

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE IPOT
(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah**



Oleh:

**TAUFIK ABDUL AZEIS
NIM. 19.52.11.267**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA
2023**

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE IPOT
(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

TAUFIK ABDUL AZEIS
NIM. 19.52.11.267

Sukoharjo, 15 Maret 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Kisti Nur Aliyah, S.Si., M.E.
NIP. 19910121202012 2 014

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : TAUFIK ABDUL AZEIS
NIM : 19.52.11.267
JURUSAN : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul “PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 15 Maret 2023



Taufik Abdul Azeis

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : TAUFIK ABDUL AZEIS
NIM : 19.52.11.267
JURUSAN : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul “PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)”

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya. Saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 15 Maret 2023



Taufik Abdul Azeis

Kisti Nur Aliyah, S.Si., M.E.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Taufik Abdul Azeis

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Taufik Abdul Azeis NIM : 19.52.11.267 yang berjudul:

“PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)”

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkan permohonan ini disampaikan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 15 Maret 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Kisti Nur Aliyah, S.Si., M.E.
NIP. 19910121202012 2 014

PENGESAHAN

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE IPOT
(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)**

Oleh:

TAUFIK ABDUL AZEIS
NIM. 19.52.11.267

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Kamis tanggal 4 Mei 2023/13 Syawal 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Dr. Amri Syarif Hidayat, M. Si.
NIP. 19750126 200912 1 001



Penguji II
Dr. Fitri Wulandari, S.E., M. Si.
NIP. 19721109 199903 2 002



Penguji III
H. Khairul Imam, S.H.I, M.S.I.
NIP. 19821120 201403 1 001



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Ramawan Arifin, M. Si. †
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Doa yang disertai dengan niat dan kemauan adalah kunci menuju keberhasilan”

“Berkarya Untuk Nusa Bangsa dan Agama”

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri”

(Q.S Ar-Rad: 11)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sederhana ini untuk:

1. Orang tua tercinta Bapak Suparjo dan Ibu Christina Suharni yang selalu melantunkan doa, memberikan dukungan, motivasi, bimbingan serta kasih sayang yang tidak ternilai besarnya disetiap waktu dalam proses menggapai cita-cita dan kesuksesanku.
2. Adikku tersayang Annisa Nur Rizki yang telah memberikan semangat dan dukungan.
3. Ibu Kisti Nur Aliyah, S.Si., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan dengan sangat baik.
4. Sahabat seperjuangan grup IHB, FJS, P19, dan teman-teman KKN 103 Cepokosawit, terimakasih atas segala motivasi, kekompakan, suka, dan duka bersama kalian selama ini. Saya merasa bersyukur bisa mengenal kalian di bangku perkuliahan ini.
5. Keluarga MBS G dan MBS J yang selalu memberi warna dan menemaniku selama menempuh studi di UIN Raden Mas Said Surakarta.
6. Almamater tercinta UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah menjadi bangku perkuliahan tempat ku memperoleh ilmu dan pengalaman yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, dan Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Mobile IPOT” Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mudofir, S.Ag., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. H. Khairul Imam, SHI.,MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Kisti Nur Aliyah, S.Si., M.E. selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak, Ibu, dan saudara-saudaraku yang telah memberikan doa, dukungan, dan hangatnya kasih sayang kepadaku
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Sukoharjo, 15 Maret 2023



Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of feature completeness, ease of use, and low transaction costs on IPOT mobile application user satisfaction. The population in this study were students of the Islamic Economics and Business Faculty of UIN Raden Mas Said Surakarta who were or had attended capital market practicums held by the faculty. The sample in this study was determined using the slovin formula with the acquisition of 100 respondents and the data collection technique of cluster sampling.

This study uses quantitative research methods with data analysis techniques, namely multiple linear regression. The data source for this study uses primary data sources which are assisted in processing by IBM SPSS 23 software. The variables used in this study are feature completeness, ease of use, transaction costs and one dependent variable, namely user satisfaction. The results of this study indicate that simultaneously or partially, the variables of completeness of features, ease of use, and low transaction costs have a positive and significant influence on the satisfaction of users of the IPOT mobile application. Based on these results, IndoPremier should further improve its features and ease of application and further reduce transaction costs in an effort to provide more satisfaction for IPOT application users.

