ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Nurhaeda
Muhammad Hasbi

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda
Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda

Nurhaeda254@gmail.com
hasibprima@gmail.com

Abstrak

BSI mobile merupakan salah satu layanan penting yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Dengan fitur-fitur yang ada pada layanan mobile banking masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi dan mengurangi tingkat kesalahan bagi pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi atau penilaian sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi BSI Mobile. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS), dengan menilai isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem informasi.
Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 97 pelanggan dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile sebagai sampel dengan memanfaatkan aplikasi google form. Sumber datanya adalah data Primer. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi konten berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile dengan nilai 0,026 < 0,05, dimensi akurasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile dengan nilai 0,219 > 0,05, dimensi format berpengaruh signifikan terhadap BSI Mobile kepuasan pengguna dengan nilai 0,020 < 0,05, dimensi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile dengan nilai 0,000 < 0,05, dimensi ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile dengan nilai 0,507 > 0,05, dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile dengan nilai *Fcount* 24,441 > *Ftable* 2,31 dan nilai sig pada *Fcount* < 0,05 atau 0,000 < 0,05.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Mobile Banking*, Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir

Abstract

BSI mobile is one of the important services owned by Bank Syariah Indonesia. With the features that exist in the mobile banking service, it still needs to be improved so that it can meet the needs of information system users and reduce the error rate for users. Therefore it is necessary to evaluate or assess the extent of user satisfaction in using the BSI Mobile information system. The method used in this study is End User Computing Satisfaction (EUCS), by assessing the content, accuracy, format, timeliness, and ease of use of the information system.
The research method used is quantitative with data collection techniques through the distribution of questionnaires to 97 customers using the BSI Mobile application as a sample by utilizing the google form application. The data source is Primary data. The analytical technique used is descriptive quantitative. The data processing is carried out using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis to test hypotheses.
The results showed that the content dimension had a significant effect on BSI Mobile user satisfaction with a value of 0.026 < 0.05, the accuracy dimension did not significantly affect BSI Mobile user satisfaction with a value of 0.219 > 0.05, the format dimension significantly affected BSI Mobile user satisfaction with a value of 0.020 < 0.05, the dimension of easy of use has a significant effect on the satisfaction of BSI Mobile users with a value of 0.000 < 0.05, the timeliness dimension does not significantly affect the satisfaction of BSI Mobile users with a value of 0.507> 0.05, and simultaneously affects the satisfaction of BSI Mobile users with a value of Fcount 24,441 > Ftable 2.31 and the sig value at Fcount < 0.05 or 0.000 < 0.05.

Keyword: *User Satisfaction, Mobile Banking, End User Computing Satisfaction*.

PENDAHULUAN

BSI *Mobile* merupakan salah satu saluran penyaluran yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan wifi melalui smartphone. Aplikasi ini memperoleh rating 3,8 dari skala 1 sampai 5, dan sebanyak 103.000 pengguna telah memberikan ulasan atau review. Namun tidak sedikit yang memberikan ulasan negatif pada aplikasi ini setelah melakukan update atau pembaruan. Oleh karena itu aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile masih sangat perlu untuk dilakukan perbaikan.

Salah satu kunci untuk mempertahankan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* adalah dengan adanya kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang baik. Semakin baik layanan yang diberikan oleh aplikasi yang digunakan nasabah, maka semakin besar kemungkinan pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara persepsi pelanggan terkait layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkannya. Kualitas layanan terbaik akan didapatkan ketika harapan pelanggan terlampaui, sementara di sisi lain kualitas layanan dianggap tidak dapat diterima ketika harapan tidak dipenuhi, serta kualitas layanan dianggap memuaskan persepsi pelanggan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, diperoleh hasil pengujian yang mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan variable Kualitas layanan dengan dimensi kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain, dan sistem aplikasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas dengan aplikasi *mobile banking* syariah. Penelitian lain juga menyebutkan dengan mengukur kepuasan pengguna sistem informasi menggunakan kualitas layanan dengan dimensi keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah. Penelitian lain juga menyebutkan dengan menggunakan metode pendekatan *E -Service Quality* untuk mengukur kepuasan pengguna menunjukkan bahwa *E service quality* dengan dimensi *Site Organization*, *Responsivenes*, dan *User's Friendlines* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dimensi *Reliability*, *Personal Needs*, dan *Efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan kriteria kesuksesan sistem informasi atau standar dari kepuasan pengguna yang telah dijelaskan tersebut, peneliti menduga bahwa sebagian pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia belum merasa puas dengan beberapa fitur yang disediakan. Hal ini diperkuat dengan adanya data dari hasil interview dan ulasan pengguna *mobile banking* bank syariah indonesian yang masih terkendala dalam melakukan pembayaran seperti pembayaran PDAM dan melakukan pengisian ulang Dana (Top-Up) E-Wallet. Pengguna dengan nama akun Rika Khainuri pada app store BSI Mobile yang diposting pada 08 Agustus 2022 juga menyebutkan bahwa adanya *time out* saat ingin melakukan transfer yang mengakibatkan pengguna terhambat dalam melakukan transaksi tersebut.

