

ANALISIS PENGARUH *EASE OF USE* DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *USER SATISFACTION* MELALUI *USER TRUST* PADA APLIKASI MOBILE BANKING BCA

Hanif Naufal Rafii

1710621090



**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF EASE OF USE AND
PERCEIVED SECURITY ON USER SATISFACTION THROUGH
USER TRUST ON THE BCA MOBILE BANKING APPLICATION***

Hanif Naufal Rafii

1710621090

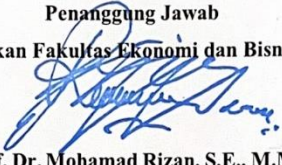
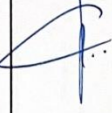
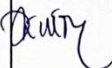


***This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Business degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University.***

**STUDY PROGRAM S1 DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  <u>Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		31-07-2025
2	Prof. Dr. Corry. Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Penguji 1)		31-07-2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		31-07-2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. NIP. 197612112000122001 (Pembimbing 1)		31-07-2025
5	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 2)		31-07-2025
Nama : Hanif Naufal Rafii No. Registrasi : 1710621090 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 25 Juli 2025			

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Proposal ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Proposal ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan ciantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2025



Hanif Naufal Rafii

NIM. 1710621090

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya :

Nama : Hanif Naufal Rafii

NIM 1701621090

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : hanifnaufalrafii@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain ()

yang berjudul :

Analisis Pengaruh *Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction* melalui *User Trust* pada Aplikasi Mobile Banking BCA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis

(Hanif Naufal Rafii)

ABSTRAK

Hanif Naufal Rafii: “Analisis Pengaruh *Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction* melalui *User Trust* pada Aplikasi Mobile Banking BCA.” Skripsi. Jakarta: Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. dan Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *ease of use* dan *perceived security* terhadap *user satisfaction*, dengan *user trust* sebagai variabel mediasi, pada penggunaan aplikasi mobile banking BCA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna aktif BCA Mobile dan berdomisili di wilayah Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 112 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS versi 4.0. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji outer model, uji inner model, analisis jalur (path analysis), uji t, serta uji mediasi dengan metode bootstrapping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Trust*; (2) *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Trust*; (3) *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*; (4) *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*; (5) *User Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Kata Kunci: *Ease of Use, Perceived Security, User Trust, User Satisfaction, BCA Mobile.*

ABSTRACT

Hanif Naufal Rafii: *“Analysis of the Influence of Ease of Use and Perceived Security on User Satisfaction through User Trust in the BCA Mobile Banking Application.” Thesis. Jakarta: Undergraduate Program in Digital Business, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Advisors: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. and Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.*

This study aims to explain the influence of ease of use and perceived security on user satisfaction, with user trust as a mediating variable, in the use of the BCA Mobile banking application. The research employed a quantitative approach using an associative method. Data were collected through questionnaires distributed to respondents who are active users of BCA Mobile and reside in the Jakarta area. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling approach. A total of 112 respondents were analyzed. Data processing was conducted using SmartPLS version 4.0. The analytical techniques included outer model testing, inner model testing, path analysis, t-test, and mediation analysis using the bootstrapping method. The results of the study indicate that: (1) Ease of Use has a positive and significant effect on User Trust; (2) Perceived Security has a positive and significant effect on User Trust; (3) Ease of Use has a positive and significant effect on User Satisfaction; (4) Perceived Security has a positive and significant effect on User Satisfaction; and (5) User Trust has a positive and significant effect on User Satisfaction.

Keywords: Ease of Use, Perceived Security, User Trust, User Satisfaction, BCA Mobile.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini berjudul "*Analisis Pengaruh Ease of Use dan Perceived Security terhadap User Satisfaction melalui User Trust pada Aplikasi Mobile Banking BCA*".

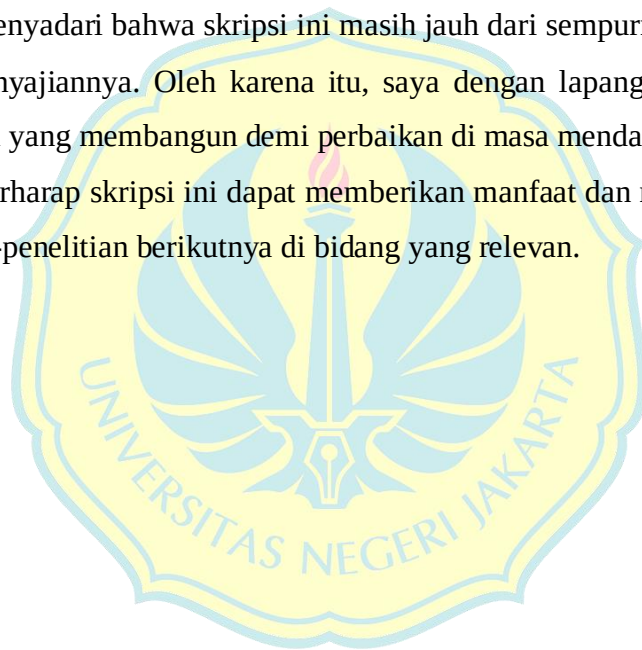
Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Bisnis Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
3. Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E selaku Dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini;
4. Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen-dosen Program Studi Bisnis Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi Penulis serta pemberkasan;