Keywords : completeness of feature, ease of use, transaction cost, satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang sedang atau pernah mengikuti praktikum pasar modal yang diadakan pihak fakultas. Sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin dengan perolehan responden sebanyak 100 responden dan dengan teknik pengambilan data cluster sampling.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data yaitu regresi linier berganda. Sumber data penelitian ini menggunakan sumber data primer yang dalam pengolahannya dibantu dengan software IBM SPSS 23. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi dan satu variabel dependen yaitu kepuasan penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial, variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT. Berdasarkan hasil tersebut, sebaiknya pihak IndoPremier lebih meningkatkan fitur dan kemudahan aplikasinya serta lebih menurunkan biaya transaksi dalam upaya memberikan kepuasan lebih bagi pengguna aplikasi IPOT.

Kata Kunci : kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi, kepuasan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN PENELITIAN.....	iv
NOTA DINAS	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Penelitian	9

1.4.	Rumusan Masalah	9
1.5.	Tujuan Penelitian.....	10
1.6.	Manfaat Penelitian.....	11
1.7.	Jadwal Penelitian	12
1.8.	Sistematika penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI		14
2.1.	Kajian Teori.....	14
2.1.1.	Fitur.....	14
2.1.2.	Kemudahan Penggunaan.....	17
2.1.4.	Kepuasan pengguna	22
2.2.	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	25
2.3.	Kerangka Berpikir	33
2.4.	Hipotesis.....	34
2.4.1.	Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna.....	34
2.4.2.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	35
2.4.3.	Pengaruh Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna .	36
2.4.4.	Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, dan Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Mobile IPOT.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1.	Waktu Dan Wilayah Penelitian	38
3.2.	Jenis Penelitian	38
3.3.	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	38

3.3.1.	Populasi.....	38
3.3.2.	Sampel	39
3.4.	Teknik Pengambilan Data	40
3.5.	Data Dan Sumber Data.....	41
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7.	Variabel Penelitian	42
3.7.1.	Variabel independen	42
3.7.2.	Variabel dependen	43
3.8.	Definisi Operasional Variabel	43
3.9.	Teknik Analisis Data	45
3.9.1.	Analisis Statistik Deskriptif	46
3.9.2.	Uji Instrumen	46
3.9.3.	Uji asumsi Klasik.....	47
3.9.4.	Uji Ketepatan Model.....	49
3.9.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.9.6.	Uji Hipotesis	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	53
4.1.1.	Deskripsi Responden	53
4.2.	Analisis Deskripsi Variabel.....	55
4.2.1.	Variabel Kelengkapan Fitur.....	56
4.2.2.	Variabel Kemudahan Penggunaan.....	58
4.2.3.	Variabel Biaya Transaksi Ringan	61

4.2.4.	Variabel Kepuasan Pengguna	64
4.3.	Pengujian dan Hasil Analisis Data	67
4.3.1.	Hasil Uji Instrumen.....	67
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.3.3.	Uji Ketepatan model	73
4.3.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.3.5.	Uji Hipotesis (Uji t)	77
4.4.	Pembahasan Hasil Analisis Data	79
4.4.1.	Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile IPOT	79
4.4.2.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile IPOT	83
4.4.3.	Pengaruh biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile IPOT	86
4.4.4.	Pengaruh Secara Simultan Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, dan Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	89
BAB V . PENUTUP.....		89
PENUTUP.....		89
5.1.	Kesimpulan.....	89
5.2.	Implikasi Penelitian.....	90
5.3.	Keterbatasan Penelitian	92
5.4.	Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Contoh perusahaan Sekuritas di Indonesia	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Yang Relevan	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Tiap Prodi	54
Tabel 4. 2 Tabel Interval Penelitian	55
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kelengkapan Fitur.....	56
Tabel 4. 4 Statistik Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan.....	59
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Biaya Transaksi Ringan	62
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonieritas	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	34
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Kuesioner Penelitian	102
lampiran 2. Jadwal Penelitian	109
lampiran 3. Data Hasil Sebar Kuesioner	110
lampiran 4. Hasil Analisis Data	120
lampiran 5. Surat Ijin Penelitian ke FEBI	141
lampiran 6. Surat Ijin Penelitian Ke KSPM UIN Raden Mas Said Surakarta	142
lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	143
lampiran 8 Cek Plagiasi	144

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini, teknologi telah berkembang dengan begitu pesatnya. Teknologi telah mengubah pola pikir, tingkah laku dan kebiasaan yang ada di dalam masyarakat tak terkecuali para investor dalam menginvestasikan asetnya di pasar modal. Perkembangan teknologi ini juga turut berdampak pada berubahnya perilaku dan pola transaksi di pasar modal. Seorang investor baik itu perorangan, kelompok atau suatu institusi yang ingin menanamkan asetnya di pasar modal perlu melalui perantara. Penanaman aset tersebut dapat berupa surat-surat berharga perusahaan yang dalam transaksinya melalui perusahaan efek.

