responden mempertimbangkan risiko dari penggunaan sebuah aplikasi *Mobile banking* BRI, yang artinya risiko merupakan faktor yang dapat menjadi pendorong untuk memutuskan

menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI dalam kehidupan sehari-hari secara terus menerus. Artinya tingkat risiko penggunaan *mobile banking* mempengaruhi para nasabah untuk menggunakan layanan pada *mobile banking* BRI. Untuk itu bank harus menjamin hal-hal yang tidak diinginkan atau risiko-risiko yang mungkin akan ditimbulkan baik dari unsur internal maupun dari sistem *mobile banking* tersebut seperti serangan hacker atau kebocoran data pribadi sampai kehilangan uang tabungan.

Hasil penelitian tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Fitria Styarini dan Sulis Riptono Berjudul "Analisis Pengaruh *Customer Trust* Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Melalui *Perceived Risk* dan *Perceived Usefulness* sebagai variabel intervening (Studi kasus pada pengguna Aplikasi *Mobile banking* bank BRI di kantor cabang Kebumen)." hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa Risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan.

Dalam penelitian ini mayoritas responden selalu mempertimbangkan risiko sebelum memutuskan untuk menggunakan *mobile banking* BRI. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan. Karena nasabah akan mempertimbangkan risiko dahulu sebelum memutuskan menggunakan *mobile banking*.

5. Pengaruh Kenyamanan terhadap keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Kenyamanan merupakan kondisi dimana seseorang yang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan setiap aktivitasnya dan seseorang tersebut menganggap menyenangkan untuk dirinya sendiri dalam melakukan aktivitasnya tersebut. Aspek kenyamanan nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*. Kenyamanan bagi umat islam adalah ketika segala sesuatu dilakukan dengan cara yang memudahkan, tanpa menambah beban atau kesulitan.

Kenyamanan dalam Islam juga berarti menghindari kesulitan atau kerumitan yang tidak perlu. Dalam hal penggunaan mobile banking, semakin sederhana proses transaksi dan semakin nyaman akan lebih diminati penggunaanya. Seperti dalam Q.S Al-A'raf : 181 ayat ini menekankan bahwa salah satu misi Nabi adalah untuk membebaskan umat dari kesulitan dan beban yang berat. Dalam konteks mobile banking, kenyamanan bagi pengguna tercipta ketika sistem tersebut membebaskan penggunaanya dari kesulitan yang sebelumnya ada dalam transaksi manual, seperti antrian panjang di bank atau kerepotan membawa uang tunai. Dengan menggunakan mobile banking mereka dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa terbebani dengan prosedur yang rumit.

Dari hasil *Boostrapping* menjelaskan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan. Dapat dilihat pada nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $T-statistics > t\text{-tabel}$ ($3,945 > 1,96$) atau nilai *p-value* $0,000 < 0,05$. sehingga hipotesis ketlima diterima. Hal ini berarti kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan mobile banking. Kenyamanan yang diberikan oleh *mobile banking* tentu membantu penggunaanya dalam bertransaksi sehari-hari, karena nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Hal ini terkait dengan *Techology Acceptance Model* (TAM) karena kenyamanan dalam penggunaan suatu teknologi tergantung pada sejauh mana teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya.

Dari hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dirwan berjudul “Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan” Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa Kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan.

6. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan *mobile banking*. Fitur layanan merupakan faktor penting yang ada pada layanan *mobile banking*, fitur layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya. Fitur layanan yang jelas, transparan dan mudah digunakan sangat penting untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna. *Mobile banking* yang menyediakan fitur-fitur yang jelas dan mudah diakses akan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi tanpa kebingungan. Dalam Q.S Al-Baqarah : 282 ayat ini mengingatkan kita untuk jelas dan transparan dalam setiap transaksi, baik secara lisan maupun tertulis. Dalam konteks *mobile banking*, fitur layanan yang memudahkan pengguna untuk memantau transaksi mereka, memberikan notifikasi yang jelas, serta menyediakan riwayat transaksi yang lengkap. Fitur seperti ini memberikan kepastian kepada pengguna tentang keadaan finansial mereka dan memudahkan mereka dalam mengelola uang, yang nantinya dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Dari hasil *Boostrapping* menjelaskan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan. Dapat dilihat pada nilai *T-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($3,166 > 1,96$) atau nilai $p\text{-value}$ $0,002 < 0,05$ sehingga hipotesis keenam diterima. Penelitian ini sejalan dengan *Theory Reasoned of Action* membantu dalam memahami bagaimana sikap pengguna terhadap fitur tertentu dan norma social (apa yang oranglain pikirkan) mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan fitur tersebut. Pada indikator fitur layanan ini yaitu kemudahan akses yang didapatkan oleh nasabah memberikan kenyamanan yang memberikan manfaat terhadap nasabah, lalu keberagaman layanan transaksi dan fitur apabila nasabah puas terhadap fitur yang ditawarkan karena memenuhi kebutuhan

nasabah tersebut dapat mempengaruhi dalam keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* BRI, lalu inovasi produk yang ada dapat membuat fitur layanan lebih baik dalam penggunaannya, meningkatkan proses transaksi di fitur layanan juga dapat mempengaruhi bagaimana keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* BRI.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Nur Muthiah, Emi Yulia siska dan Lemiyana yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Bsi Mobile* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang)” hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

7. Pengaruh Kesesuaian terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Kesesuaian merupakan cara untuk mendapatkan nilai dan kebutuhan yang diinginkan penggunaannya, dalam konteks penggunaan *mobile banking* kesesuaian didasarkan pada sesuatu yang menjadi ekspektasi lalu dapat terwujud pada saat menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Menurut Mandrata & sutarso (2019) kesesuaian adalah sejauh mana mereka menerima nilai tambah, kebutuhan yang disukai oleh mereka, dan mereka meningkatkan calon pengguna baru. Kesesuaian itu sendiri menjadi dasar bagi kemudian hari ketika menggunakan *mobile banking* pada lembaga keuangan yang menawarkan produk tersebut. Jika sikap terhadap pengguna teknologi ditentukan oleh kesesuaian. Kemudian akan mendorong pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut. Seperti dalam Q.S Al-Taghabun : 64 ayat ini mendorong umat islam untuk bertanggung jawab dalam mengelola harta dan selalu menafkahkan harta untuk kebaikan, dengan cara yang bijaksana. Keputusan menggunakan

mobile banking dipengaruhi oleh apakah fitur-fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan *Bootstrapping* menjelaskan bahwa kesesuaian berpengaruh terhadap keputusan, dilihat pada nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($2,077 > 1,96$) atau nilai *p-value* $0,038 < 0,05$ artinya hipotesis ke tujuh diterima. Artinya semakin tinggi kesesuaian yang dirasakan terhadap *mobile banking* BRI tentu akan meningkatkan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BRI ini. Hal ini disebabkan responden merasakan sesuai karena layanan yang ada pada *mobile banking* BRI sudah memenuhi keinginan mereka, karena didalam aplikasi mobile banking BRI terdapat berbagai fitur yang memudahkan mereka untuk bertransaksi sehingga responden sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan serta pihak bank konsisten terhadap layanan yang disajikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Harries Arizona Ismail dan Tri Purwani (2021). Berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking*.”. Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa Kesesuaian berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Alasan kesesuaian berpengaruh terhadap keputusan karena layanan yang disediakan oleh *mobile banking* konsisten dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terdapat suatu nilai dan keyakinan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

8. Pengaruh Kemanfaatan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Kemanfaatan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi seseorang yang menggunakannya, di dalam mobile banking BRI terdapat berbagai layanan yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi sehingga menimbulkan manfaat bagi penggunanya.

Kemanfaatan dalam konteks mobile banking sangat berhubungan dengan sejauh mana layanan tersebut memberikan nilai tambah yang nyata dalam kehidupan finansial penggunanya. Prinsip-prinsip dalam Al-Qur'an yang mengutamakan kebaikan, kebermanfaatan, dan keadilan menjadi pedoman utama dalam menilai apakah mobile banking tersebut memberikan manfaat yang positif dan sah. Mobile banking yang menawarkan kemudahan transaksi, pengelolaan keuangan yang lebih efisien, transparansi, serta fitur-fitur yang mendukung tujuan keuangan yang baik, tentu akan lebih menarik bagi pengguna. Selain itu, mobile banking yang membantu pengguna untuk menghindari kerugian, mempercepat proses transaksi, dan menyediakan alat untuk berbagi dan beramal juga sangat dihargai dalam Islam karena memberikan manfaat yang jelas bagi pengguna. Dengan demikian, keputusan untuk menggunakan mobile banking akan sangat dipengaruhi oleh kemanfaatan yang ditawarkan oleh platform tersebut dalam konteks kehidupan sehari-hari pengguna.

Berdasarkan hasil *Bootstrapping* menjelaskan bahwa kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan, dilihat pada nilai *t-statistics* menunjukkan bahwa $t\text{-statistics} > t\text{-tabel}$ ($1,983 > 1,96$) atau nilai *p-value* $0,048 < 0,05$ artinya hipotesis ke delapan diterima. Pengguna *mobile banking* akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi *mobile banking*. Nasabah percaya bahwa mereka dapat mengembangkan kinerja, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan efektivitas ketika menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi manfaat yang didapatkan, maka semakin tinggi juga keputusan responden dalam menggunakan *mobile banking* BRI. Manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi. Persepsi terhadap manfaat yaitu yang diyakini individu ketika menggunakan teknologi informasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Rovina Sari dan Yoseph Agus Bagus Budi N (2023). Berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi minat menggunakan mobile banking, artinya tingkat kemanfaatan teknologi informasi mempengaruhi sikap pengguna dalam memutuskan menggunakan teknologi



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking* seperti kemudahan, keamanan, kenyamanan, fitur layanan, kepercayaan, risiko, kesesuaian dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BRI oleh Generasi Z wilayah Kota Purwokerto. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah :

1. Variabel Kemudahan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.
2. Variabel keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.
3. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.
4. Variabel Risiko berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.
5. Variabel Kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.
6. Variabel Fitur Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.

7. Variabel Kesesuaian berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.
8. Variabel Kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* oleh generasi Z di Wilayah Kota Purwokerto yang menjadi nasabah di Bank BRI.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah didapatkan dari penelitian ini, maka penulis memberikan saran agar dapat lebih bermanfaat dan sebagai acuan, yaitu :

1. Bagi Perbankan Yang Ingin Menerapkan Layanan Digital Perbankan

Dalam penelitian yang dilakukan banyak nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* BRI. Maka dari itu untuk mempertahankan nasabah perbankan perlu menjaga faktor-faktor yang telah diteliti diatas agar nasabah tetap menggunakan *mobile banking* BRI. Pihak perbankan juga memberikan edukasi pada nasabah khususnya generasi Z yang menggunakan layanan *mobile banking* BRI supaya dapat memaksimalkan benefit yang diperoleh saat menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

2. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bias menjadi sumber referensi dalam memperkaya literature mengenai perbankan khususnya tentang faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*. Tentunya dengan jumlah populasi yang beragam dan tidak hanya meneliti tentang Generasi Z saja. Serta peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan menggunakan metode penelitian yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Y. S. (2021) P. P. S., & Industri, K. T. P. (P.-S.) J. P. T. dan M. (2021). *Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Parsial (PLS-SEM) Jurnal Penelitian Teknik dan Manajemen Industri*. 4, 114–123.
- Aqilla, R. G., & Yudiantoro, D. (2023a). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(2), 684–691. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3836>
- Aqilla, R. G., & Yudiantoro, D. (2023b). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(2), 684–691. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3836>
- Ash-shiddiqy, M., Munajar, M., & Wibowo, M. G. (2023). *EFFECT OF ECONOMIC DIGITALIZATION ON SHARIA*.
- Aziz, H. F. A., & Utami, H. T. (2019). *The Influence of the Use of Accounting Information and Information Technology on the Success of Business Performance (A Survey on Micro , Small and Medium Enterprises (MSMEs) of Superior Products in Banyumas Regency)*. 2019, 1073–1084. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i13.4268>
- Budiarti, A. L., Wulandari, E., Rodiah, R. D., Anjani, U. S., Rozak, R. W. A., & Mulyani, H. (2023). Perspektif Mahasiswa Terhadap Transaksi Digital dalam Penggunaan Mobile Banking. *Disclosure: Journal of Accounting and Finance*, 3(1), 99. <https://doi.org/10.29240/disclosure.v3i1.6951>
- Dirwan. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 323–332.
- Febriana Sulistya Pratiwi. (2022). Pengaruh Manfaat, Kesesuaian, Keuntungan, Risiko, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan BSI Mobile.
- Halim, S. P., Azhad, M. N., & Puspitadewi S, I. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking(Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember).
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25.