Sejak penggabungan 3 bank yang dimiliki BUMN yakni, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) hingga saat ini tidak pernah melakukan evaluasi mengenai kepuasan akhir pengguna saat menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama bapak Oki Mujib Nur Salam selaku *Back Office* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda yang menerangkan bahwa sejauh ini untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan *mobile banking* untuk kantor yang ada di daerah sendiri belum ada, tetapi untuk yang dipusat sudah ada. Dengan kata lain, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda belum pernah melakukan evaluasi atau menilai sejauh mana kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan sistem informasi BSI *Mobile*.

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah menggunakan metode End *User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk menilai kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Menurut Chin & Lee dalam jurnal (Indah Purwandi, 2018) *End user Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Doll & Torkzadeh dalam dalam (Devi Angelina, 2020) menyatakan bahwa evalusi dengan menggunakan model ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), waktu (*timeliness*), dan kemudahan pengguaan (*easy of use*) dari sistem informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **"Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)".**

KAJIAN/TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.(Machmud Rizan., 2018).

2. Definisi *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan yang disediakan bank untuk melakukan transaksi melalui ponsel atau smartphone. Layanan *m-banking* dapat digunakan dengan memanfaatkan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat didowload dan diinstall secara gratis oleh nasabah.(Shinan.co.id., 2020).

Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.(Ratnawaty Marginingsih., 2020).

3. Definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

End User Computing Satisfaction adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.(Dalimunthe., 2016).

Model evaluasi *End User Computing Satisfaction* ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1998. Model ini menekankan kepuasan (s*atisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem informasi.(Rosalina., 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner dengan memanfaatkan aplikasi google form. Sumber data bersifat data Primer. Penelitian ini berdasarkan populasi seluruh pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari, dengan jumlah 2.902 pengguna sejak februari 2021 hingga juli 2022. Dampel sebanyak 97 responden dengan menggunakan rumus slovin.

Teknik analisis yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda sampai pada pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Objek pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari, dengan jumlah 2.902 pengguna sejak februari 2021 hingga juli 2022, yang mana kriteria sampel yang menggunakan rumus slovin untuk mengetahui jumlah responden yang harus dipenuhi.

1. Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)		.001[c]	Asymp. Sig. (2-tailed)		.001[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.096[d]	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.096[d]

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel *one sample Kormogorov-Smirnov Test* dengan nilai *Monte Carlo*. *Sig.* (2-tailed) sebesar 0,096 lebih besar dari nilai 0,05 atau 0,096 > 0,05. Maka dapat disimpulkan data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Content	.501	1.997
Accuracy	.741	1.350
Format	.481	2.079
Easy Of Use	.859	1.164
Timeliness	.935	1.069

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, variable X1 hingga X5 memiliki angka *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF secara keseluruhan variable lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwasanya seluruh variable X tidak terjadi multikolinearitas pada data dalam penelitian ini.

3. Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.172	2.094		1.992	.049
Content	.030	.086	.051	.351	.726
Accuracy	-.009	.069	-.015	-.130	.897
Format	-.023	.085	-.039	-.264	.792
Easy Of Use	-.067	.050	-.149	-1.354	.179
Timeliness	-.066	.047	-.147	-1.393	.167

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa variable *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy Of Use*, dan *Timeliness* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 yang artinya tidak terjadi heterokedastisitas pada penelitian ini.

4. Uji Autokolerasi

Tabel 4. Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.757[a]	.573	.550	1.840	2.034

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil tabel D-W di atas, menunjukkan bahwa nilai durbin watson adalah 2,034. Pada k = 5 dan N = 97, maka dilihat nilai dL adalah 1,562 dan nilai dU sebesar 1,779. Nilai durbin watson sebesar 2,034 dan nilai tersebut berada di antara dU < d < 4-dU atau 1,779 < 2,034 < 2,221 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokolerasi pada penelitian ini.

5. Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.168	3.052		1.693	.094
Content	-.284	.126	-.219	-2.261	.026
Accuracy	.124	.100	.099	1.238	.219
Format	.294	.124	.233	2.361	.020
Easy Of Use	.669	.072	.682	9.238	.000
Timeliness	-.046	.069	-.047	-.665	.507

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis linear berganda pada tabel 5 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \beta 5X5$$

$$Y = (5{,}168 + -0{,}284 + 0{,}124 + 0{,}294 + 0{,}669 + \text{-}0{,}046)$$

6. Uji T

Tabel 6. Hasil T

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.168	3.052		1.693	.094
Content	-.284	.126	-.219	-2.261	.026
Accuracy	.124	.100	.099	1.238	.219
Format	.294	.124	.233	2.361	.020
Easy Of Use	.669	.072	.682	9.238	.000
Timeliness	-.046	.069	-.047	-.665	.507