Perusahaan efek ialah pihak yang menyelenggarakan dan menyediakan sistem dan sarana untuk mempertemukan penawaran jual dan beli efek pihak-pihak lain dengan tujuan memperdagangkan efek (Indonesia, 1995). Saat ini hampir semua perusahaan efek telah menerapkan teknologi *online trading* dengan tujuan dapat memberikan kepuasan pada setiap nasabah atau penggunanya. Teknologi *online trading* diharapkan dapat menjangkau lebih banyak nasabah atau pengguna yang luas. Selain itu, teknologi *online trading* juga memberikan keuntungan bagi perusahaan Efek.

Keuntungan tersebut ialah perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dikarenakan tidak perlu adanya saling menghubungi satu sama lain dikarenakan order jual dan beli telah dapat dilakukan secara mandiri. Cahya & W

(2019) mengemukakan bahwa berkembangnya teknologi akan memudahkan akses terhadap pasar modal sehingga dengan kemudahan tersebut dapat memunculkan minat suatu individu atau institusi untuk melakukan investasi pada pasar modal. Selain itu, perkembangan teknologi juga akan mempengaruhi kepuasan pada individu atau kelompok tersebut (Prasetyowati & Kushartanti, 2018).

Teknologi dapat meningkatkan kecepatan transaksi yang dimana hal ini akan membuat suatu individu atau kelompok merasakan kepuasan di dalam dirinya (Nawang Sari & Iswah, 2019). Kepuasan merupakan elemen utama dalam mengupayakan ketahanan konsumen yang telah ada maupun untuk menarik konsumen baru (Sudirman et al., 2020). Dalam perusahaan, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai pondasi dalam usaha meraih tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dapat memunculkan rasa kesetiaan di dalam diri pelanggan .

Selain itu, kepuasan pelanggan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk evaluasi bagi perusahaan dalam memberikan peningkatan kualitas layanan (Sujatmiko & Prisma, 2022). Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para investor yang menggunakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan efek. Tercatat per tanggal 30 September 2022, terdapat sebanyak 121 perusahaan efek dan 1 perusahaan efek daerah yang beroperasi di Indonesia (Keuangan, 2022).

Tabel 1. 1

Contoh perusahaan Sekuritas di Indonesia

Kode PE	Nama Perusahaan Efek	Nama Sebelumnya	AB/ Non AB	Izin Usaha (Kegiatan Usaha)		
				PEE	PPE	MI
G4	PT Goldman Sachs Indonesia Sekuritas *)	PT Goldman Sachs Indonesia Securities	Non AB	PEE		
AF	PT Harita Kencana Sekuritas	PT Harita Kencana Securities PT Rita Wijaya Kencana	AB		PPE	
HP	PT Henan Putihrai Sekuritas	PT Henan Putihrai	AB	PEE	PPE	
GW	PT HSBC Sekuritas Indonesia	PT HSBC Securities Indonesia PT Warddley James Capel	AB	PEE	PPE	
IU	PT Indo Capital Sekuritas	PT Inovasi Utama Sekurindo	AB	PEE	PPE	
BD	PT Indo Mitra Sekuritas	PT Indomitra Securities PT Mitra Investdana Sekurindo PT Mitra Duta Sekuritas	Non AB	PEE	PPE	
PD	PT Indo Premier Sekuritas	PT Indo Premier Securities PT Puridana Sekurindo	AB	PEE	PPE	
SC	PT Indonesia Makmur Group Sekuritas	PT Senni Cahaya	AB		PPE	
BF	PT Inti Fikasa Sekuritas	PT Intifikasa Securindo	AB	PEE	PPE	
IT	PT Inti Teladan Sekuritas	PT Intiteladan Artha Swadaya	AB		PPE	
IN	PT Investindo Nusantara Sekuritas	PT Bira Sekuritas PT Anekareksa Sec. Corp	AB	PEE	PPE	
YB	PT Jasa Utama Capital Sekuritas	PT Jasa Utama Capital PT Jasa Utama Capital PT Kapitalindo Utama	AB	PEE	PPE	
BK	PT JP Morgan Sekuritas Indonesia	PT JP Morgan Securities Indonesia PT Jardine Fleming Nusantara	AB	PEE	PPE	
DU	PT KAF Sekuritas Indonesia	PT Varia Inti Sekuritas PT Redialindo Mandiri	AB		PPE	
CP	PT KB Valbury Sekuritas	PT Valbury Sekuritas Indonesia PT Valbury Asia Securities PT Caturpilar Investama	AB	PEE	PPE	
HD	PT KGI Sekuritas Indonesia	PT Hasta Dana Sekuritas Indonesia	AB	PEE	PPE	
AG	PT Kiwoom Sekuritas Indonesia	PT Kiwoom Securities Indonesia PT Dongsuh Securities PT Dongsuh Kolibindo Securities PT Kolibindo Perkasa	AB		PPE	
X9	PT Kopedana Mitra Sekuritas	PT Kopedana Mitra Usaha	Non AB		PPE	
BQ	PT Korea Investment and Sekuritas Indonesia	PT Danpac Sekuritas PT Amcol Securindo	AB	PEE	PPE	
K0	PT Kresna Sekuritas	PT Kresna Securities	Non AB	PEE	PPE	
YJ	PT Lotus Andalan Sekuritas	PT Lautandhana Securindo	AB	PEE	PPE	