- Ismail, H. A., & Purwani, T. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking. *Indicators: Journal of Economic and Business*, 3(2), 151–157.
- Joni, Rahmah Yulianti, C. hamidah. (2022). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*.
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju).
- Keyka Finannafi'ah, Banu Witono (2022).Pengaruh Kemudahan, Risiko, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan BSI *Mobile*.
- Lubis, D. yanti, & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jeksy Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, vol.2(2), 443–456.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).
- Panjaitan, W., & Doli, H. (2023). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang Factors Influencing The Use of Mobile Banking Services in The Community Medan Selayang District.
- Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kepercayaan Terhadap minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran).
- Putri, A., Nasution, A. W., & Seri, E. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Dan Perceived Credibility Terhadap Keputusan Menggunakan M-Banking Dimasa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Budgeting*, 1(2), 53–62.
- Puji Purwanto, Suara Merdeka Banyumas (2024). https://banyumas.suaramerdeka.com/ekonomi/layanankeputusan_penggunaan

mobile banking oleh generasi Z yang menjadi nasabah di Bank BRI di Wilayah Kota Purwokerto.

- Rahayu, M. Y., Fitriani, A. P., Islam, A., & Ponorogo, N. (2023). Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.
- Rahma Nur Azizah Pohan, Mustapa Khamal Rokan, W. S. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*.
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (n.d.). *Joseph F. Hair Jr. G. Tomas M. Hult. Christian M. Ringle. Marko Sarstedt. Nicholas P. Danks. Soumya Ray. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*.
- Rozi, F., & Ziyad, M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Safira, S. D., Ernawati, D., & Iqbal, M. (2023). Penerapan Technology Acceptance Model dalam Meningkatkan Minat Menggunakan Kembali M-Banking Livin by Mandiri.
- Shita, R. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Kartu Mandiri E-Money Bank Mandiri. *Jurnal Ilmu Ekonomi (Manajemen Perusahaan) Dan Bisnis*, 4(02).
- Siti Nur Muthiah, Emi Yulia Siska, L. (2024) Pengaruh Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi Bsi Mobile (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Demang).
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670–680.
- Sudrajat, A. M., & Roslina. (2023). Penerapan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi M-Banking Bni Di Bandar Lampung.

- Susilowati, I., & Solehatun, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Bri Mobile (Brimo) Pada Nasabah Bri Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(1),
- Tambunan, T. U., Yuniman Zebua, & Junita Lubis. (2023). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Harga Dan Pemberian Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet @N-Kom Net). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 642–649.
- Utami, N. W. A. B., & Herawati, N. T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Resiko dan Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash Pada PT BRI (PERSERO) TBK (Studi Kasus: Mahasiswa Prodi S1 Akuntansi Undiksha). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 11(2), 310–319.
- V. Wiratna Sujarweni (2019). Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi.
- Wandi, J., Bachri, S., & Parubak, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 6(1), 88–96.
- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), 15–32.
- Warsito, C. (2015). The Image of Financial Institution as Islamic Bank In Mediation Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Purwokerto. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 7(2), 217–228.
- Wijaya, J. P., & Sri, D. (2023). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Umkm Di Kota Palembang. *Jurnal Informasi Akuntansi*, 2(1), 1–18.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



Lampiran 1 : KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGUNAAN MOBILE BANKING OLEH GENERASI Z YANG MENJADI NASABAH DI BANK BRI (STUDI KASUS GENERASI Z DI WILAYAH KOTA PURWOKERTO)

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, berkenaan dengan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh gelar (S1) saya :

Nama : Tsabit Ziddan Ilma

Nim : 2017202191

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan segala kerendahan dan harapan, peneliti memohon kesediaan saudara/i dengan kriteria responden dibawah ini :

- Berdomisili di Wilayah Kota Purwokerto
- Generasi Z usia 17 – 27 Tahun
- Menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BRI

Untuk mengisi pernyataan yang ada pada penelitian ini , semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan kepentingan akademis penelitian. Kesediaan saudara/i merupakan bantuan yang sangat besar bagi terlaksananya penelitian ini. Saya mengucapkan terimakasih atas segala bentuk partisipasinya, kurang lebihnya saya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya.



Tsabit Ziddan Ilma

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Pendapatan/Uang saku per bulan :

Domisili :

Apakah anda pengguna Brimo :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan yang tersedia.
2. Jawablah setiap pernyataan dengan memberikan tanda checklist pada kolom yang sudah disediakan. Setiap pernyataan terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

Tanggapan Responden	Angka
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. Pertanyaan ini semata-mata hanya untuk tujuan penelitian.

C. KUESIONER

Angket Variabel Kemudahan X1

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya dapat mempelajari layanan <i>mobile banking</i> BRI dengan mudah.					
2.	Saya merasa mudah menggunakan fitur layanan <i>mobile banking</i> BRI.					
3.	Saya merasa mudah memahami fitur layanan <i>mobile banking</i> BRI.					

4.	Saya merasa fitur <i>layanan mobile banking</i> BRI sangat fleksibel karena dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.					
5.	Proses transaksi di aplikasi <i>mobile banking</i> BRI berlangsung cepat tanpa hambatan.					
6.	Aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memiliki panduan atau tutorial yang memudahkan saya untuk memahami fungsinya.					

Angket Variabel Keamanan X2

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BRI.					
2.	Saya merasa BRI mo menjaga agar pihak lain tidak dapat mengakses dan mengubah data saya karena dilengkapi fitur fingerprint					
3.	Aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi transaksi saya.					
4.	Aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memberikan pemberitahuan yang jelas tentang aktivitas mencurigakan pada akun saya.					
5.	Proses otentifikasi (seperti PIN, sidik jari, atau face recognition) di aplikasi <i>mobile banking</i> BRI sangat aman					
6.	Saya merasa aman menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena adanya sistem perlindungan dari penipuan atau fraud.					

Angket Variabel Kepercayaan X3

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya bahwa aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memberikan layanan yang transparan dan jujur.					
2.	Saya yakin bahwa transaksi melalui <i>mobile banking</i> BRI akan diproses dengan benar tanpa kesalahan.					
3.	Saya merasa yakin bahwa aplikasi <i>mobile banking</i> BRI akan selalu beroperasi dengan stabil tanpa adanya masalah teknis yang merugikan.					
4.	Saya percaya bahwa aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memiliki standar keamanan yang tinggi untuk melindungi informasi saya.					
5.	Saya merasa bank yang menyediakan aplikasi <i>mobile banking</i> ini dapat dipercaya dalam menjaga privasi saya.					
6.	Saya merasa aman untuk melakukan transaksi besar melalui aplikasi <i>mobile banking</i> BRI karena saya percaya akan keamanan dan keandalannya.					

Angket Variabel Risiko X4

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Ada risiko tertentu yang harus saya tanggung ketika melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i> BRI.					
2.	Menurut saya melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i> BRI memiliki resiko tinggi.					
3.	Saya sangat hati-hati dalam menggunakan					

	<i>mobile banking</i> BRI. karena mudah disadap,					
4.	Saya tetap menggunakan <i>mobile banking</i> BRI meskipun memerlukan data pribadi.					
5.	Saya khawatir data pribadi saya bisa diakses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab saat menggunakan <i>mobile banking</i> BRI.					
6.	Saya khawatir aplikasi <i>mobile banking</i> BRI bisa mengalami gangguan saat saya sedang melakukan transaksi.					

Angket Variabel Kenyamanan X5

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa nyaman menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena aplikasi ini mudah diakses kapan saja dan dimana saja.					
2.	Saya merasa nyaman melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i> BRI karena prosesnya cepat dan efisien.					
3.	Saya merasa nyaman saat menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena tidak ada gangguan teknis.					
4.	Saya merasa nyaman karena <i>mobile banking</i> BRI memiliki fitur yang memudahkan saya untuk mengelola keuangan pribadi dengan baik.					
5.	Proses login dan autentifikasi di <i>mobile banking</i> BRI cepat dan tidak merepotkan.					
6.	Saya merasa nyaman menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena tampilannya yang ramah pengguna (user-friendly).					

Angket Variabel Fitur Layanan X6

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Layanan <i>mobile banking</i> BRI memiliki kemudahan dalam akses informasi mengenai produk dan jasa					
2.	Saya merasa aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memiliki fitur yang cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan perbankan saya.					
3.	Layanan <i>mobile banking</i> BRI selalu memiliki inovasi produk.					
4.	Fitur pengecekan saldo dan mutasi rekening di <i>mobile banking</i> BRI selalu memberikan informasi yang akurat dan up to date.					
5.	Fitur <i>mobile banking</i> BRI memungkinkan saya untuk melakukan transaksi internasional dengan mudah dan aman.					
6.	Fitur pengaturan notifikasi di <i>mobile banking</i> BRI sangat membantu saya untuk tetap mendapatkan informasi terkait aktivitas transaksi saya.					

Angket Variabel Kesesuaian X7

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Fitur yang tersedia di <i>mobile banking</i> BRI sesuai dengan kebutuhan perbankan saya sehari hari.					
2.	Aplikasi <i>mobile banking</i> BRI memiliki semua fitur yang saya butuhkan untuk mengelola keuangan saya dengan efisien.					
3.	Fungsi dan layanan yang ada di <i>mobile banking</i> BRI sesuai dengan harapan saya untuk melakukan transaksi keuangan					

	secara praktis.					
4.	Layanan yang ditawarkan di <i>mobile banking</i> BRI sudah sangat sesuai dengan ekspektasi saya terkait kecepatan dan kemudahan transaksi.					
5.	Aplikasi <i>mobile banking</i> BRI sangat sesuai dengan gaya hidup saya yang membutuhkan akses perbankan cepat dan mudah.					
6.	Fitur-fitur yang ada di <i>mobile banking</i> BRI sesuai dengan tingkat kenyamanan yang saya harapkan dalam melakukan transaksi digital.					

Angket Variabel Kemanfaatan X8

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	<i>Mobile banking</i> BRI memberikan manfaat yang besar dalam hal mengakses layanan perbankan tanpa batas waktu dan lokasi.					
2.	Saya merasa <i>mobile banking</i> BRI sangat bermanfaat karena memberikan layanan lengkap yang memudahkan kebutuhan perbankan saya.					
3.	Saya merasakan puas dengan manfaat yang diberikan <i>mobile banking</i> BRI, karena aplikasi ini memudahkan saya dalam melakukan transaksi kapanpun saya membutuhkan.					
4.	Fitur-fitur yang ada di <i>mobile banking</i> BRI memberikan manfaat dalam kehidupan sehari-hari seperti mempermudah dalam top up e wallet.					
5.	Saya merasa lebih efisien dan praktis menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena					

	dapat mengaksesnya kapan saja tanpa harus menunggu antrian bank.					
6.	Dengan <i>mobile banking</i> BRI, saya bisa lebih mudah memantau arus kas dan saldo rekening saya secara <i>real time</i> .					

