

LAPORAN TESIS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USER*
EXPERIENCE* APLIKASI *MOBILE BANKING



Oleh:

Muhammad Haedar Zhafran Hidayatullah, S.Kom.

NIM: 20206052009

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
PROGRAM MAGISTER FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Haedar Zhafran Hidayatullah, S.Kom.

NIM : 20206052009

Jenjang : Magister

Program Studi : Informatika

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Yogyakarta, 7 Januari 2023

Saya yang menyatakan,



Muhammad Haedar Zhafran Hidayatullah, S.Kom

NIM: 20206052009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-282/Un.02/DST/PP.00.9/01/2023

Tugas Akhir dengan judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE BANKING

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD HAEDAR ZHAFRAN
HIDAYATULLAH

Nomor Induk Mahasiswa : 20206052009

Telah diujikan pada : Kamis, 26 Januari 2023

Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.

SIGNED

Valid ID: 63d4e02a1cbbd



Penguji I

Dr. Ir. Bambang Sugiantoro, S.Si., M.T.

SIGNED

Valid ID: 63d377648a635



Penguji II

Ir. Maria Ulfah Siregar, S.Kom., MIT., Ph.D.

SIGNED

Valid ID: 63d5317c50a59



Yogyakarta, 26 Januari 2023

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 63d72d449bf26



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
MAGISTER INFORMATIKA**

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta. Telp (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Tugas Akhir

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul: *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE BANKING* yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Haedar Zhafran Hidayatullah, S.Kom.
NIM : 20206052009
Jenjang : Magister
Program Studi : Informatika

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Magister Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Informatika.

Dengan ini saya mengharap agar tugas tersebut di atas agar dapat segera dimunaqosyahkan.

Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 25 Januari 2023

Pembimbing,

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.

19770103 200501 1 003

ABSTRAK

Fleksibilitas teknologi dan transformasi ponsel menjadi *smartphone* menjadi salah satu faktor yang akhirnya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Hal itu ditandai dengan lahirnya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah untuk mempermudah transaksi yang dapat diakses melalui aplikasi yang terpasang pada *smartphone*. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi finansial seperti ketika transaksi di ATM sehingga layanan *mobile banking* bisa menjadi solusi bagi banyak orang untuk melakukan aktivitas keuangan tanpa perlu melakukan aktivitas sosial yang berlebihan. Aktivitas perbankan melalui layanan *mobile banking* sendiri mengalami peningkatan yang signifikan. Bank Indonesia (BI) mencatat, total transaksi *digital banking* sepanjang tahun 2021 mencapai Rp 39.841,4 triliun atau tumbuh sebesar 45,64 persen jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Kualitas layanan *mobile banking* akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan, dimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (*user experience*) maka dari itu diperlukan penelitian tingkat *usability*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuisioner. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Computer System Usability Questionnaire (CSUQ)*, *System Usability Scale (SUS)*, *Net Promoter Score (NPS)*, *Nielsen' Attributes of Usability (NAU)*, *Nielsen's Usability Heuristics*, *Factors Affecting Usability*, *Factors Influencing User Experience*, dan *User Experience Quisionaire*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai mean dari tingkat *usability*, sedangkan analisis inferensial dilakukan dengan melakukan uji beda yang terdiri dari uji Kruskal Wallis. Uji Kruskal Wallis akan dijadikan acuan awal berhubung data yang terkumpul tidak terdistribusi normal dan lebih dari 3 sampel atau lebih yang tidak berpasangan, sehingga analisis harus dilakukan secara non- parametrik (menggunakan Uji Kruskal Wallis). Setelah dikaji ditemukan bahwa dari 78 sub kriteria *usability* terdapat sejumlah 77 sub kriteria yang nilainya berbeda , 1 sub kriteria yang nilainya tidak berbeda. Ada satu sub kriteria yang tidak berbeda yaitu Net Promoter Score (NPS). Secara umum aplikasi Mobile Banking Y ternyata memiliki tingkat *usability* yang lebih baik dibanding X dan Z, sebagian besar sub kriteria tersebut berbeda namun secara praktik tidak signifikan.

Kata Kunci: *Mobile Banking, User Experience, Usability*.