Sumber : ojk.go.id

Setiap perusahaan efek memiliki ciri dan cara yang khas dalam menarik dan memberikan pelayanan kepada para konsumen atau nasabahnya. Salah satu hal pembeda pada setiap perusahaan efek ialah pada fitur yang digunakan baik dalam pelayanan atau dalam aplikasi yang digunakannya. Fitur merupakan sebuah kemampuan atau karakteristik yang terdapat dalam suatu produk. Dalam

pengembangan produk aplikasi, perusahaan efek haruslah mampu mengupayakan kemudahan pada setiap transaksi yang cepat dan efisien.

Kemudahan dalam bertransaksi merupakan suatu hal yang menjadi pertimbangan dalam melakukan transaksi. Hal ini dapat dilihat pada seorang investor yang cenderung tidak ingin mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Fitur yang lengkap yang tidak dibarengi dengan kemudahan dalam penggunaannya dapat berpotensi memunculkan rasa ketidakpuasan pada diri pengguna. Seorang investor akan cenderung menggunakan aplikasi aplikasi dimana terdapat kemudahan di dalamnya, sebaliknya jika mereka mengalami kesulitan dalam penggunaan maka mereka akan cenderung tidak akan menggunakannya lagi (Makmuriyah & Vanni, 2020).

Dalam menarik minat pengguna, besar biaya transaksi juga perlu diperhatikan. Biaya transaksi adalah elemen yang tergolong penting dalam perusahaan jasa keuangan. Perusahaan jasa keuangan tidak bisa begitu saja mengambil keputusan besarnya tarif transaksi begitu saja. Perusahaan perlu mengkaji terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan keputusan. Ketika perusahaan memberikan tarif transaksi tinggi, maka perusahaan akan berkesempatan mendapatkan profit yang besar.

Namun, hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna atau pelanggan dari perusahaan itu sendiri terutama pada perusahaan efek. Pelanggan menganggap jika harga “fee” di naikkan justru kepuasan pelanggan online trading akan turun karena pelanggan akan merasa di bebani oleh biaya yang lebih mahal (Murdiyanto, 2018).

Salah satu perusahaan efek yang menerapkan biaya transaksi seminimal mungkin adalah PT Indo Premier Sekuritas. PT. Indo Premier Sekuritas adalah perusahaan yang berjalan di bidang jasa keuangan terintegrasi pada pasar modal yang menetapkan biaya transaksi aplikasi yang ringan. Perusahaan ini melayani baik individu maupun kelompok dalam hal transaksi pada pasar modal. Pada tahun 2002, founders dari IndoPremier membeli perusahaan efek ini dan diberi nama PT. Indo Premier Securities yang kemudian berubah menjadi PT. Indo Premier Sekuritas pada tahun 2017 (IndoPremier, 2022).