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel atau nilai probabilitas dengan α:

a) Variable dimensi *Content* memiliki nilai signifikansi 0,026, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 atau 0,026 < 0,05 dan t_{hitung} -2,261 < t_{tabel} 1,986 maka Ho diterima dan Ha ditolak.
b) Variable dimensi *Accuracy* memiliki nilai signifikansi 0,219 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 atau 0,219 > 0,05 dan t_{hitung} 1,238 < t_{tabel} 1,986 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
c) Variable dimensi *Format* memiliki nilai signifikansi 0,020 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 atau 0,020 < 0,05 dan t_{hitung} 2,361 > t_{tabel} 1,986 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
d) Variable dimensi *Easy Of Use* memiliki nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 atau 0,000 < 0,05 dan t_{hitung} 9,238 > t_{tabel} 1,986 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

e) Variable dimensi *Timeliness* memiliki nilai signifikansi 0,507 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 atau 0,507 < 0,05 dan t_{hitung} -0,665 < t_{tabel} 1,986 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Menarik Kesimpulan:

a) Dimensi *Content* secara parsial tidak berpengaruh signifikan tehadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI.
b) Dimensi *Accuracy* secara parsial berpengaruh signifikan tehadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI.
c) Dimensi *Format* secara parsial berpengaruh signifikan tehadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI.
d) Dimensi *Easy Of Use* secara parsial berpengaruh signifikan tehadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI.
e) Dimensi *Timeliness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan tehadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757[a]	.573	.550	1.840

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai R *Square* sebesar 0,573 atau 57,3%. Hal ini berarti kepuasan dengan 5 dimensi yakni *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use*, dan *Timeliness* sebesar 57,3% terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda. Sedangkan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

8. Uji F

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757[a]	.573	.550	1.840

Sumber: Pengolahan Data Primer dengan SPSS, 2022

Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau nilai Sig. dengan α:
F_{hitung} 24,441 > F_{tabel} 2,31 dan nilai sig pada F_{hitung} lebih kecil dari 0,05, 0,000 < 0,05. Maka keputusannya Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable X yakni *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use,* dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan pengguna *mobile banking*.

9. Pembahasan

1. **Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara parsial dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Content* (Isi).**

   Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung (-2,261) < t tabel (1,986) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.

2. **Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara parsial dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Accuracy* (Keakuratan).**

   Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung (1,238) < t tabel (1,986) maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.

3. **Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara parsial dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Format* (Format).**

   Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung (2,361) > t tabel (1,986) maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.

4. **Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara parsial dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Easy Of Use* (Kemudahan Pengguna).**

   Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung (9,238 > t tabel (1,986) maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.

5. **Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara parsial dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu).**

   Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung (-0,665) > ttabel (1,986) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.

6. **Analisis Kepuasan Penggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara simultan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Content, Accuracy, Formar, Easy Of Use*, dan *Timeliness*.**

   Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F tabel 24,2441 > 2,31 dan nilai sig pada F hitung lebih kecil dari 0,05, 0,000 < 0,05. Maka keputusannya Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variable X yakni *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan pengguna *mobile banking*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis data yang telah dianalisis menggunakan program software SPSS versi 26 terhadap seluruh data yang diperoleh, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Content* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.
2. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Accuracy* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.
3. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Format* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.
4. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Easy Of Use* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.
5. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Timeliness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.
6. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimensi *Content, Accuracy, Formar, Easy Of Use*, dan *Timeliness* secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Antasari Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

Andrayani, Kristi Fiki, dan Nihayatu Aslamatis Solekah. (2020). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronic Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E Service Quality), *Jurnal Publishing Widyaagama*.

Hastuti, Rizka, dan Aditya Wardhana. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal e-Proceeding of Management*.

Kurniasi, Indah. (2021). Pengaruh kepuasan pengguna aplikasi belanja online Berbasis Mobile Menggunakan Meode EUCS, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi.*

Purnomo, Rochmat Aldy. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, Ponorogo: CV. Wade Group.

Purwandani, Indah. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean, *Indonesian Journal on Software Engineering.*

Rahmawati, Charissa Kezia, dan Bayu Arie Fianto. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*.

Ramdhan, Muhammad. (2021). *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Rapingah, Siti, et.al. (2022). *Buku Ajar Metode Penelitian*, Palu: Feniks Muda Sejahtera.

Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Rizan, Machmud. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*, Gorontalo: Ideas Publishing.

Santoso, Annisa Julio, Satrio Hadi Wijoyo dan Andi Reza Perdanakusuma. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1), dalam *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.

Simaremare, Devi Angelina, dan Agus Juniadi. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-LearningDengan Menggunakan End User Computing Satisfication (Eucs), *Jurnal Infortech.*