ABSTRACT

The flexibility of technology and the transformation of cellphones into smartphones are one of the factors that ultimately make it easier for people to access banking services. This was marked by the birth of mobile banking services. Mobile banking is a service offered by banks to customers to facilitate transactions that can be accessed through an application installed on a smartphone. Customers can carry out various financial transactions such as transactions at ATMs so that mobile banking services can be a solution for many people to carry out financial activities without the need to carry out excessive social activities. Banking activities through mobile banking services have experienced a significant increase. Bank Indonesia (BI) noted that the total digital banking transactions throughout 2021 reached IDR 39,841.4 trillion, a growth of 45.64 percent when compared to the previous year. The quality of mobile banking services will significantly affect the level of user satisfaction, where user satisfaction is influenced by user experience, therefore research on the level of usability is needed. This study used a quantitative approach with data collection methods through questionnaires. The instruments used in this study are the Computer System Usability Questionnaire (CSUQ), System Usability Scale (SUS), Net Promoter Score (NPS), Nielsen' Attributes of Usability (NAU), Nielsen's Usability Heuristics, Factors Affecting Usability, Factors Influencing User Experience , and the User Experience Questionnaire. Data processing in this study uses descriptive analysis and inferential analysis. Descriptive analysis was carried out by calculating the mean value of the usability level, while inferential analysis was carried out by conducting different tests consisting of the Kruskal Wallis test. The Kruskal Wallis test will be used as an initial reference because the data collected is not normally distributed and more than 3 or more samples are unpaired, so the analysis must be carried out non-parametrically (using the Kruskal Wallis test). After being reviewed, it was found that of the 78 usability sub-criteria, there were a number of 77 different special sub-criteria, 1 sub-criteria whose features were not different. There is one sub-criteria that is not different, namely the Net Promoter Score (NPS). In general, the Mobile Banking Y application turns out to have a better level of usability than X and Z, most of these sub features are different but in practice they are not significant.

Keywords: Mobile Banking, User Experience, Usability.

MOTTO

“Dunia hanya perjalanan pendek, namun di sinilah perjalanan panjang kita rintis dan bangun. Yang tidak sabar membangun masa depan di saat yang sebentar ini, maka akan menuai kesengsaraan yang amat panjang. Sungguh perjalanan kita di dunia amatlah singkat. Kita yang masih bisa mengingat masa kanak-kanak dan remaja saat ini pun tanpa terasa sudah berada di usia senja.”

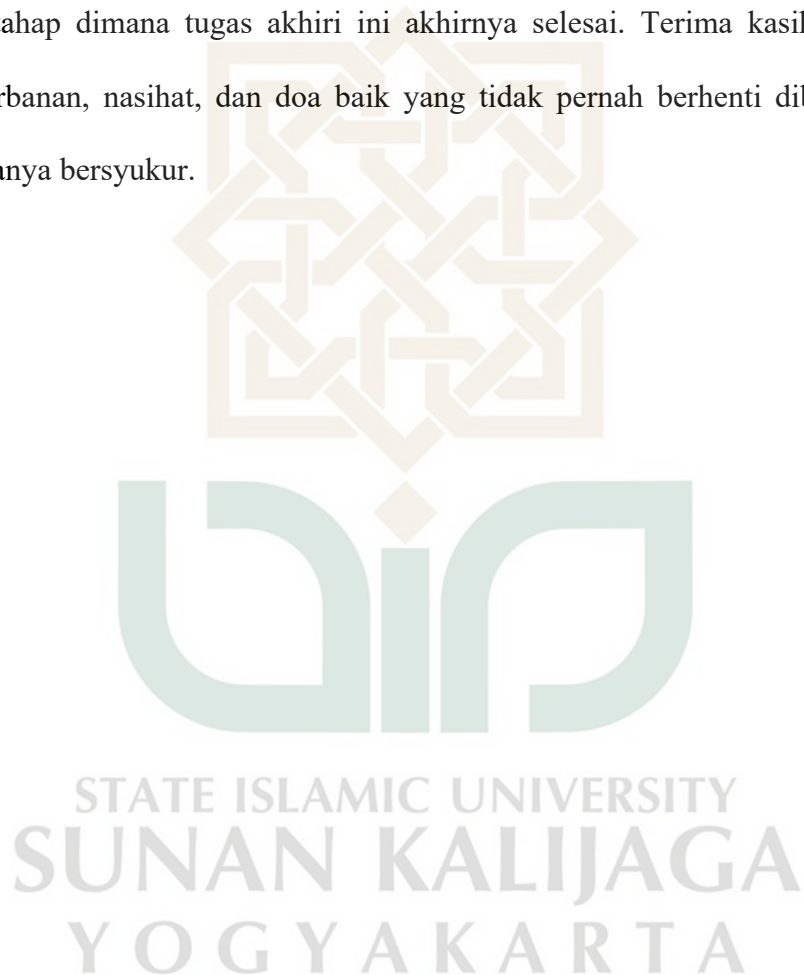
- Buya Yahya -



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan sepenuhnya kepada orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda, Ibunda, Istri, Saudara dan seluruh anggota keluarga. Merekalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana tugas akhiri ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti diberikan, saya selamanya bersyukur.