PT. IndoPremier berperan sebagai perantara perdagangan efek, penjamin emisi efek, dan manajemen investasi. Nasabah-nasabah yang terkait dikategorikan menjadi 2 golongan yaitu retail dan institusi (IndoPremier, 2022). Pada tahun 2007, IndoPremier meluncurkan suatu ekosistem keuangan yang berbasis dengan teknologi yaitu IPOT (IndoPremier online technology) sebagai awal mula dari solusi keuangan yang terintegrasi dan menyeluruh bagi masyarakat luas. Di tahun yang sama diluncurkan pula IPOTSTOCK, suatu aplikasi yang berguna untuk mengakses informasi mengenai data-data perdagangan pasar modal (IndoPremier, 2022).

Di tahun 2011, IndoPremier kembali meluncurkan IPOTNEWS yaitu webside yang berisikan berita ekonomi, pasar modal, dan data transaksi pasar modal yang dapat diakses secara gratis. IndoPremier terus mengalami perkembangan dari tahun ket tahun hingga pada tahun 2014 diluncurkanlah IPOTFUND. IPOTFUND ialah *webside* pelayanan transaksi penjualan dan pembelian reksadana dengan skema free or charge atau gratis biaya pembelian dan penjualan. Tercatat

pada tahun 2019, terdapat 232 reksadana dari 40 manajer investasi yang terdapat di IPOTFUND (IndoPrimier, 2022).

Aplikasi IPOT memiliki keunggulan yang terletak pada penetapan biaya transaksinya yang cukup ringan yaitu 0,19% untuk pembelian dan 0,29% untuk penjualan (IndoPrimier, 2022). Berdasarkan penelitian Aziz et al. (2020), biaya transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Rifky & Wibisono (2019) dimana biaya transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas aplikasi *mobile game online*. Namun terdapat sedikit perbedaan hasil penelitian tentang variabel biaya transaksi ini pada penelitian Utama (2020) dimana hasil penelitian ini mengatakan bahwa biaya transaksi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah PT FAC Sekuritas.

Selain biaya transaksi yang ringan, aplikasi IPOT juga menampilkan fitur yang membantu pengguna dalam bertransaksi di pasar modal. Menurut penelitian Ramadayani et al. (2022), kelengkapan fitur (*complete feature*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Abrilia & Tri (2020) dan Rukani & Marlina (2021) yang menghasilkan kesimpulan yang sama.

Namun pada penelitian Natalia & Br Ginting (2018), terdapat perbedaan hasil penelitian dimana pada penelitian ini kelengkapan fitur tidak secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Hasil ini didukung oleh penelitian Ho et al. (2021) yang mengatakan mengatakan bahwa fasilitas yang

memumpuni dalam aplikasi pembelajaran *online* bukan penentu kepuasan pada mahasiswa.

Setiap orang memiliki persepsi kemudahan yang berbeda-beda dalam penggunaan aplikasi IPOT dan hal ini memiliki kemungkinan akan mempengaruhi kepuasan setiap penggunanya. Menurut penelitian Ghifary et al. (2022), kemudahan penggunaan pada mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Hasil ini didukung pula oleh penelitian Br & Andre (2019) yang membuahakan hasil bahwa terdapat pengaruh positif pada variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Namun terdapat sedikit perbedaan pada penelitian Purba et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan saja terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi.

Bedasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan dan ringannya biaya transaksi menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, pengguna yang diteliti atau populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta dengan total populasi 4.153 mahasiswa. Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta merupakan mahasiswa yang secara akademik terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang terdiri dari program studi Manajemen Bisnis Syariah, Akuntansi Syariah, dan Perbankan Syariah.

Berdasarkan *research gap* yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan dalam

bertransaksi, dan besar biaya dalam transaksi terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta) ”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi bahwa terdapat perbedaan hasil pada penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian mengenai variabel kelengkapan fitur terhadap kepuasan pengguna yaitu pada penelitian Ramadayani et al. (2022), Abrilia & Tri (2020), Marlana (2021) yang menyatakan bahwa kelengkapan fitur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, pada penelitian Natalia & Br Ginting (2018) dan Ho et al. (2021) terdapat perbedaan hasil penelitian dimana pada penelitian ini kelengkapan fitur tidak secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.
2. Penelitian mengenai variabel kemudahan penggunaan yaitu pada penelitian Ghifary et al. (2022) dan Andre (2019) yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Namun pada penelitian yang dilakukan Purba et al. (2020) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan saja terhadap kepuasan menggunakan aplikasi mobile.

