

**PENGARUH *SECURITY*, *TRUST*, *USABILITY* DAN *USEFULNESS*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK**

SKRIPSI



Oleh :

ETI YULIANTI
NPM. 20042010055

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH *SECURITY*, *TRUST*, *USABILITY* DAN *USEFULNESS*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK

Disusun oleh :

Eti Yulianti
NPM. 20042010055

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suramoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH SECURITY, TRUST, USABILITY DAN USEFULNESS
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK

Disusun oleh :

Eti Yulianti

NPM. 20042010055

Telah Dipertabankan Dihadapkan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada Tanggal 07 Maret 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001


Dr. Rusdi Hidayat N, M.Si
NIP. 196112241989031007

2. Sekretaris


Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

3. Anggota


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suramoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ETI YULIANTI
NPM : 20042010055
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH SECURITY, TRUST, USABILITY
DAN USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI SEABANK

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya pribadi saya dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 7 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



ETI YULIANTI

NPM. 20042010055

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Yang telah yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini. Tanpa adanya rahmat dan pertolongan-nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Security, Trust, Usability, Dan Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank”** dengan baik. Pembuatan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak bantuan dan senantiasa membimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Demikian ucapan yang sama pula penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin. M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Segenap bapak dan ibu dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya di Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Kedua orang tua, serta sanak saudara yang telah memberikan do’a, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Sahabat dan teman-teman yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan sampai penulisan skripsi ini.
6. Rekan-rekan pengurus Laboratorium Galeri Investasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur terima kasih atas ilmu dan pengalamannya.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya.

Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar nantinya penulis dapat memperbaiki penulisan skripsi ke arah yang lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa, semoga Allah SWT selalu melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya pada kita semua.

Surabaya, 7 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Sistem Informasi	16
2.2.3 Kepuasan Pengguna.....	17
2.2.3 <i>Security</i>	20
2.2.4 <i>Trust</i>	24
2.2.4 <i>Usability</i>	28
2.2.5 <i>Usefulness</i>	30
2.2.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	34
2.3 Kerangka Berpikir	37
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2.2 Pengukuran Variabel	47

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Jenis Data.....	51
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.5.1 Teknik Analisis.....	53
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.3 Teknik Analisis Linear Berganda.....	58
3.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
3.6 Uji Hipotesis.....	60
3.6.1 Uji F (Simultan).....	60
3.6.2 Uji t (Parsial).....	62
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	64
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	64
3.1.2 Jadwal Penelitian	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.2 Penyajian Data	68
4.2 Teknik Analisis Data.....	85
4.2.1 Teknik Analisis.....	85
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	88
4.2.3 Teknik Analisis Linier Berganda	92
4.2.4 Koefisien Determinasi	94
4.3 Uji Hipotesis.....	95
4.3.1 Uji F (Simultan).....	95
4.3.2 Uji t (Parsial).....	97
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
4.4.1 Pembahasan Secara Simultan (Uji F)	101
4.4.2 Pembahasan Secara Parsial (Uji t).....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1 Kesimpulan.....	109

5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	48
Tabel 3. 2 Bobot Skala Likert	53
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	65
Tabel 4. 1 Data Responden Pengguna SeaBank.....	69
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Domisili Responden.....	69
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	70
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Usia Responden	71
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	72
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Rentang Pendapatan Responden.....	73
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jumlah Transaksi (per bulan) Responden	74
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Variabel Security (X1).....	75
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Variabel Trust (X2).....	77
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner Variabel Usability (X3).....	79
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner Variabel Usefulness (X4).....	81
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna (Y1).....	83
Tabel 4. 13 Uji Validitas	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis regresi Berganda	93
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi	94
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	95
Tabel 4. 19 Hasil Uji t	97
Tabel 4. 20 Review Penelitian Terdahulu.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Data Bank Digital Paling Dikenal Konsumen Indonesia.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	62
Gambar 3. 2 Kurva Uji t.....	64
Gambar 4. 1 Logo SeaBank	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	89
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	91

ABSTRAK

ETI YULIANTI, 20042010055, Pengaruh *Security, Trust, Usability* dan *Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank

Peningkatan penggunaan aplikasi perbankan digital mendorong perlunya pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *security, trust, usability* dan *usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi bank digital SeaBank. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 271 responden pengguna aplikasi SeaBank di Indonesia. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel *security, trust, usability*, dan *usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, *trust, usability* dan *usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *security* berpengaruh positif tidak signifikan. Dengan demikian, peningkatan aspek kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kebermanfaatan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital. Implikasi temuan dapat menjadi pedoman bagi penyedia layanan perbankan digital untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna. Fokus pada faktor-faktor ini diharapkan dapat membentuk dasar untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna di dunia perbankan digital.

Kata kunci: kepuasan pengguna, bank digital, aplikasi perbankan digital, keamanan, kepercayaan, kemudahan pengguna, kemanfaatan.

ABSTRACT

ETI YULIANTI, 20042010055, *The Effect of Security, Trust, Usability, and Usefulness on User Satisfaction in the SeaBank Application*

The escalating adoption of digital banking applications underscores the imperative for a comprehensive comprehension of factors influencing user satisfaction. This study seeks to scrutinize the impact of security, trust, usability, and usefulness on user satisfaction within the SeaBank digital banking application. Employing a quantitative research methodology, data were collected through a questionnaire distributed to 271 respondents utilizing the SeaBank application in Indonesia. Multiple linear regression analysis was employed for data analysis. The findings revealed that collectively, security, trust, usability, and usefulness significantly affect user satisfaction. Specifically, trust, usability, and usefulness individually exhibit a substantial positive influence on user satisfaction, while security demonstrates an insignificant positive impact. Consequently, enhancing elements of trust, ease of use, and application utility can heighten user satisfaction in the realm of digital banking applications. The practical implications of these findings can offer valuable insights to digital banking service providers, guiding efforts to enhance both quality and user satisfaction. A strategic emphasis on these identified factors is anticipated to provide a foundation for the development of more efficacious strategies aimed at optimizing the user experience within the digital banking domain.

Keywords: user satisfaction, bank digital, digital banking applications, security, trust, usability, usefulness