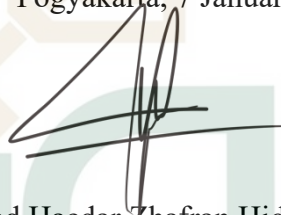
KATA PENGANTAR

Tiada kata selain mengucapkan syukur, penyusunan tugas akhir adalah syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar magister pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa ada doa, bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya tugas akhir ini. Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT
2. Ayahanda Muhammad Ridwan dan Ibunda Hidayah Puji Triyani
3. Ayahanda Jumadi dan Ibunda Sri Trimaningsih
4. Istri tercinta Nadia Nurrahma Adiningsih
5. Saudara Rahmadhan Yoga Firstriyadi, Yunantika Ardiani, Meutia Anissabrina Zhafirah, Aulia Rahmatya Adiningsih, Maula Zareena Firstriyadi
6. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S. Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
7. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.

8. Dr. Ir. Bambang Sugiantoro, S.Si., M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Akademik
9. Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom. selaku Pembimbing tesis
10. Bapak dan Ibu Dosen Magister Informatika selaku dosen pengampu mata kuliah program studi Magister Informatika UIN Sunan Kalijaga
11. Rekan-rekan seperjuangan Magister Informatika UIN Sunan Kalijaga dan Naufal Azzam Zuhairi, Naufal Faiz Alfarizi, Endra Yuliawan, Czidni Sika Azkia.

Yogyakarta, 7 Januari 2023



Muhammad Haedar Zhafran Hidayatullah, S.Kom

NIM: 20206052009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Penelitian Terdahulu	6
2. Penelitian sekarang	17
B. Landasan Teori	17
1. Komparasi	17
2. Usability.....	18
3. UI UX.....	25
4. Mobile Banking	25
5. Uji Validitas	26
6. Uji Reliabilitas	28
7. Uji Normalitas.....	30

8. Uji Homogenity.....	31
9. Uji Beda	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian	34
1. Kajian Pustaka	34
2. Penyusunan Instrumen	34
3. Pengumpulan Data	45
4. Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Data.....	49
B. Analisis Data Keseluruhan.....	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Realibilitas	64
3. Uji Normalitas.....	75
4. Uji Homogenity of Variance	90
5. Uji Kruskal Wallis	97
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2 : Instrumen Pertanyaan	35
Tabel 3 : Data Responden.....	49
Tabel 4 : Data Keseluruhan Responden.....	50
Tabel 5 : Urutan Pilihan Jawaban Kuisisioner	51
Tabel 6 : Uji Validitas versi 1	53
Tabel 7 : Uji Validitas versi 2	58
Tabel 8 : Uji Reliabilitas versi 1	65
Tabel 9 : Uji Reliabilitas versi 2	70
Tabel 10 : Uji Normalitas versi 1.....	76
Tabel 11 : Uji Normalitas versi 2.....	83
Tabel 12 : Uji Homogenitas versi 1	91
Tabel 13 : Uji Homogenitas versi 2	94
Tabel 14 : Uji Kruskal Wallis	98

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Instrumen Pernyataan	108
LAMPIRAN 2 : TOEFL.....	113
LAMPIRAN 3 : IKLA.....	114
LAMPIRAN 4 : CV.....	115