Angket Variabel Keputusan Y

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memutuskan untuk menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena aplikasi ini memberikan akses yang mudah dan cepat untuk melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja.					
2.	Saya memutuskan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena aplikasi ini memiliki sistem keamanan yang memadai seperti verifikasi dua langkah dan enkripsi data.					
3.	Saya memutuskan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena percaya terhadap reputasi dan kredibilitas bank BRI sebagai lembaga keuangan yang aman dan terpercaya.					
4.	Saya memutuskan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena fitur yang lengkap, seperti cek saldo, mutasi rekening, dan pembelian pulsa, membuat saya lebih memilih menggunakan <i>mobile banking</i> BRI dibandingkan dengan cara tradisional.					
5.	saya memutuskan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI karena beragam layanan yang ditawarkan dalam aplikasi seperti pembayaran tagihan dan transfer antar bank.					
6.	Pengalaman pengguna yang intuitif dan desain aplikasi yang <i>user friendly</i>					

	membuat saya lebih sering menggunakan <i>mobile banking</i> BRI untuk keperluan transaksi sehari hari.					
--	--	--	--	--	--	--



Lampiran 2 : Tanggapan Responden Dan Data Tabulasi Responden

Tanggapan Responden

Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendapatan/uang saku per bulan	Domisili	Apakah Anda pengguna Aplikasi Brimo ?
Abdul aziz	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Hijrah iqbal	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Firli	17 - 20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Anastasya nurul hanifa	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Aufa ni'maturrahmah	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Beta Febrianti Pitaloka Putri	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
muhammad muhtar khotib	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Aldy infansyah choeri	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Firli Kurniawati Ashari	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Cahyati Fitri	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Hoerunisa	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Moh. Rama ilhami	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Muhammad Ziddan	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Arief Budiman	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Rizky isna azkiya syafi	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Arifah nur azizah	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Alfi nur fauziah	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Ali hidayatuloh	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Sarah dza fuada sakana	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Isnani iftitah	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Muhammad abdillah fauzi	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Hijrah iqbal saputra	21 - 27	Laki - laki	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya

Nurvita putri ramadhani	17 - 20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Faradina Rahmawati	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Zahra diya	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Ukhti al	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Sabila dwi rahayu	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Aprizuk gaus	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Arkan farras shafiqullah yusak	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Putri Ayu	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Ahmad zakaria	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Dimas unggul samekto	21 - 27	Laki - laki	Wirausaha	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Raihan Zaky	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Anisa dwi fadilah	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Nanda anteng pangestu	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Hafis abdunaja	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Ferlin wijaya	21 - 27	Laki - laki	Lainnya	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Abdillah fajar	21 - 27	Laki - laki	Lainnya	Rp2.000.000 - Rp3.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Eka putri agustin	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Aryani indra subekti	21 - 27	Perempuan	Wirausaha	Rp2.000.000 - Rp3.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Novita dwi ramadanti	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Fahmi ibrahim	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Azzam alfa kaisar	17 - 20	Laki - laki	Lainnya	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Alifuedin nir Rachma aditya	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Hening triesna	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Mustika aji permana	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Akbar rozak	17 - 20	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Umi huryati	21 - 27	Laki - laki	Pegawai Swasta	Rp2.000.000 - Rp3.000.000	Purwokerto Timur	Ya

Aldi Isfansyah	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Adam misbahudin	21 - 27	Laki - laki	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Arif hidayatullah	21 - 27	Laki - laki	Wirausaha	Rp2.000.000 - Rp3.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Ghifari arfanandi	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Imas putri	21 - 27	Perempuan	Lainnya	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Valda diandra	17 - 20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Arif bakti arisusanto	21 - 27	Laki - laki	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Arindi dewi sartika	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Arrafi udin abdillah	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Hanifah salsabilla	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Alin sulastrri	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Adinda azani	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Ridho pamungkas	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Fiisyahrul nur ahnam	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Iis tri setiawati	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Adelia putri	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Ari lesmana	21 - 27	Laki - laki	Lainnya	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Faizal syahputra nasution	21 - 27	Laki - laki	Wirausaha	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Sakti eling sukmo	21 - 27	Laki - laki	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Yusha herjuna	17 - 20	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Kurang dari Rp1.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Putri anggun fitria	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Sherly amanda	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Abdurahman abdillah	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Adinda marala	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Mohammad tegar	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Destriana wulandari	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya

Lina ismiyatun	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Hana annisa	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Adellita natasha	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Lailatul mubarikah	21 - 27	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Muhammad imron rosadi	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Hilda latifah andini	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Della lutfia faizzah	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
In fuzti fuzna yumnila	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Muhammad fauzan	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Qurota A'yuni	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Fitria hidayah	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Bilal indrajaya	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Sigit nugroho	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Farid abdad	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Alfi andhita	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Nur laila	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Agus herdian	21 - 27	Laki - laki	Pegawai Swasta	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Azmi arya imaddudin	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Moh rama ilhami	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Hanif abdurrouf	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Abdul jabbar	17 - 20	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Utara	Ya
Nabilah muliawati kusuma wildan	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya
Sania zahrotunnisa	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Mujib maulana masruhan	21 - 27	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Selatan	Ya
Firsty azmi asyafa	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Barat	Ya
Salma yuania natasya	21 - 27	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	Purwokerto Timur	Ya

Keterangan :

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	17 – 20	7	7%
2.	21 – 27	93	93%
	Jumlah	100	100%

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki - Laki	51	51%
2.	Perempuan	49	49%
	Jumlah	100	100%

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	75	75%
2.	Pegawai Swasta	16	16%
3.	Wirausaha	4	4%
4.	Lainnya	5	5%
	Jumlah	100	100%

No	Pendapatan/Uang saku	Jumlah	Presentase (%)
1.	kurang dari Rp1.000.000	11	11%
2.	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	85	85%
3.	Rp2.000.000 - Rp3.000.000	4	4%
	Jumlah	100	100%

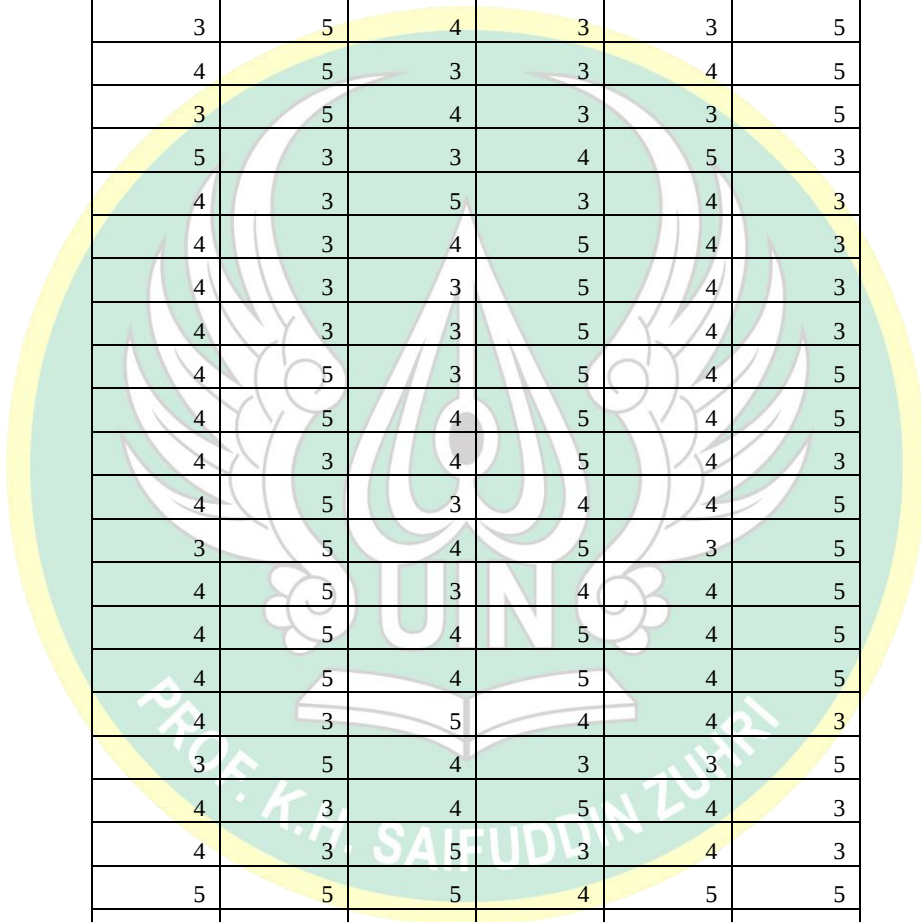
No	Domisili	Jumlah	Presentase (%)
1.	Purwokerto Utara	32	32%
2.	Purwokerto Selatan	15	15%
3.	Purwokerto Barat	36	36%
4.	Purwokerto Timur	17	17%
	Jumlah	100	100%

Data Tabulasi Responden

Data sebelum Transformasi (MSI)

Kemudahan X1

MDH1	MDH2	MDH3	MDH4	MDH 5	MDH6
5	3	4	5	5	3
5	4	3	4	5	4
4	3	4	5	4	3
5	3	4	5	5	3
5	3	5	4	5	3
4	5	3	5	4	5
5	3	5	4	5	3
5	4	3	4	5	4
5	4	3	4	5	4
4	5	3	5	4	5
3	5	4	5	3	5
5	3	4	5	5	3
3	4	5	4	3	4
4	5	3	4	4	5
5	4	3	5	5	4
5	3	4	5	5	3
5	4	5	4	5	4
5	4	5	3	5	4
3	4	5	4	3	4
3	4	5	4	3	4
4	3	3	4	4	3
4	5	3	4	4	5
4	3	4	5	4	3
4	3	3	5	4	3
5	4	3	4	5	4
4	5	3	5	4	5
3	5	4	5	3	5
4	5	4	5	4	5
5	4	3	4	5	4
4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4
3	5	3	4	3	5
4	5	3	5	4	5
3	5	4	5	3	5
4	5	4	5	4	5



5	4	5	3	5	4
3	4	3	5	3	4
5	4	3	4	5	4
3	5	4	3	3	5
4	5	3	5	4	5
3	5	3	4	3	5
3	4	5	3	3	4
3	5	3	4	3	5
4	5	3	4	4	5
3	5	4	3	3	5
4	5	3	3	4	5
3	5	4	3	3	5
5	3	3	4	5	3
4	3	5	3	4	3
4	3	4	5	4	3
4	3	3	5	4	3
4	3	3	5	4	3
4	5	3	5	4	5
4	5	4	5	4	5
4	3	4	5	4	3
4	5	3	4	4	5
3	5	4	5	3	5
4	5	3	4	4	5
4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5
4	3	5	4	4	3
3	5	4	3	3	5
4	3	4	5	4	3
4	3	5	3	4	3
5	5	5	4	5	5
5	3	3	4	5	3
4	3	5	3	4	3
5	4	4	5	5	4
5	3	4	3	5	3
3	5	3	5	3	5
5	4	5	4	5	4
3	4	3	5	3	4
3	5	3	5	3	5
4	5	3	5	4	5

3	5	3	4	3	5
5	4	3	4	5	4
4	3	3	5	4	3
4	3	3	5	4	3
4	3	5	3	4	3
5	4	4	4	5	4
4	5	3	3	4	5
3	5	3	4	3	5
3	5	3	4	3	5
3	4	3	5	3	4
5	4	5	4	5	4
4	5	3	4	4	5
5	3	4	3	5	3
4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5
4	3	4	5	4	3
4	3	5	4	4	3
5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5
5	4	3	5	5	4
5	4	4	5	5	4
4	5	3	4	4	5
5	3	4	4	5	3
4	5	3	4	4	5
5	3	5	4	5	3
4	3	4	5	4	3

Keamanan X2

AMAN1	AMAN2	AMAN3	AMAN4	AMAN5	AMAN6
3	3	5	5	3	4
3	3	4	5	4	3
5	3	3	4	3	4
4	3	3	5	3	4
3	3	5	5	3	5
4	3	3	4	5	3
4	3	5	5	3	5
4	3	5	5	4	3
4	3	5	5	4	3
3	4	4	4	5	3

3	4	4	3	5	4
4	4	3	5	3	4
3	4	4	3	4	5
4	4	3	4	5	3
3	4	4	5	4	3
4	4	3	5	3	4
5	4	5	5	4	5
4	5	3	5	4	5
3	5	4	3	4	5
3	5	4	3	4	5
5	5	3	4	3	3
4	5	3	4	5	3
5	5	5	4	3	4
4	5	4	4	3	3
5	5	3	5	4	3
4	3	5	4	5	3
4	3	4	3	5	4
4	3	3	4	5	4
5	3	3	5	4	3
3	3	4	4	5	4
3	3	5	5	4	5
3	5	4	3	5	3
3	5	4	4	5	3
3	5	4	3	5	4
3	5	4	4	5	4
3	3	4	5	4	5
3	3	5	3	4	3
3	3	5	5	4	3
3	3	4	3	5	4
3	3	4	4	5	3
3	3	4	3	5	3
5	4	5	3	4	5
3	4	4	3	5	3
4	4	3	4	5	3
5	4	4	3	5	4
4	4	3	4	5	3
4	5	4	3	5	4
5	5	3	5	3	3
4	5	5	4	3	5