6. Keluarga saya tercinta, terutama Bapa, Ibu, Kakak saya yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa yang tak pernah putus. Terima kasih atas cinta yang abadi.
7. Teman-teman seperjuangan saya, Dimit, Gopip, Kemot, Energy, Argy, Aldrian, Firza, Dewangkara, Syifa, Alda, Dejan, Nurul dan teman-teman lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu, yang selalu mendukung dan membantu dalam berbagai bentuk.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, dengan hormat atas segala kebaikan dan dukungannya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang relevan.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Teori Pendukung	9
2.1.1 <i>Ease of Use</i>	10
2.1.1.1 Definisi <i>Ease of Use</i>	10
2.1.1.3 Indikator <i>Ease of Use</i>	11
2.1.2 <i>Perceived Security</i>	11
2.1.2.1 Definisi <i>Perceived Security</i>	11
2.1.2.3 Indikator <i>Perceived Security</i>	12
2.1.3 <i>User Trust</i>	12
2.1.3.1 Definisi <i>User Trust</i>	12
2.1.3.3 Indikator <i>User Trust</i>	13
2.1.4 <i>User Satisfaction</i>	14
2.1.4.1 Definisi <i>User Satisfaction</i>	14
2.1.4.3 Indikator <i>User Satisfaction</i>	15
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	15

2.2.1 Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>User Trust</i>	15
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Security</i> Terhadap <i>User Trust</i>	16
2.2.3 Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	17
2.2.4 Pengaruh <i>Perceived Security</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	17
2.2.5 Pengaruh <i>User Trust</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	18
2.3 Hipotesis Penelitian	19
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.1.1 Waktu Penelitian	21
3.1.2 Tempat Penelitian	21
3.2 Desain Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Pengembangan Instrumen	24
3.4.1 <i>Ease of Use</i>	24
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian <i>Ease of Use</i>	25
3.4.2 <i>Perceived Security</i>	25
a. Definisi konseptual	25
3.4.3 <i>User Trust</i>	26
3.4.4 <i>User Satisfaction</i>	27
3.5 Variabel Penelitian	29
3.5.1. Variabel Independen	29
3.5.2 Variabel Dependen	29
3.5.3 Skala Pengukuran	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 <i>Outer Model</i>	31
3.7.1 Uji Validitas	31

3.7.2 Uji Reabilitas	32
3.7.3 Inner Model.....	33
3.7.3.2 f^2 (Effect Size)	33
3.7.4 Model Fit.....	34
3.7.5 Uji Hipotesis	34
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	37
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.1.2.1 Ease of Use.....	41
4.1.2.2 Perceived Security	42
4.1.2.2 User Trust	44
4.1.2.2 User Satisfaction.....	45
4.2 Analisis Data.....	47
4.2.1 Pengembangan Model SEM	48
4.2.3 Uji Outer Model.....	49
4.2.3.1 Uji Validitas Konvergen	49
4.2.3.1.2 Uji Discriminant Validity	52
4.2.3.3 Uji Average Variance Extracted	55
4.2.3.4 Uji Reliabilitas	56
4.2.4 Uji Inner Model	57
4.2.4.1 Analisis R Square.....	58
4.2.4.2 Effect size (f^2)	59
4.2.4.3 Q Square.....	62
4.2.5 Uji Model Fit	63
4.2.6 Collinearity Assessment	65
4.2.7 Pengujian Hipotesis (Pengaruh antar variabel).....	67
BAB V.....	71
HASIL DAN PEMBAHASAN	71

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Implikasi	72
5.2.1 Implikasi Praktis	72
5.2.2 Implikasi Akademis	73
5.3 Saran	73
5.3.1 Saran Operasional.....	73
5.3.2 Saran Akademik.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Ease of Use	25
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Perceived Security	26
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian User Trust	27
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian User Satisfaction	28
Tabel 3.5 Skala Pengukuran Penelitian	30
Tabel 4.1 Profil Responden	38
Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Ease of Use	41
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Perceived Security	42
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel User Trust	44
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen	50
Tabel 4.7 Hasil Nilai Cross Loading	53
Tabel 4.8 Hasil Nilai Akar AVE dan Korelasi Antar Konstruk	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Nilai Average Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.11 Analisis R square	58
Tabel 4.12 Effect Size (f^2)	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Model Fit	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF)	65
Tabel 4.15 Uji Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 BCA Mobile Aplikasi yang Sering Digunakan (2024).....	2
Gambar 1.2 Ulasan Aplikasi BCA Mobile di Play Store Mengenai Dampak Negatif <i>Ease of Use</i>	3
Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi BCA Mobile di Play Store Mengenai Dampak Negatif <i>User Satisfaction</i>	5
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	19