DAFTAR SINGKATAN

UI : User Interface

UX : User Experience

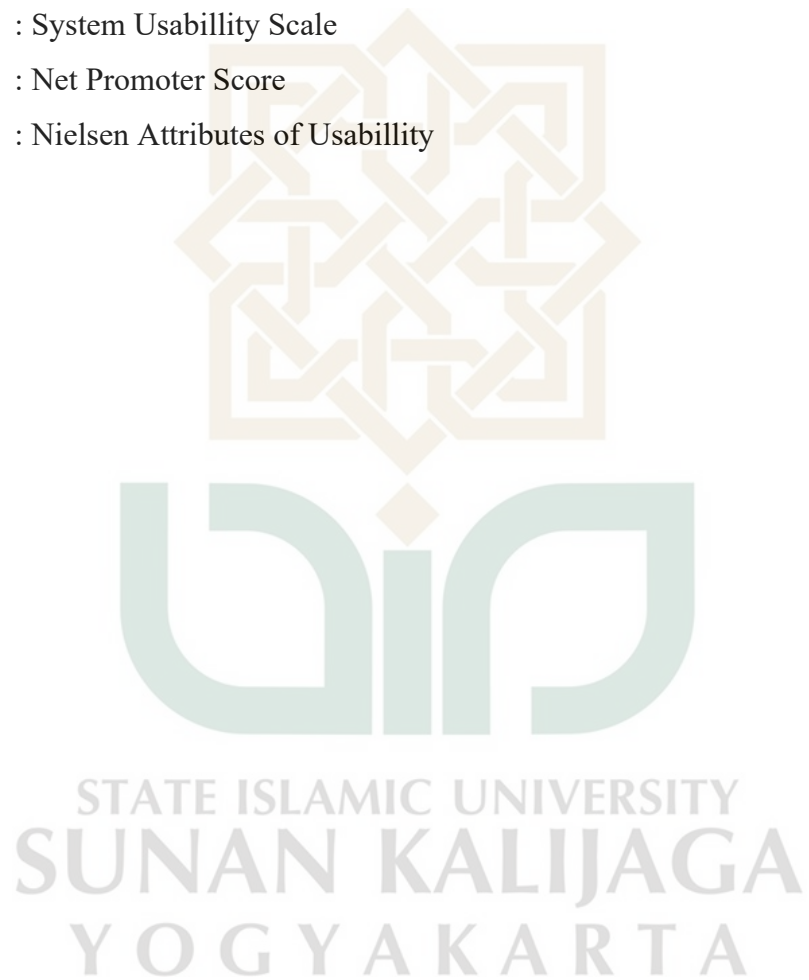
ATM : Automated Teller Machine

CSUQ : Computer System Usability Questionnaire

SUS : System Usability Scale

NPS : Net Promoter Score

NAU : Nielsen Attributes of Usability



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Industri perbankan di Indonesia merupakan salah satu industri yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian. Banyaknya industri perbankan baik konvensional maupun syariah menyebabkan tingkat persaingan semakin tinggi, khususnya untuk memperoleh nasabah. Pada sisi lain, perkembangan zaman juga menunjukkan perubahan baik dari sisi perkembangan teknologi informasi maupun perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perbankan. Fenomena tersebut mendorong munculnya penyedia layanan jasa keuangan berbasis Teknologi Informasi (*financial technology*) yang menawarkan inovasi baru dalam layanan perbankan. Hal tersebut berdampak terhadap peningkatan persaingan pada industri perbankan dan mendorong untuk dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memberikan nilai tambah kepada nasabah agar dapat mempertahankan eksistensinya.

Bank sebagai salah satu pelaku utama industri jasa keuangan yang memberikan layanan perbankan secara langsung kepada masyarakat juga perlu melakukan terobosan dalam memberikan pelayanan. Pola interaksi yang terjadi antara nasabah dengan Bank saat ini sebagian besar masih berupa interaksi fisik yang dilakukan baik melalui jaringan kantor Bank maupun perangkat milik Bank secara manual, yang memerlukan waktu relatif lebih lama dan kurang praktis.

Pelayanan terhadap nasabah bank di Indonesia masih berorientasi pada produk (*product centric*). Bank perlu menyelaraskan strategi penyediaan layanan jasa keuangan yang berorientasi pada nasabah secara personal (*customer centric*) dalam menjawab tantangan persaingan yang semakin ketat. Peran teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti oleh perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dilakukan oleh bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra bank. Dengan memanfaatkan teknologi informasi bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan terbaik kepada nasabah.