3	5	4	4	3	4
5	5	4	4	3	3
4	4	5	4	3	3
4	4	4	4	5	3
4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	3	4
4	4	4	4	5	3
4	4	4	3	5	4
4	4	4	4	5	3
5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	5
5	4	4	3	5	4
4	4	5	4	3	4
5	4	5	4	3	5
4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	3	3
5	4	5	4	3	5
4	4	4	5	4	4
5	4	5	5	3	4
4	4	4	3	5	3
4	4	4	5	4	5
4	5	4	3	4	3
4	5	4	3	5	3
5	5	5	4	5	3
5	5	5	3	5	3
5	5	4	5	4	3
4	5	4	4	3	3
4	5	4	4	3	3
5	5	5	4	3	5
4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	5	3
4	5	5	4	5	3
5	2	4	3	5	3
4	2	5	3	5	3
5	2	5	3	4	3
5	2	5	5	4	5
5	2	4	4	5	3
5	2	4	5	3	4
4	4	5	4	5	4

4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	5
4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4
3	4	4	5	4	3
4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	3
3	4	5	5	3	4
3	4	5	4	5	3
5	4	3	5	3	5
3	5	4	4	3	4

Kepercayaan X3

KPCY1	KPCY2	KPCY3	KPCY4	KPCY5	KPCY6
4	4	5	5	5	3
4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	3
4	4	5	5	5	3
4	4	5	4	5	3
4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	3
5	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4
5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	3	5
5	4	4	5	5	3
5	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4
5	4	4	5	5	3
5	3	4	4	5	4
5	3	4	3	5	4
5	3	4	4	3	4
5	3	3	4	3	4
5	3	3	4	4	3
5	4	3	4	4	5
5	4	3	5	4	3
5	4	3	5	4	3

5	4	3	4	5	4
5	4	3	5	4	5
5	4	3	5	3	5
5	4	3	5	4	5
5	4	3	4	5	4
5	4	3	5	4	5
3	5	5	4	5	4
3	5	5	4	3	5
3	5	5	5	4	5
3	5	5	5	3	5
3	5	5	5	4	5
3	5	5	3	5	4
3	5	5	5	3	4
3	5	5	4	5	4
3	5	5	3	3	5
3	5	5	5	4	5
4	5	5	4	3	5
4	5	5	3	3	4
4	5	5	4	3	5
4	5	3	4	4	5
4	3	5	3	3	5
4	3	3	3	4	5
4	3	3	3	3	5
4	3	3	4	5	3
4	3	3	3	4	3
4	3	3	5	4	3
2	3	5	5	4	3
2	3	5	5	4	3
2	3	5	5	4	5
2	4	5	5	4	5
2	4	5	5	4	3
2	4	5	4	4	5
2	4	5	5	3	5
2	4	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	3
5	4	4	3	3	5
5	4	4	5	4	3

5	4	4	3	4	3
5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	3
5	5	5	3	4	3
5	5	5	5	5	4
5	5	4	3	5	3
5	5	4	5	3	5
4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	3	4
4	5	4	5	3	5
4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	3	5
4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	4	3
4	3	4	5	4	3
4	3	4	3	4	3
4	3	5	4	5	4
4	3	5	3	4	5
4	3	5	4	3	5
4	3	3	4	3	5
4	4	3	5	3	4
4	4	3	4	5	4
4	4	3	4	4	5
4	4	3	3	5	3
4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	3
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4
5	4	4	5	5	4
5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	3
5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	5	3
5	3	5	5	4	3

Risiko X4

RSK1	RSK2	RSK3	RSK4	RSK5	RSK6
3	2	3	5	5	4
2	4	3	5	5	4
2	3	3	5	4	5
2	3	3	5	3	5
2	2	3	5	5	3
2	1	3	5	3	4
3	3	2	5	4	5
2	3	2	5	5	4
2	3	2	5	5	3
2	3	2	5	5	4
3	2	2	5	5	4
2	2	3	5	3	4
2	2	3	5	3	4
3	2	3	5	4	3
3	2	2	5	4	5
1	3	3	5	4	3
2	3	2	5	4	3
3	3	2	5	5	4
2	3	3	5	4	5
3	2	3	5	3	5
3	2	3	5	4	5
3	3	3	4	5	4
1	2	3	5	4	5
3	2	3	5	5	4
2	2	3	5	3	5
1	2	3	5	4	5
2	3	2	4	3	5
2	3	2	5	4	5
3	2	3	4	5	4
2	3	2	5	3	4
2	3	2	5	5	4
2	2	2	4	3	5
2	2	2	4	4	5
2	2	3	4	3	5
2	3	3	4	3	4
2	3	3	4	3	5
2	3	2	5	4	5

3	2	2	5	3	5
2	2	3	5	4	5
3	2	3	5	3	5
1	3	2	4	5	3
2	2	2	4	4	3
3	2	2	4	4	3
1	3	2	4	4	3
1	2	2	4	4	3
2	3	3	5	4	5
2	2	2	3	4	5
1	2	2	4	4	3
2	1	2	4	4	5
1	2	2	4	3	5
2	2	2	4	4	5
2	2	2	4	4	5
1	2	2	4	4	5
2	3	3	4	4	3
1	2	3	3	3	5
4	5	4	4	4	3
1	2	3	4	4	3
2	2	2	3	5	5
2	2	3	4	5	3
1	3	3	4	4	3
2	1	3	4	5	4
2	2	3	4	5	3
5	4	4	4	3	5
2	2	3	5	5	4
2	2	3	5	3	4
2	3	3	5	3	5
2	2	1	5	4	5
2	2	2	4	3	5
2	2	2	3	5	4
2	2	3	4	4	3
2	2	2	4	4	3
2	3	3	4	4	3
2	1	3	4	5	4
2	2	3	3	4	5
2	1	3	4	3	5
2	1	3	4	3	5

2	1	3	5	3	4
2	1	3	4	5	4
1	2	3	5	4	5
2	2	3	4	5	3
2	3	3	4	4	5
2	1	3	5	4	5
2	3	2	4	4	3
2	1	3	4	4	3
2	1	2	3	5	4
1	2	3	5	4	5
2	2	3	5	5	4
2	2	3	5	5	4
2	3	4	5	4	5
2	2	2	4	5	3
2	1	3	4	4	5
3	3	4	5	5	3
2	3	3	5	4	3
2	3	2	5	5	4
2	2	3	5	3	4
3	3	2	5	3	4
2	3	2	5	4	3
2	2	3	5	4	5
2	3	2	5	5	3
2	3	3	5	4	5

Kenyamanan X5

NYMN 1	NYMN 2	NYMN 3	NYMN4	NYMN5	NYMN6
5	4	3	3	2	5
4	4	3	2	2	5
5	4	3	2	3	5
5	4	3	2	3	5
3	4	3	2	3	5
5	4	3	2	2	5
4	4	3	3	3	5
4	4	3	3	2	5
4	4	3	3	2	5
3	4	3	3	3	5
5	4	3	2	3	5
5	4	3	2	3	5

3	4	3	3	3	4
3	5	3	2	3	5
5	5	3	2	3	5
3	5	3	2	3	5
3	5	5	2	3	5
4	5	5	3	2	4
5	5	5	3	2	5
5	5	5	2	3	4
4	5	5	3	2	5
5	3	5	3	2	5
5	3	5	2	2	4
4	3	5	2	2	4
3	3	5	2	3	4
4	3	5	3	3	4
3	3	5	3	3	4
4	3	5	3	2	5
5	3	4	2	2	5
5	3	4	2	3	5
4	3	4	2	3	5
4	3	4	3	2	4
4	3	4	2	2	4
4	3	4	2	2	4
4	3	4	3	2	4
4	3	4	2	2	4
4	4	4	3	3	5
4	4	4	2	2	3
4	4	2	2	2	4
4	4	2	1	2	4
4	4	2	2	2	4
4	4	2	2	2	4
4	4	2	2	2	4
4	4	2	2	2	4
4	4	2	3	3	4
4	4	2	2	3	3
5	4	2	5	4	4
4	4	2	2	3	4
4	4	2	2	2	3
5	5	2	2	3	4
3	5	2	3	3	4

5	5	5	1	3	4
4	5	5	2	3	4
4	5	5	4	4	4
4	2	5	2	3	5
5	2	5	2	3	5
4	2	5	3	3	5
4	2	5	2	1	5
4	2	5	2	2	4
4	2	5	2	2	3
4	2	5	2	3	4
4	2	5	2	2	4
4	2	5	3	3	4
5	2	5	1	3	4
4	2	4	2	3	3
4	3	4	1	3	4
5	3	4	1	3	4
5	3	4	1	3	5
5	3	4	1	3	4
4	3	4	2	3	5
4	4	4	2	3	4
4	4	4	3	3	4
5	4	4	1	3	5
5	4	4	3	2	4
4	4	4	1	3	4
5	4	4	1	2	3
3	4	4	2	3	5
4	5	3	2	3	5
5	5	3	2	3	5
4	5	3	3	4	5
4	5	3	2	2	4
4	5	3	1	3	4
4	5	3	3	4	5
5	5	3	3	3	5
4	5	4	3	2	5
3	5	4	2	3	5
4	5	4	3	2	5
5	5	4	3	2	5
4	5	4	2	3	5
4	5	4	3	2	5

5	5	4	3	3	5
4	5	4	4	5	4
5	3	4	4	4	5
5	3	4	5	5	4
5	3	5	5	5	4
3	3	5	4	4	5
4	3	5	4	5	3
5	3	5	4	4	5
3	3	5	4	5	3
3	3	5	5	4	3

Fitur Layanan X6

FITUR P1	FITUR P2	FITUR P3	FITUR4	FITUR5	FITUR6
3	4	5	5	5	3
4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	3
4	4	5	5	5	3
4	5	5	4	5	3
4	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	3
4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	3	5
3	5	5	5	5	3
3	5	4	4	3	4
3	5	4	4	4	5
3	5	4	5	5	4
3	5	4	5	5	3
3	5	4	4	5	4
5	4	4	3	5	4
5	4	4	4	3	4
5	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	5
5	4	4	5	4	3
5	4	4	5	4	3
5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5

5	4	4	5	3	5
5	4	4	5	4	5
5	3	4	4	5	4
5	3	4	5	4	5
5	3	4	4	5	4
5	3	4	4	3	5
5	3	4	5	4	5
2	3	4	5	3	5
2	3	4	5	4	5
2	3	4	3	5	4
2	3	4	5	3	4
2	3	4	4	5	4
2	3	4	3	3	5
2	3	4	5	4	5
2	3	4	4	3	5
3	5	4	3	3	4
3	5	4	4	3	5
3	5	4	4	4	5
3	4	5	3	3	5
3	4	3	3	4	5
4	4	3	3	3	5
4	4	3	4	5	3
4	4	3	3	4	3
4	5	3	5	4	3
4	5	3	5	4	3
4	5	3	5	4	5
4	4	3	5	4	5
4	4	3	5	4	3
4	5	3	4	4	5
4	5	3	5	3	5
4	5	3	4	4	5
4	5	3	5	4	5
4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	5
4	3	4	5	4	3
4	3	4	3	4	3
4	3	4	4	5	5

4	3	4	4	5	3
3	3	4	3	4	3
3	3	4	5	5	4
3	3	4	3	5	3
3	3	5	5	3	5
5	3	5	4	5	4
5	2	5	5	3	4
5	2	5	5	3	5
5	2	5	5	4	5
5	2	5	4	3	5
5	3	5	4	5	4
5	3	5	5	4	3
5	3	5	5	4	3
5	3	4	3	4	3
5	3	4	4	5	4
5	3	4	3	4	5
5	3	4	4	3	5
5	3	4	4	3	5
5	5	4	5	3	4
5	5	4	4	5	4
5	5	4	4	4	5
5	3	4	3	5	3
5	3	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3
5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4
4	5	5	4	4	5
4	5	5	4	5	3
4	5	5	4	5	3
3	5	5	5	4	3

Kesesuaian X7

KSS1	KSS2	KSS3	KSS4	KSS5	KSS6
5	4	3	3	2	5

5	4	3	3	2	5
4	3	5	3	3	5
3	4	5	2	3	5
5	4	3	2	3	5
5	4	3	3	3	4
4	3	5	2	3	5
5	3	4	2	3	5
4	5	3	2	3	5
3	4	5	2	3	5
5	4	3	3	2	4
4	5	3	3	2	5
3	5	4	2	3	4
5	5	3	3	2	5
3	5	4	3	2	5
4	5	3	2	2	4
5	5	5	2	2	4
4	5	3	2	3	4
3	5	4	3	3	4
5	4	4	3	3	4
3	4	5	3	2	5
4	4	4	2	2	5
4	5	4	2	3	5
4	4	4	2	3	5
5	4	5	3	2	4
4	4	5	2	2	4
4	4	5	2	2	4
4	4	4	3	2	4
4	4	5	2	2	4
4	4	4	3	3	5
4	3	4	2	2	3
4	3	4	2	2	4
4	3	4	1	2	4
4	3	4	2	2	4
4	3	5	2	2	4
4	3	4	2	2	4
5	3	4	2	2	4
4	3	4	3	3	4
3	3	4	2	3	3
5	3	4	5	4	4

4	3	4	2	3	4
4	2	4	2	2	3
4	2	4	2	3	4
4	2	4	3	3	4
4	2	4	1	3	4
5	2	5	2	3	4
4	2	4	4	4	4
4	2	4	2	3	5
4	4	4	2	3	5
4	4	4	3	3	5
4	4	4	2	1	5
4	4	4	2	2	4
4	4	5	2	2	3
4	4	4	2	3	4
4	4	4	2	2	4
4	5	5	3	3	4
4	5	4	1	3	4
4	5	5	2	3	3
4	5	5	1	3	4
5	5	5	1	3	4
4	5	4	1	3	5
5	5	4	1	3	4
4	5	4	2	3	5
5	5	5	2	3	4
5	5	5	3	3	4
5	5	4	1	3	5
4	5	4	3	2	4
5	5	5	1	3	4
3	4	4	1	2	3
4	4	5	2	3	5
5	4	4	2	3	5
4	4	4	2	3	5
4	4	5	3	4	5
5	4	4	2	2	4
4	4	5	1	3	4
4	4	4	3	4	5
5	4	5	3	3	5
4	4	4	3	2	5
4	4	5	2	3	5

5	5	4	3	2	5
4	5	4	3	2	5
5	5	4	2	3	5
4	5	4	3	2	5
4	5	4	3	3	5
5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	5
2	5	4	4	5	3
4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	3
4	5	4	5	4	3
4	5	5	4	3	5
3	4	5	4	3	5
5	4	4	5	3	4
5	4	3	4	5	4
4	4	3	4	4	5
5	4	3	3	5	3
4	4	3	5	4	4

Kemanfaatan X8

MNFT1	MNFT2	MNFT3	MNFT4	MNFT5	MNFT6
4	5	3	5	4	5
4	5	4	5	3	4
4	4	5	5	5	4
4	4	3	4	4	5
4	4	3	5	4	5
4	4	3	4	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	3	4	3	5
5	4	3	5	5	4
5	4	5	3	3	4
5	4	5	4	4	4
5	4	3	4	4	5
5	4	4	3	4	4
5	3	3	4	5	4
5	3	5	3	4	4

5	3	3	5	4	4
5	5	3	5	4	4
5	4	3	3	4	4
5	5	4	5	4	4
3	5	3	4	4	3
3	5	3	4	4	3
3	5	3	4	4	3
3	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	3
3	4	4	5	4	3
3	4	5	4	5	3
3	4	5	4	4	3
4	3	5	5	3	3
4	3	4	5	5	3
4	3	4	4	4	3
4	3	4	5	4	2
4	3	4	4	4	2
4	3	4	4	4	2
4	3	4	4	4	2
4	3	4	4	4	2
2	3	5	4	5	2
2	3	3	4	4	2
2	3	3	3	4	2
2	4	3	4	4	4
2	4	4	5	4	4
2	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	5	5
3	5	5	4	4	5
3	5	4	4	5	5
3	5	4	5	4	5
3	5	5	4	5	5
3	5	3	3	5	5

3	4	4	4	5	5
3	4	4	5	4	5
3	4	5	4	5	5
5	4	4	4	3	4
5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4
4	5	3	4	5	5
4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5
4	5	3	4	4	5
4	5	5	4	4	5
3	5	5	4	5	5
3	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5
3	4	4	4	2	5
3	4	4	4	4	5
3	4	4	4	5	5
3	4	3	5	4	5
3	4	5	3	4	5
4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	5	4
4	3	4	4	5	4
4	3	5	4	4	4
4	3	4	4	5	4
4	3	5	4	4	4
4	3	5	4	3	2
4	3	5	4	3	2
4	3	5	4	2	3
4	3	4	4	3	2

5	3	5	3	3	3
5	3	3	5	4	5
5	3	3	4	4	4
5	4	3	4	5	5
5	4	3	4	5	5
5	4	3	4	4	4
5	4	3	5	4	5

Keputusan Y

KPTS1	KPTS2	KPTS3	KPTS4	KPTS5	KPTS6
5	4	3	2	3	5
4	4	3	3	2	4
4	4	5	3	2	5
4	4	3	2	3	4
5	4	3	3	2	5
5	4	3	3	2	5
4	4	4	2	2	4
5	4	3	2	2	4
3	4	4	2	3	4
4	4	3	3	3	4
4	4	3	3	3	4
4	4	3	3	2	5
5	4	3	2	2	5
4	5	3	2	3	5
4	5	3	2	3	5
5	5	3	3	2	4
4	5	3	2	2	4
4	5	3	2	2	4
3	5	4	3	2	4
4	5	3	2	2	4
4	5	5	3	3	5
4	3	4	2	2	3
4	3	5	2	2	4
4	3	4	1	2	4
5	3	5	2	2	4
4	3	4	2	2	4
4	3	4	2	2	4
4	2	5	2	2	4
4	2	4	3	3	4

4	2	5	2	3	3
4	2	4	5	4	4
4	2	3	2	3	4
4	3	4	2	2	3
4	3	3	2	3	4
4	3	4	3	3	4
4	3	4	1	3	4
4	3	4	2	3	4
4	3	4	4	4	4
4	5	4	2	3	5
4	5	5	2	3	5
4	5	3	3	3	5
5	5	5	2	1	5
5	5	4	2	2	4
5	5	5	2	2	3
4	5	4	2	3	4
4	4	4	2	2	4
4	4	4	3	3	4
4	4	4	1	3	4
4	4	5	2	3	3
5	4	4	1	3	4
4	4	5	1	3	4
5	3	4	1	3	5
4	3	4	1	3	4
2	3	4	2	3	5
4	3	5	2	3	4
4	3	4	3	3	4
4	3	4	1	3	5
4	4	5	3	2	4
4	4	4	1	3	4
3	4	4	1	2	3
4	4	4	2	3	5
4	4	4	2	3	5
5	5	4	2	3	5
5	5	4	3	4	5
4	5	4	2	2	4
4	5	4	1	3	4
5	5	5	3	4	5
4	5	4	3	3	5

5	5	5	3	2	5
4	5	4	2	3	5
5	5	4	3	2	5
4	5	4	3	2	5
5	5	4	2	3	5
4	5	4	3	2	5
4	5	4	3	3	5
4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5
4	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5
4	5	4	4	5	3
4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	3
5	4	4	5	4	3
5	4	4	4	3	5
5	4	4	4	3	5
4	4	5	5	3	4
4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5
5	4	5	3	5	3
5	4	5	5	4	4
5	4	5	3	4	4
5	3	5	3	5	4
4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	5	4
4	3	3	3	5	4
4	3	3	3	5	4
5	5	4	3	5	4
3	5	5	3	4	4
5	5	3	3	5	3

Data Setelah Transformasi (MSI)

Kemudahan X1

MDH1	MDH2	MDH3	MDH4	MDH5	MDH6
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
3,449	3,464	3,707	3,577	3,490	3,568
3,449	3,464	2,832	2,806	2,703	2,791

2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
1,911	1,943	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	1,954	1,954	1,877	1,905
2,768	2,807	3,707	3,577	3,490	3,568
1,000	1,000	1,954	1,954	1,877	1,905
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,911	1,943	1,000	1,000	1,000	1,000
3,449	3,464	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	3,707	3,577	3,490	3,568
2,768	2,807	3,707	3,577	3,490	3,568
3,449	3,464	3,707	3,577	3,490	3,568
3,449	3,464	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	3,707	3,577	3,490	3,568
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	2,832	2,806	1,877	1,905
2,768	2,807	1,954	1,954	2,703	2,791
3,449	3,464	3,707	3,577	3,490	3,568
2,768	2,807	2,832	3,577	2,703	2,791
3,449	2,807	3,707	3,577	3,490	2,791
3,449	3,464	3,707	3,577	3,490	3,568
2,768	3,464	2,832	3,577	2,703	3,568
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,000	1,954	1,954	1,877	1,000
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
1,000	2,807	1,000	1,000	1,000	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	1,000	2,832	2,806	2,703	1,000
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905

2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
3,449	3,464	3,707	3,577	3,490	3,568
3,449	3,464	3,707	3,577	3,490	3,568
3,449	4,183	3,707	4,448	3,490	4,359
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
4,183	4,183	3,707	3,577	4,345	4,359
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
4,183	4,183	3,707	3,577	4,345	4,359
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
4,183	4,183	3,707	3,577	4,345	4,359
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
4,183	4,183	3,707	3,577	3,490	3,568
4,183	4,183	3,707	3,577	3,490	3,568
4,183	4,183	3,707	3,577	3,490	3,568
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
4,183	4,183	3,707	3,577	3,490	3,568
1,911	1,943	1,954	1,954	1,877	1,905
4,183	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,768	1,000	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	4,183	4,663	4,448	4,345	4,359
4,183	2,807	4,663	4,448	4,345	4,359
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
4,183	2,807	4,663	4,448	4,345	4,359
4,183	4,183	4,663	4,448	4,345	4,359
4,183	4,183	4,663	4,448	4,345	4,359
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
4,183	4,183	4,663	4,448	4,345	4,359
4,183	4,183	4,663	4,448	4,345	4,359
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	4,183	4,663	4,448	4,345	4,359
2,768	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,768	2,807	2,832	2,806	2,703	2,791
2,768	2,807	4,663	2,806	2,703	2,791
4,183	4,183	2,832	4,448	4,345	4,359
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,026	1,000	1,000	2,999	1,000	1,000
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
1,990	1,000	1,000	2,033	1,000	1,000
3,026	1,920	1,852	2,999	1,883	1,852
1,990	1,000	1,000	2,033	1,000	1,000
3,026	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	1,920	1,852	2,033	1,883	2,722
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
3,026	1,920	1,852	2,033	1,883	2,722
1,990	1,000	1,000	1,000	1,000	1,852
1,990	1,000	1,000	1,000	1,000	1,852
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
3,837	2,705	2,743	2,999	2,768	3,542
3,837	2,705	2,743	2,999	2,768	3,542
4,508	2,705	2,743	2,999	2,768	4,230
1,000	1,920	1,000	2,033	1,000	1,000
1,990	1,000	1,852	1,000	1,883	1,852
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
3,026	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,837	3,923	3,588	4,306	3,553	3,542
1,000	1,920	1,000	2,033	1,000	1,000
1,000	3,923	1,000	4,306	1,000	1,000
3,837	3,923	3,588	4,306	3,553	3,542
4,508	3,923	4,213	4,306	4,221	4,230
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852

3,837	3,241	3,588	3,630	3,553	3,542
3,837	3,241	3,588	3,630	3,553	3,542
4,508	3,923	4,213	4,306	4,221	4,230
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
4,508	3,923	4,213	4,306	4,221	4,230
4,508	3,923	4,213	4,306	4,221	4,230
3,026	1,920	2,743	2,999	1,883	2,722
3,026	3,241	2,743	2,999	3,553	2,722
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,990	1,920	1,852	2,033	1,883	1,852
3,026	2,705	2,743	2,999	2,768	2,722
3,026	3,241	2,743	2,999	3,553	2,722
1,990	1,000	1,852	2,033	1,000	1,852
1,990	1,920	1,000	2,033	1,883	1,000
1,990	1,920	1,000	2,033	1,883	1,000
4,508	3,923	2,743	4,306	4,221	2,722
4,508	3,923	2,743	4,306	2,768	2,722
4,508	3,923	2,743	3,630	4,221	2,722
1,990	1,920	1,000	4,306	2,768	1,000
1,000	3,923	1,000	3,630	2,768	1,000