Setelah jaringan internet hampir merata di seluruh Indonesia industri perbankan berlomba-lomba menggunakan platform teknologi digital keuangan untuk meningkatkan kualitas perusahaan serta meningkatkan kepuasan nasabah. Industri perbankan meningkatkan layanan digital melalui *mobile banking*, dimana kegunaan utamanya adalah memudahkan transaksi perbankan yang semula harus datang langsung ke Bank atau Automated Teller Machine (ATM) saat ini nasabah cukup melakukan transaksi keuangan melalui *smartphone*. Fleksibilitas adalah salah satu keunggulan yang ditawarkan oleh *mobile banking*, pada saat mendesak harus mengirim uang untuk keluarga atau melakukan pembayaran secara nontunai, layanan ini sangat memudahkan dengan fleksibilitas yang diberikan, cukup dengan *smartphone*, login di dalam aplikasi, sudah bisa melakukan transaksi perbankan. *Mobile banking* hadir untuk membuat transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa peduli waktu, tidak lagi perlu menghabiskan waktu, tenaga, dan uang untuk mengunjungi bank atau cabang terdekat karena sebagian besar transaksi keuangan bisa dilakukan melalui *mobile banking*. Menurut Maria Ulfa Siregar paradigma teknologi informasi yang semula hanya terfokus pada pengolahan dan manipulasi data kini telah bergeser menjadi perencanaan strategis dan layanan teknologi informasi. Aplikasi *mobile banking* selain memerlukan *user interface* yang menarik, juga memerlukan *user experience* yang mudah digunakan dengan baik. Faktor kenyamanan pengguna menjadi salah satu hal utama. Karena hal tersebut merupakan jembatan yang menghubungkan kebutuhan informasi pengguna dengan ketersediaan sumber daya informasi. Oleh karena itu *design interface* dan *user experience* harus berorientasi kepada

pengguna, karena setiap pengguna akan melihat sesuai dengan persepsi dan kebutuhan masing-masing.

Sebuah prinsip dalam membangun UX adalah mempunyai kekuasaan dalam menentukan tingkat kepuasan sendiri (customer rule). Seberapapun bagusnya fitur sebuah produk, sistem, atau jasa, tanpa pengguna dapat merasakan kepuasan, kaidah, dan kenyamanan dalam berinteraksi maka tingkat UX menjadi rendah. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting, dalam industri perbankan digital, nasabah dikatakan puas apabila telah berhasil menjalankan transaksi online melalui mobile banking, tidak meninggalkan aplikasi perbankan dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan. Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari perbankan apabila nasabah merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan, manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah semakin percaya dan loyal terhadap bank. Memiliki banyak pelanggan loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan termasuk mempromosikan pengalaman baiknya kepada calon pelanggan baru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perbandingan tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mobile banking yang disebutkan adalah *mobile banking* milik Bank X, Y, dan Z.
2. Penelitian ini hanya melakukan perbandingan tingkat *usability user experience* penggunaan aplikasi *mobile banking* milik Bank X, Y, dan Z

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan komparasi atau tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile Banking X, Y, dan Z*. Dari perbandingan tersebut akan didapatkan hasil evaluasi terkait seberapa besar tingkat *usability* berdasarkan tiap kriteria *usability* dari ketiga aplikasi *mobile banking* tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian Faktor-Faktor yang mempengaruhi *user experience* aplikasi *mobile banking* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pada hasil uji validitas kuesioner 1 pada aplikasi Mobile Banking X, Y, dan Z dapat diketahui nilai signifikansi (2-tailed) nya kurang dari taraf signifikansi 0,05, sehingga item pernyataan no 1 sampai 78 dinyatakan valid kecuali pada nomor 25, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 65, 67, 68, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78. Kemudian hasil uji validitas kuesioner 2 pada aplikasi Mobile Banking X, Y, dan Z dapat diketahui nilai signifikansi (2-tailed) nya kurang dari taraf signifikansi 0,05, sehingga item pernyataan no 1 sampai 78 dinyatakan valid kecuali pada nomor 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 66, 70, 71, 73, 75, 76, 77, 78.

Pada hasil uji reliabilitas diperoleh bahwa semua jawaban instrumen kuisisioner 1 dan kuisisioner 2 menunjukkan hasil yang reliabel yang dibuktikan semua nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.06 sehingga semua item pernyataan dinyatakan Reliabel.

Kemudian pada uji normalitas jawaban responden untuk kuisisioner 1 dan 2 dan pernyataan no 1 sampai 78 pengguna aplikasi Mobile Banking X, Y, dan Z nilai signifikansinya kurang dari taraf signifikansi 0,05, sehingga jawaban responden untuk semua item pernyataan dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan uji homogenitas pada kuesioner versi 1 nilai signifikansi lebih besar dari taraf nilai signifikansi 0,05, sehingga jawaban responden antara pengguna aplikasi Mobile Banking X, Y, dan Z untuk semua item pernyataan survey (kecuali nomor (1, 2, 4, 9, 10, 15, 16, 17, 57) dinyatakan homogen. Sedangkan untuk nomor 1, 2, 4, 9, 10, 15, 16, 17, 57) dinyatakan heterogen. Berbeda dengan kuisiner versi 2 jawaban responden antara pengguna aplikasi Mobile Banking X, Y, dan Z untuk semua item pernyataan survey dinyatakan homogen.