Kepercayaan X3

KPCY1	KPCY2	KPCY3	KPCY4	KPCY5
1,886	2,455	2,475	1,883	2,361
1,000	3,863	3,814	1,000	3,749
3,052	3,863	3,814	2,948	3,749
3,052	3,863	3,814	2,948	3,749
3,052	2,455	2,475	2,948	2,361
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,052	3,863	3,814	2,948	3,749
3,052	3,863	3,814	2,948	3,749
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,455	2,475	1,000	2,361
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,052	3,863	3,814	2,948	3,749
3,052	2,455	2,475	2,948	2,361
1,000	3,863	3,814	1,000	3,749
3,052	3,863	2,978	2,948	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
1,886	3,863	1,871	1,883	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
1,886	2,455	1,871	1,883	2,361
1,886	3,863	1,871	1,883	3,749

3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	2,455	3,814	3,900	2,361
2,475	3,863	2,475	2,402	3,749
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
2,475	3,863	2,475	2,402	3,749
2,475	3,863	2,475	2,402	3,749
1,000	1,870	1,000	1,000	1,835
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,944	1,000	1,000	2,824
2,475	1,000	2,475	2,402	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,475	1,000	1,000	2,402	1,000
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
2,475	2,944	2,978	2,402	2,824
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
2,475	2,944	2,978	2,402	2,824
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
3,962	2,944	1,871	1,883	3,749
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
1,886	1,870	2,978	3,900	2,824
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
3,052	2,944	2,978	2,402	2,361
3,052	2,944	2,978	3,900	2,824
2,475	2,455	2,475	2,402	2,824
2,475	2,455	2,475	2,948	3,749
2,475	2,455	2,475	2,948	3,749
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824

2,475	2,455	2,475	2,402	2,361
2,475	2,455	2,475	2,402	2,361
2,475	2,455	2,475	2,402	2,361
2,475	2,455	2,475	2,402	2,361
2,475	2,455	2,475	2,402	2,361
3,052	2,944	2,978	2,948	2,824
2,475	1,000	3,814	3,900	2,361
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,475	2,455	1,000	1,000	2,361
2,475	3,863	3,814	3,900	2,361
3,962	2,455	3,814	3,900	3,749
1,000	1,870	1,000	1,000	1,000
1,886	1,870	1,871	1,883	1,835
1,886	3,863	1,871	1,883	1,835
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	3,863	2,475	2,402	3,749
3,962	3,863	1,000	1,000	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
1,000	3,863	2,475	2,402	1,000
3,962	3,863	1,000	1,000	3,749
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	3,863	1,000	3,900	1,000
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	3,749
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,052	2,944	2,475	2,948	2,361
3,052	2,944	2,475	2,948	2,361
2,475	2,455	2,475	2,948	2,824
2,475	2,455	2,475	2,948	3,749
2,475	2,455	3,814	2,948	2,824
3,052	2,944	2,475	2,948	3,749
3,962	3,863	3,814	3,900	2,824

Risiko X4

KPCY6	RSK1	RSK2	RSK3	RSK4	RSK5	RSK6
2,574	1,745	1,840	1,676	1,649	1,731	1,854
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
2,574	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
3,956	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
3,956	3,047	3,133	2,321	3,239	2,303	3,282

3,956	3,047	3,133	3,325	2,254	3,228	2,516
3,956	3,047	3,133	3,325	2,254	3,228	2,516
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,574	3,047	3,133	2,321	3,239	2,303	3,282
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
2,574	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
3,088	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	1,745	1,840	1,676	2,254	1,731	2,516
1,901	3,047	3,133	3,325	2,254	3,228	2,516
3,956	3,047	3,133	2,321	2,254	2,303	2,516
1,901	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,901	1,000	1,000	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
3,956	1,000	1,000	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	1,000	1,000	2,321	1,000	2,303	1,000
2,574	3,047	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
1,901	2,168	2,349	1,000	1,000	1,000	1,000
2,574	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
2,574	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
1,901	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	3,047	3,133	3,325	1,000	3,228	1,000
1,000	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
2,574	3,047	3,133	3,325	1,000	3,228	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	3,047	3,133	2,321	2,254	3,228	1,854
3,088	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
1,901	1,745	1,840	1,676	1,649	1,731	1,854
3,088	3,047	3,133	2,321	2,254	3,228	3,282
1,901	1,745	1,840	1,676	1,649	1,731	1,854
3,088	1,745	1,840	2,321	2,254	1,731	3,282
1,901	2,168	3,133	2,321	2,254	3,228	3,282
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	1,854
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
1,901	2,168	3,133	2,321	2,254	3,228	3,282
3,088	1,745	1,840	1,676	1,649	1,731	1,854
3,088	1,745	1,840	1,676	1,649	1,731	1,854
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
1,901	3,047	1,840	3,325	3,239	3,228	1,854

3,088	1,745	1,840	2,321	2,254	1,731	1,854
3,088	1,000	3,133	1,000	1,000	1,000	3,282
3,088	1,745	1,840	2,321	2,254	1,731	1,854
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
3,088	1,745	1,840	2,321	2,254	1,731	1,854
1,901	2,168	3,133	2,321	2,254	2,303	3,282
3,088	1,745	1,840	2,321	2,254	1,731	1,854
3,956	2,168	1,840	1,676	3,239	2,303	1,854
2,574	2,168	1,840	2,321	2,254	2,303	1,854
3,956	2,168	1,840	2,321	2,254	2,303	1,854
2,574	2,168	1,840	2,321	2,254	2,303	1,854
2,574	3,047	2,349	3,325	3,239	3,228	2,516
3,956	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
2,574	3,047	2,349	3,325	3,239	3,228	2,516
3,088	2,168	1,840	2,321	2,254	2,303	1,854
2,574	3,047	2,349	3,325	3,239	3,228	2,516
2,574	3,047	2,349	3,325	3,239	3,228	2,516
2,574	3,047	2,349	3,325	3,239	3,228	2,516
2,574	3,047	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
2,574	3,047	2,349	3,325	3,239	3,228	2,516
3,088	2,168	1,840	2,321	2,254	2,303	1,854
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	3,047	4,318	3,325	3,239	3,228	4,204
2,574	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
3,956	1,000	2,349	1,000	1,000	1,000	2,516
2,574	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,901	3,047	4,318	3,325	3,239	3,228	4,204
1,901	3,047	3,133	3,325	3,239	3,228	3,282
3,956	3,047	1,000	1,000	3,239	3,228	1,000
3,956	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	4,409	4,318	4,463	4,358	4,443	4,204
3,956	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	4,409	4,318	4,463	4,358	4,443	4,204
3,956	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	4,409	4,318	4,463	4,358	4,443	4,204
2,574	4,409	4,318	4,463	4,358	4,443	4,204
2,574	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,088	1,000	2,349	2,321	2,254	2,303	1,854
3,956	4,409	4,318	4,463	4,358	4,443	4,204
3,088	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,088	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,956	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516
2,574	2,168	2,349	2,321	2,254	2,303	2,516

3,956	2,168	2,349	2,321	3,239	3,228	4,204
2,574	1,000	1,000	1,000	4,358	4,443	2,516
2,574	2,168	2,349	2,321	3,239	3,228	4,204

Kenyamanan X5

NYMN1	NYMN 2	NYM N3	NYMN 4	NYM N5	NYM N6
2,222	3,431	2,425	2,388	2,874	2,378
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,222	2,063	2,425	2,388	1,909	2,378
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
3,384	4,439	3,606	3,736	3,748	3,892
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
2,222	2,063	2,425	2,388	1,909	2,378
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,063	1,000	1,000	1,909	1,000
1,000	3,431	1,000	1,000	2,874	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,222	3,431	2,425	2,388	2,874	2,378
2,222	1,000	2,425	2,388	1,000	2,378
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	3,431	1,000	1,000	2,874	1,000
1,000	2,764	1,000	1,000	2,416	1,000
2,587	3,431	2,830	2,914	2,874	2,997
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,764	1,000	1,000	2,416	1,000
2,587	4,439	2,830	2,914	3,748	2,997
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,384	3,431	3,606	3,736	2,874	3,892
3,384	4,439	3,606	3,736	3,748	3,892
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
3,384	4,439	3,606	3,736	3,748	3,892
3,384	4,439	3,606	3,736	3,748	3,892
3,384	4,439	3,606	3,736	3,748	3,892

1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
3,384	3,431	3,606	3,736	2,874	3,892
2,587	2,764	2,830	2,914	2,416	2,997
3,384	3,431	3,606	3,736	2,874	3,892
2,587	2,764	2,830	2,914	2,416	2,997
2,587	2,764	2,830	2,914	2,416	2,997
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
2,587	2,764	2,830	2,914	2,874	2,378
3,384	3,431	3,606	3,736	3,748	2,997
3,384	3,431	3,606	3,736	3,748	2,997
1,838	4,439	1,951	1,872	1,909	3,892
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
3,384	3,431	3,606	3,736	3,748	2,997
2,587	2,764	2,830	2,914	2,874	2,378
3,384	3,431	3,606	3,736	3,748	2,997
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
3,384	3,431	2,830	2,914	3,748	2,997
2,587	2,764	2,425	2,388	2,874	2,378
3,384	3,431	2,830	2,914	3,748	2,997
2,587	2,764	2,425	2,388	2,874	2,378
3,384	2,764	2,425	2,388	3,748	2,378
3,384	2,764	2,425	2,388	3,748	2,378
2,222	2,063	1,951	1,872	2,416	1,863
2,587	2,764	2,425	2,388	2,874	2,378
2,222	2,063	1,951	1,872	2,416	1,863
3,384	2,764	2,425	2,388	3,748	2,378
2,222	2,063	1,951	1,872	2,416	1,863
2,222	2,063	1,951	1,872	2,416	1,863
2,222	2,063	1,951	1,872	2,416	1,863
2,587	2,764	2,425	2,388	2,874	2,378
3,384	2,063	1,951	1,872	3,748	1,863
3,384	2,764	2,425	2,388	3,748	2,378
1,000	3,431	2,830	2,914	1,000	2,997
2,587	3,431	3,606	3,736	2,874	2,997
1,000	1,000	3,606	3,736	1,000	1,000
1,838	1,000	1,951	1,872	1,909	1,000
1,838	2,063	1,951	1,872	1,909	1,863
2,587	3,431	2,830	2,914	2,874	2,997
1,000	3,431	1,000	1,000	1,000	2,997
1,000	3,431	1,000	1,000	1,000	2,997
1,838	2,063	1,951	1,000	1,909	1,863

1,000	2,063	1,000	2,388	1,000	1,863
2,222	2,764	1,000	2,388	2,416	2,378
1,000	1,000	1,000	2,388	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,872	1,000	1,000
2,222	2,764	2,830	2,388	2,416	2,378
1,838	3,431	1,000	2,388	1,909	2,997
3,384	3,431	3,606	1,872	3,748	2,997
2,222	3,431	1,000	2,388	2,416	2,997
2,222	2,063	1,951	2,388	2,416	1,863
2,222	2,764	1,000	2,914	2,416	2,378
3,384	3,431	3,606	2,914	2,874	3,892
3,384	2,063	1,951	3,736	3,748	2,997
3,384	2,063	1,951	3,736	3,748	2,997
1,838	2,063	1,951	2,914	2,874	3,892
3,384	2,063	1,951	2,914	3,748	2,378
3,384	2,063	2,830	2,914	2,874	3,892
3,384	3,431	2,830	2,914	3,748	2,378
1,838	2,063	3,606	3,736	2,874	2,378

Fitur Layanan X6

FTR1	FTR2	FTR3	FTR4	FTR5	FTR6
1,883	2,249	1,931	3,774	3,938	2,489
1,000	3,559	1,931	2,782	3,938	3,175
3,064	3,559	3,402	3,774	3,151	2,489
3,064	3,559	4,144	3,774	3,938	2,489
3,064	3,559	3,402	2,782	3,938	2,489
4,043	3,559	3,402	3,774	3,151	4,043
4,043	3,559	4,144	2,782	3,938	2,489
4,043	3,559	3,402	2,782	3,938	3,175
3,064	3,559	3,402	2,782	3,938	3,175
3,064	3,559	3,402	3,774	3,151	4,043
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	3,559	3,402	1,000	3,938	3,175
4,043	3,559	3,402	3,774	3,938	3,175
3,064	3,559	3,402	2,782	3,938	3,175
3,064	2,249	3,402	2,782	2,590	3,175
1,000	3,559	3,402	1,000	3,938	3,175
3,064	3,559	3,402	2,782	3,938	3,175
4,043	3,559	1,931	3,774	3,938	1,837
1,883	3,559	1,931	1,922	3,938	1,837
4,043	3,559	1,931	3,774	3,938	1,837
1,883	2,249	1,931	1,922	2,590	1,837
1,883	3,559	1,931	1,922	3,938	1,837
4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043
4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043