Berdasarkan Uji Kruskal Wallis sebagaimana ditampilkan pada Tabel 14 terlihat bahwa jawaban responden untuk item pernyataan nomor 1 sampai dengan nomor 78 berbeda karena nilai signifikansinya kurang dari taraf 0,05, kecuali pada nomor 25 (NPS) tidak berbeda karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dari itu tidak ada perbedaan. Jika kurang dari 0,05 ada perbedaan terkait dengan tingkat usability pada aplikasi Mobile Banking

Kesimpulan akhir yang didapat dari Uji Kruskal Wallis akan dijadikan acuan awal berhubung data yang terkumpul tidak terdistribusi normal, sehingga analisis harus dilakukan secara non-parametrik (menggunakan Uji Kruskal Wallis). Setelah dikaji ditemukan bahwa dari 78 sub kriteria *usability* terdapat sejumlah 77 sub kriteria yang nilainya berbeda, 1 sub kriteria yang nilainya tidak berbeda. Ada satu sub kriteria yang tidak berbeda yaitu *Net Promoter Score (NPS)*. Secara umum aplikasi Mobile Banking Y ternyata memiliki tingkat *usability* yang lebih baik dibanding X dan Z, sebagian besar sub kriteria tersebut berbeda namun secara praktik tidak signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Marimin, A. H. (2015). Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol.01 No.02, 75-85.
- Albarda, Y. d. (2015). Intergrasi Protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking. *Jurnal Edukasi dan penelitian Informatika (JEPIN)* Vol.1 No.2, 128-132.
- Apriyanti, H. W. (September 2017). Perkembangan industri Perbankan Syariah di Indonesia : Analisis dan Tantangan. *Maksimum*, Vol. 1, No.1, 17.
- Dede Dzurotun nisa, T. S. (2013). Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen* Vol. 13, No.01, 74-86.
- Dewayanti, A. D. (2018). Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* Vol.12 No.01, 48-53.
- Effendi, M. S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT. Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 111-116.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah* Vol.03, No.01, 149-153.
- Febrianta, D. I. (2016). Pengaru Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung . *e-proceeding of Management* Vol.3 No.3, 3-7.
- Ferdiansyah. (2018). Pengaruh Komunikasi terhadap Efektifitas Organisasi (Studi Kasus Pada Pihak Strukrual SMK Letris Indonesia 2 Pamulang). *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol.6, N0.2., 137.
- F.D, D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* Vol.13, No.03, 319.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2007). Analisis Faktor - FAktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). Semarang : Tesis Magister Sains Akuntansi: Universitas Diponegoro.
- Ika Maret Tiana, R. Y. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *Journal Of Applied Business and Economic* Vol.5 No.4, 351-364.
- Jualiansyah, N. (2013). Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. h.138-139.
- J. Nielsen's, *Usability*, (2012), *Introduction to Usability 101: Introduction to Usability : Human Computer Interaction, User Testing, Web Usability*
- Kasmir, S. M. (2004). Pemasaran Bank. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kountur, R. (2007). Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi. Jakarta: Penerbit PPM.
- Laraswati, R. (2016). Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya dan Kepercayaan serta Keunggulan Relatif terhadap Penggunaan Mobile Banking bagi Nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Lusjana, F. (2018). Tesis. Analisa Pengaruh Layanan Mobile Banking BRI terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),TBK Cabang Bandung Setiabudi. Yogyakarta: STIE WIDYA WIWAHA.
- Mahardika, W. (2010). "Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet banking pada Nasabah bank di Surabaya". *Journal Of Economic*, 56-65.
- Maria Ulfah, S. (2020). "Evaluation of IT Service Management (ITSM) Using e-GovQual Dimensions Case Study Regional Office Ministry of Law

and Human Rights DIY". International Journal on Informatics for Development. Vol.08 No. 02.

Moenir, A. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bandung: PT. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya. hal.280.

Mukherjee, A. &. (2003). A Model of Trust in Online Relationship Banking. International Journal of Bank Marketing, 21 (1), 5-15.

Murti, G. A. (2018). Analisis Pengaruh Desain Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Kasus di Rasa Lokal Denpasar, Bali. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Nofinawati. (2015). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. JURIS Vol.14 No.02, 169-182.

Noor, J. (2013). Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hal. 138.