4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043
2,440	3,559	4,144	3,774	3,938	2,489
1,883	1,868	2,733	1,922	2,590	1,837
2,440	3,559	2,733	3,774	2,590	2,489
2,440	3,559	2,733	3,774	2,590	2,489
1,000	1,868	1,931	1,922	1,879	1,000
4,043	3,559	2,733	3,774	2,590	4,043
1,883	1,000	1,931	1,000	1,879	1,837
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	2,630	2,733	2,782	2,590	1,000
2,440	1,000	2,733	1,000	2,590	2,489
1,000	1,000	2,733	1,000	2,590	1,000
2,440	1,000	2,733	1,000	2,590	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
1,883	1,000	1,931	1,000	1,879	1,837
2,440	1,868	2,733	1,922	2,590	2,489
1,883	1,000	1,931	1,000	1,879	1,837
2,440	1,868	2,733	1,922	2,590	2,489
2,440	1,868	2,733	1,922	2,590	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
2,440	1,868	2,733	1,922	2,590	2,489
1,883	1,000	1,931	1,000	1,879	1,837
1,883	1,000	1,931	1,000	1,879	1,837
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
1,883	1,000	1,931	1,000	1,879	1,837
1,000	1,868	1,000	1,922	1,000	1,000
1,883	1,868	1,931	1,922	1,879	1,837
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
1,883	1,868	1,931	1,922	1,879	1,837
2,440	2,249	2,733	2,328	2,590	2,489
1,883	1,868	1,931	1,922	1,879	1,837
2,440	2,249	2,733	2,328	2,590	2,489
2,440	1,868	1,931	1,922	1,879	2,489
2,440	1,868	1,931	1,922	1,879	2,489
2,440	1,868	1,931	1,922	1,879	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
2,440	2,249	2,733	2,328	2,590	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
2,440	1,868	1,931	1,922	1,879	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	2,590	3,175
3,064	2,630	2,733	2,782	3,151	2,489

3,064	2,630	2,733	2,782	3,151	2,489
2,440	2,249	2,733	2,328	2,590	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	3,151	2,489
2,440	1,868	1,931	2,328	1,879	1,837
1,883	1,868	2,733	1,922	1,879	2,489
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,440	1,000	1,000	2,328	1,000	1,000
4,043	2,630	2,733	3,774	3,151	2,489
3,064	2,249	4,144	2,782	2,590	4,043
1,883	1,000	1,000	1,922	1,000	1,000
1,883	1,868	1,931	1,922	1,879	1,837
1,883	2,630	1,931	1,922	3,151	1,837
3,064	2,630	4,144	2,782	3,151	4,043
4,043	1,000	4,144	3,774	1,000	4,043
4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043
4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043
4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043
1,883	1,868	1,000	1,922	1,879	1,000
4,043	2,630	4,144	3,774	3,151	4,043
1,883	1,868	1,000	1,922	1,879	1,000
1,883	1,868	1,000	1,922	1,879	1,000
3,064	3,559	4,144	2,782	3,938	4,043
4,043	3,559	4,144	3,774	3,938	4,043
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,064	2,630	2,733	2,782	3,151	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	3,151	2,489
3,064	2,630	2,733	2,782	3,151	2,489
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

Kesesuaian X7

KSS1	KSS2	KSS3	KSS4	KSS5	KSS6
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
2,611	2,762	3,221	2,663	2,676	3,217
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	3,221	2,663	2,676	3,217
2,611	2,762	1,893	2,663	2,676	1,844
2,611	2,762	3,221	2,663	2,676	3,217
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	3,221	2,663	2,676	3,217
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	3,221	2,663	2,676	3,217
2,611	2,762	1,893	2,663	2,676	1,844
2,611	2,762	3,221	2,663	2,676	3,217
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
2,611	2,762	1,893	2,663	2,676	1,844
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,841	2,762	1,893	1,863	2,676	1,844
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,841	2,762	1,893	1,863	2,676	1,844
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
1,841	3,520	1,893	1,863	3,437	1,844
2,611	1,000	2,587	2,663	1,000	2,515
2,611	3,520	2,587	2,663	3,437	2,515
1,841	3,520	1,893	1,863	3,437	1,844
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
2,611	3,520	2,587	2,663	3,437	2,515
2,611	3,520	2,587	2,663	3,437	2,515
2,611	3,520	2,587	2,663	3,437	2,515
2,611	3,520	2,587	2,663	3,437	2,515
1,000	1,869	1,000	1,000	1,842	1,000
1,000	1,869	1,000	1,000	1,842	1,000
1,000	1,869	1,000	1,000	1,842	1,000
2,611	2,762	2,587	2,663	2,676	2,515

1,000	1,869	1,000	1,000	1,842	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
2,611	4,230	2,587	2,663	4,244	2,515
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
2,611	4,230	2,587	2,663	4,244	2,515
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
2,611	4,230	2,587	2,663	4,244	2,515
2,611	4,230	2,587	2,663	4,244	2,515
2,611	4,230	2,587	2,663	4,244	2,515
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
1,000	4,230	1,000	1,000	4,244	1,000
1,000	2,762	1,000	1,000	2,676	1,000
3,912	1,000	3,869	3,892	1,000	4,013
1,000	4,230	1,000	1,000	4,244	1,000
3,912	3,520	3,869	3,892	3,437	4,013
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	4,013
3,912	3,520	3,869	3,892	3,437	4,013
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	4,013
1,000	3,520	1,000	1,000	3,437	4,013
3,912	1,000	3,869	3,892	1,000	4,013
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	4,013
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	2,515
3,354	4,230	3,221	3,375	4,244	4,013
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	4,013
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	1,844
3,354	1,869	1,893	1,863	1,842	1,844
3,354	4,230	3,869	3,892	4,244	4,013
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	4,013
1,841	1,869	1,893	1,863	1,842	2,515
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	3,217
3,912	4,230	3,869	3,892	4,244	3,217
1,841	1,869	1,893	1,863	4,244	3,217
1,000	1,869	1,000	1,863	3,437	3,217
1,000	1,000	1,000	1,000	3,437	3,217
2,611	2,762	2,587	2,663	3,437	3,217
1,000	2,762	1,000	1,000	3,437	3,217
1,000	2,762	1,000	1,000	1,000	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	3,437	3,217
2,611	2,762	2,587	2,663	3,437	3,217

Kemanfaatan X8

MNFT1	MNFT2	MNFT3	MNFT4	MNFT5	MNFT6
2,182	1,991	2,315	1,912	2,359	2,266
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
3,559	3,441	2,843	2,920	3,617	2,873
3,559	3,441	2,315	2,920	3,617	2,266
3,559	3,441	2,315	2,920	3,617	2,266
3,559	3,441	2,843	2,920	3,617	2,873
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,559	3,441	1,843	2,920	3,617	1,801
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
2,985	3,441	2,315	2,447	3,617	2,266
3,559	1,991	2,315	2,920	2,359	2,266
2,985	2,491	2,315	2,447	2,803	2,266
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	2,315	3,746	2,359	3,757
2,182	1,000	1,000	2,447	1,000	2,266
2,182	1,000	1,000	2,447	1,000	2,266
2,182	1,000	2,315	2,447	2,359	2,266
2,182	1,000	2,315	2,447	2,359	2,266
2,182	1,000	2,315	2,447	2,359	2,266
2,182	1,000	1,000	2,447	1,000	2,266
2,182	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,182	1,000	2,315	3,746	2,359	3,757
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
2,182	1,000	2,315	3,746	2,359	3,757
2,182	1,000	2,315	3,746	2,359	3,757
2,182	1,000	2,315	2,447	2,359	2,266
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,182	1,000	1,000	1,912	1,000	1,801
3,559	2,491	2,843	3,746	2,803	3,757
2,182	1,000	1,843	1,912	1,858	1,000
2,182	1,000	1,843	1,912	1,858	1,000
2,182	1,000	1,843	1,912	1,858	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,985	1,000	1,000	1,000	2,359	1,000

3,559	2,491	2,843	3,746	2,803	2,873
3,559	2,491	2,843	3,746	2,803	2,873
2,985	1,000	1,000	1,000	2,359	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
3,559	2,491	2,843	3,746	2,803	2,873
3,559	2,491	2,843	3,746	2,803	2,873
3,559	2,491	2,843	3,746	2,803	2,873
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	2,873
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
2,985	1,000	1,000	1,000	2,359	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
1,000	2,491	3,618	2,920	1,000	2,873
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
2,985	1,000	1,000	1,000	2,359	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
4,422	2,491	3,618	2,920	3,617	2,873
2,985	1,000	1,000	1,000	2,359	1,000
4,422	2,491	3,618	2,920	3,617	2,873
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
3,559	1,000	1,000	1,000	2,803	1,000
3,559	2,491	3,618	2,920	2,803	2,873
3,559	2,491	3,618	2,920	2,803	2,873
2,985	1,991	2,315	2,447	2,359	2,266
3,559	2,491	2,843	2,920	2,803	2,873
2,182	1,000	1,000	1,000	1,858	1,000
1,000	2,491	3,618	1,912	1,000	2,873
1,000	1,000	1,843	1,912	1,000	1,000
1,000	2,491	3,618	1,912	1,000	2,873
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	2,873
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	2,873
1,000	1,000	1,843	1,912	1,000	1,000
1,000	1,000	1,843	1,912	1,000	1,000
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	2,873
4,422	1,991	2,315	2,447	2,359	2,266
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	3,757
3,559	1,000	1,843	1,912	1,858	1,801
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	3,757
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	3,757
3,559	1,991	2,315	1,912	2,359	1,801
3,559	2,491	1,843	2,447	1,858	2,266

2,182	1,000	1,843	1,912	1,858	1,801
2,182	2,491	1,843	3,746	1,858	3,757
4,422	2,491	3,618	3,746	3,617	3,757
4,422	3,441	3,618	3,746	3,617	3,757
2,182	1,826	1,843	1,912	1,858	1,801
2,985	1,991	2,843	2,920	2,359	2,266
2,985	1,991	2,843	2,920	2,803	3,757
2,985	1,991	2,843	2,920	2,803	2,873
2,182	1,991	2,843	2,920	3,617	3,757
2,985	1,826	1,843	1,912	3,617	3,757
2,985	1,991	2,843	2,920	2,803	2,873
2,985	1,826	1,843	1,912	2,803	3,757

Keputusan Y

KPTS1	KPTS2	KPTS3	KPTS4	KPTS5	KPTS6
1,731	3,178	2,635	1,900	2,162	3,355
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
3,056	4,427	3,438	3,509	3,672	4,118
3,056	4,427	2,635	3,509	3,672	3,355
3,056	4,427	2,635	3,509	3,672	3,355
3,056	4,427	3,438	3,509	3,672	4,118
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
3,056	4,427	1,825	3,509	3,672	2,292
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
2,303	4,427	2,635	2,710	3,672	3,355
3,056	3,178	2,635	3,509	2,162	3,355
2,303	3,668	2,635	2,710	2,746	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
1,000	2,270	1,825	1,900	1,000	2,292
2,303	3,178	1,825	1,900	2,162	3,355
3,056	3,668	3,438	3,509	2,746	4,118
2,303	3,668	3,438	3,509	2,162	4,118
1,000	3,178	3,438	3,509	1,000	3,355
2,303	3,668	3,438	3,509	2,162	4,118
1,000	2,270	3,438	3,509	1,000	2,292
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
1,000	2,270	1,825	1,900	1,000	2,292

2,303	3,178	3,438	3,509	2,162	3,355
1,000	2,270	1,825	1,900	1,000	2,292
1,000	2,270	1,000	1,000	1,000	2,292
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
1,000	2,270	2,635	2,710	1,000	2,292
1,000	2,270	3,438	3,509	1,000	2,292
1,731	2,270	2,635	2,710	1,673	2,292
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
1,731	2,270	1,825	1,900	1,673	2,292
3,056	2,270	2,635	2,710	2,746	2,292
1,731	2,270	1,825	1,900	1,673	2,292
3,056	2,270	2,635	2,710	2,746	2,292
3,056	2,270	2,635	2,710	2,746	2,292
1,731	3,178	3,438	3,509	1,673	3,355
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
3,056	2,270	2,635	2,710	2,746	2,292
1,731	2,270	1,825	1,900	1,673	2,292
1,731	2,270	1,825	1,900	1,673	2,292
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
1,731	2,270	2,635	2,710	1,673	2,292
1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
3,056	3,668	3,438	3,509	2,746	4,118
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
2,303	3,178	2,635	2,710	2,162	3,355
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
2,303	2,270	2,635	2,710	2,162	2,292
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
2,303	2,270	2,635	2,710	2,162	2,292
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
2,303	2,270	2,635	2,710	2,162	2,292
1,000	4,427	4,347	4,474	1,000	4,909
1,000	2,270	1,000	1,000	1,000	2,292

1,000	2,270	1,000	1,000	1,000	2,292
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
1,000	2,270	1,825	1,900	1,000	2,292
1,000	4,427	1,825	1,900	1,000	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
3,056	3,178	3,438	3,509	2,746	3,355
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
4,012	4,427	4,347	4,474	3,672	4,909
3,056	2,270	1,825	1,900	2,746	2,292
3,056	4,427	4,347	4,474	2,746	4,909
1,731	2,270	1,825	1,900	1,673	4,909
1,731	2,270	1,825	1,900	3,672	3,355
4,012	4,427	4,347	4,474	2,746	4,118
4,012	4,427	4,347	4,474	2,746	4,118
1,731	2,270	1,825	1,900	3,672	4,118
1,000	2,270	1,000	1,900	2,746	4,118
1,000	2,270	1,000	1,900	3,672	4,118
3,056	3,668	3,438	3,509	3,672	4,118
3,056	3,668	3,438	3,509	3,672	4,118
3,056	3,668	3,438	3,509	3,672	4,118
1,000	1,000	1,000	1,000	2,746	4,118
3,056	3,668	3,438	3,509	3,672	3,355

Lampiran 3 UJI AVE DKK

1. Outer Model

Validitas Convergent

Loading factor

	KeMudah an	Keaman An	Keper caya an	Resiko	Kenya manan	Fitur Layanan	Kesesuai an	KeManfaa tan	Keputusan
--	---------------	--------------	---------------------	--------	----------------	------------------	----------------	-----------------	-----------

KSS6							0.716		
MNFT1								0.815	
MNFT2								0.823	
MNFT3								0.873	
MNFT4								0.856	
MNFT5								0.865	
MNFT6								0.813	
KPTS1									0.889
KPTS2									0.873
KPTS3									0.897
KPTS4									0.923
KPTS5									0.768
KPTS6									0.811

Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Fitur Layanan	0.756
Keamanan	0.836
Kemanfaatan	0.708
Kemudahan	0.881
Kenyamanan	0.764
Kepercayaan	0.692
Keputusan	0.743
Kesesuaian	0.685
Resiko	0.786

Validitas Diskriminan

Cross Loading

	Fitur Layanan	Keamanan	Kemanfaatan	Kemudahan	Kenyamanan	Kepercayaan	Keputusan	Kesesuaian	Resiko
AMAN1	0.675	0.899	0.575	0.624	-0.607	0.349	0.614	0.495	0.056
AMAN2	0.610	0.907	0.596	0.713	-0.673	0.417	0.757	0.688	0.112
AMAN3	0.745	0.952	0.547	0.572	-0.782	0.459	0.686	0.627	0.076
AMAN4	0.528	0.867	0.622	0.685	-0.580	0.320	0.667	0.601	0.162
AMAN5	0.701	0.956	0.604	0.640	-0.728	0.525	0.705	0.620	0.020
AMAN6	0.738	0.904	0.553	0.552	-0.731	0.411	0.667	0.615	0.099
FITUR1	0.864	0.544	0.428	0.554	-0.572	0.605	0.626	0.571	0.063
FITUR2	0.863	0.714	0.424	0.443	-0.855	0.564	0.566	0.556	0.165
FITUR3	0.894	0.616	0.460	0.587	-0.583	0.517	0.673	0.584	-0.108
FITUR4	0.866	0.717	0.449	0.547	-0.737	0.577	0.611	0.623	0.065
FITUR5	0.843	0.579	0.351	0.500	-0.683	0.483	0.547	0.468	0.060
FITUR6	0.884	0.634	0.493	0.591	-0.598	0.541	0.671	0.614	-0.048
KPCY1	0.546	0.273	0.243	0.271	-0.347	0.846	0.384	0.364	-0.282

KPCY2	0.529	0.441	0.307	0.329	-0.668	0.833	0.402	0.466	-0.056
KPCY3	0.537	0.415	0.279	0.306	-0.482	0.877	0.434	0.293	-0.212
KPCY4	0.424	0.271	0.216	0.273	-0.291	0.798	0.377	0.203	-0.176
KPCY5	0.620	0.518	0.268	0.354	-0.632	0.854	0.427	0.451	-0.208
KPCY6	0.475	0.327	0.259	0.234	-0.462	0.778	0.377	0.321	0.060
KPTS1	0.611	0.645	0.617	0.702	-0.446	0.401	0.889	0.657	0.243
KPTS2	0.733	0.741	0.626	0.634	-0.683	0.519	0.873	0.684	0.126
KPTS3	0.682	0.641	0.543	0.804	-0.413	0.358	0.897	0.629	0.020
KPTS4	0.686	0.674	0.599	0.764	-0.441	0.371	0.923	0.647	0.030
KPTS5	0.472	0.595	0.709	0.520	-0.495	0.482	0.768	0.533	0.323
KPTS6	0.470	0.572	0.569	0.638	-0.452	0.374	0.811	0.615	0.176
KSS1	0.615	0.650	0.614	0.600	-0.654	0.392	0.626	0.913	-0.009
KSS2	0.588	0.517	0.427	0.570	-0.479	0.322	0.662	0.740	0.098
KSS3	0.640	0.637	0.619	0.595	-0.682	0.419	0.633	0.919	-0.051
KSS4	0.635	0.651	0.621	0.600	-0.666	0.404	0.640	0.930	-0.059
KSS5	0.387	0.403	0.463	0.454	-0.370	0.288	0.579	0.709	0.087
KSS6	0.311	0.401	0.494	0.366	-0.498	0.229	0.419	0.716	0.090
MDH1	0.549	0.645	0.478	0.907	-0.437	0.247	0.748	0.575	0.150
MDH2	0.559	0.648	0.555	0.915	-0.429	0.307	0.740	0.542	0.125
MDH3	0.620	0.655	0.563	0.945	-0.515	0.380	0.762	0.674	-0.025
MDH4	0.597	0.643	0.550	0.966	-0.471	0.373	0.737	0.625	-0.002
MDH5	0.581	0.639	0.555	0.948	-0.472	0.353	0.728	0.628	0.078
MDH6	0.590	0.664	0.618	0.949	-0.495	0.343	0.730	0.639	0.092
MNFT1	0.495	0.543	0.815	0.545	-0.378	0.365	0.701	0.615	0.084
MNFT2	0.450	0.532	0.823	0.368	-0.514	0.310	0.553	0.540	0.235
MNFT3	0.316	0.519	0.873	0.550	-0.358	0.110	0.584	0.616	0.169
MNFT4	0.443	0.553	0.856	0.503	-0.485	0.141	0.522	0.570	0.235
MNFT5	0.432	0.525	0.865	0.433	-0.387	0.376	0.628	0.436	0.194
MNFT6	0.384	0.546	0.813	0.568	-0.416	0.251	0.532	0.521	0.173
NYMN1	-0.668	-0.685	-0.425	-0.456	0.912	-0.449	-0.439	-0.674	-0.139
NYMN2	-0.562	-0.619	-0.482	-0.448	0.798	-0.554	-0.512	-0.572	-0.186
NYMN3	-0.772	-0.697	-0.492	-0.485	0.895	-0.593	-0.574	-0.592	-0.107
NYMN4	-0.714	-0.643	-0.358	-0.386	0.891	-0.484	-0.509	-0.491	-0.281
NYMN5	-0.598	-0.649	-0.456	-0.476	0.850	-0.342	-0.455	-0.682	-0.188
NYMN6	-0.675	-0.623	-0.386	-0.363	0.894	-0.604	-0.438	-0.569	-0.149
RSK1	0.060	0.088	0.217	0.056	-0.244	-0.196	0.139	0.021	0.901
RSK2	0.007	0.004	0.120	-0.090	-0.183	-0.210	-0.044	-0.031	0.783
RSK3	0.073	0.041	0.160	0.037	-0.171	-0.207	0.127	0.009	0.920
RSK4	0.008	0.126	0.215	0.075	-0.186	-0.123	0.207	0.046	0.949
RSK5	-0.017	0.045	0.204	0.092	-0.121	-0.215	0.107	-0.019	0.948
RSK6	0.001	0.083	0.078	-0.025	-0.203	-0.091	0.052	0.028	0.806

¶
Heterotrait monotrait ratio (HTMT)

	Fitur Layanan	Keamanan	Kemanfaatan	Kemudahan	Kenyamanan	Kepercayaan	Keputusan	Kesesuaian	Resiko
Fitur Layanan									
Keamanan	0.770								
Kemanfaatan	0.535	0.679							
Kemudahan	0.647	0.714	0.622						
Kenyamanan	0.820	0.785	0.539	0.522					
Kepercayaan	0.680	0.479	0.336	0.377	0.620				
Keputusan	0.755	0.790	0.759	0.827	0.601	0.527			
Kesesuaian	0.697	0.705	0.719	0.688	0.740	0.457	0.787		
Resiko	0.106	0.090	0.205	0.088	0.217	0.229	0.171	0.090	

Fornell Larcker

	Fitur Layanan	Keamanan	Kemanfaatan	Kemudahan	Kenyamanan	Kepercayaan	Keputusan	Kesesuaian	Resiko
Fitur Layanan	0.869								
Keamanan	0.728	0.915							
Kemanfaatan	0.502	0.638	0.841						
Kemudahan	0.621	0.692	0.589	0.939					
Kenyamanan	-0.765	-0.749	-0.499	-0.501	0.874				
Kepercayaan	0.630	0.454	0.316	0.356	-0.582	0.832			
Keputusan	0.712	0.749	0.706	0.790	-0.565	0.482	0.862		
Kesesuaian	0.658	0.668	0.655	0.654	-0.680	0.422	0.729	0.827	
Resiko	0.031	0.096	0.211	0.074	-0.200	-0.178	0.173	0.026	0.887

Uji reliabilitas

Reliabilitas (*Cronbach Alpha* dan *Rho_C*)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Fitur Layanan	0.935	0.939	0.949
Keamanan	0.961	0.963	0.968
Kemanfaatan	0.918	0.923	0.936
Kemudahan	0.973	0.973	0.978
Kenyamanan	0.938	0.943	0.951
Kepercayaan	0.911	0.913	0.931
Keputusan	0.930	0.934	0.945
Kesesuaian	0.904	0.914	0.928
Resiko	0.955	0.970	0.956

Inner model

Multikolinearitas

	Keputusan
Fitur Layanan	3.527
Keamanan	3.788
Kemanfaatan	2.259
Kemudahan	2.485
Kenyamanan	4.287
Kepercayaan	2.009
Kesesuaian	3.048
Resiko	1.366

F- Square

	Keputusan
Fitur Layanan	0.091
Keamanan	0.113
Kemanfaatan	0.054
Kemudahan	0.196
Kenyamanan	0.193
Kepercayaan	0.110
Kesesuaian	0.136
Resiko	0.150

R- Square

	R Square	R Square Adjusted
Keputusan	0.822	0.807

Q2 Predictive Reelevance

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Fitur Layanan	
Keamanan	
Kemanfaatan	
Kemudahan	
Kenyamanan	
Kepercayaan	
Keputusan	0.593
Kesesuaian	
Resiko	

Path Coefficient (direct effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Fitur Layanan -> Keputusan	0.239	0.232	0.104	2.303	0.022
Keamanan -> Keputusan	0.276	0.268	0.080	3.457	0.001
Kemanfaatan -> Keputusan	0.147	0.159	0.073	2.011	0.045
Kemudahan -> Keputusan	0.294	0.288	0.061	4.838	0.000
Kenyamanan -> Keputusan	0.384	0.363	0.101	3.799	0.000
Kepercayaan -> Keputusan	0.198	0.188	0.075	2.655	0.008
Kesesuaian -> Keputusan	0.271	0.261	0.112	2.421	0.016
Resiko -> Keputusan	0.191	0.172	0.093	2.052	0.041



Lampiran 4 : distribusi kuisioner