3. Penelitian mengenai variabel biaya transaksi yaitu pada penelitian Aziz et al. (2020), Rifky & Wibisono (2019), yang mengatakan biaya transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun terdapat perbedaan hasil pada penelitian Utama (2020) dan Akbar et al. (2019) dimana dalam penelitian ini mengatakan bahwa biaya transaksi dan keterjangkauan harga memiliki pengaruh negatif dan bukan penentu kepuasan pengguna.

1.3. Batasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini agar tidak melebar dari pokok permasalahan, maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah mengikuti praktikum pasar modal.
2. Penelitian ini terbatas pada variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi dan kepuasan pengguna aplikasi IPOT.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi IPOT (PT IndoPrimire Sekuritas) pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi IPOT (PT IndoPrimire Sekuritas) pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta?

3. Apakah terdapat pengaruh biaya transaksi ringan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi IPOT (PT IndoPrimire Sekuritas) pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta?
4. Apakah terdapat kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT (PT IndoPrimier Sekuritas) pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan menganalisis tentang pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan penggunanya. Sedangkan secara khusus berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh kelengkapan fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi IPOT pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi IPOT pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IPOT pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.

4. Untuk menganalisis pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT pada mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT IndoPrimier Sekuritas

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh PT IndoPrimier Sekuritas sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pembaharuan yang lebih baik ke depannya sesuai dengan keinginan nasabah dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan penelitian lebih lanjut serta sebagai bahan referensi bacaan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna aplikasi.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah wawasan dan juga menjadi buah karya penelitian yang menjadi syarat kelulusan dalam menyandang gelar sarjana.

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti membagi susunan penulisan menjadi tiga bagian yaitu :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab satu tersusun atas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penelitian.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II landasan teori ini tersusun dari beberapa sub bab yaitu kajian teori, penelitian yang relevan, kerangka penelitian, dan pengembangan hipotesis.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III metode penelitian ini tersusun atas beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, tehnik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisioperasional variabel, dan analisis data.

4. BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV analisis data dan pembahasan ini tersusun atas gambaran umum penelitian, pengujian data, analisis data, dan pembahasan hasil analisis data (pembuktian analisis data)

5. BAB V : PENUTUP

Bab V penutup ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan serta bagi peneliti yang tertarik meneliti objek yang sama di kemudian hari.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Fitur

Menurut Kotler & Amstrong (2006), fitur merupakan alat bersaing yang dapat membedakan produk suatu perusahaan dengan perusahaan yang lainnya. Ainschought dan Luckett dalam penelitian Natalia & Br Ginting (2018) menjelaskan bahwa fitur merupakan perlengkapan aktivitas untuk konsumen dan juga kriteria penting yang menarik perhatian konsumen di dalam penyampaian jasa internet. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa fitur merupakan salah satu poin yang sangat diperhatikan oleh konsumen dalam memilih suatu produk.

Fitur merupakan faktor penting dalam menumbuhkan suatu kepercayaan dalam diri konsumen ketika memutuskan akan melakukan suatu transaksi secara online maupun secara langsung. Stewart mengatakan dalam penelitian Rithmaya (2016) dimana faktor kepercayaan dalam *e-commerce* merupakan perkiraan secara subjektif dimana ketika konsumen dalam keadaan percaya, mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai kebutuhan yang ada pada diri mereka.

Dalam penciptaan suatu produk, sudah semestinya kita menyematkan suatu hal yang menjadi pembeda pada produk kita dimana perbedaan tersebut akan menjadi keunikan yang ada di dalam produk yang kita ciptakan. Dengan adanya keunikan tersebut, konsumen pastinya akan mudah dalam membedakan produk

kita dengan produk lainnya. Fitur memiliki peran penting dalam penciptaan suatu produk dimana fitur sering dihubungkan dengan fungsi atau kemanfaatan dari suatu produk. Wibowo & Dkk (2015) juga mengatakan bahwa fitur adalah anggapan konsumen terhadap karakteristik yang ada di dalam suatu produk atau juga sebuah penyempurna fungsi pada produk.

Poon dalam penelitian Iqbal et al (2021) mengatakan bahwa terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator dari fitur yaitu :

a. Kemudahan akses informasi tentang suatu produk atau jasa

Davis dalam penelitian Amalia & Saryadi (2018) berpendapat bahwa Kemudahan akses informasi merupakan sebuah tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa menggunakan sebuah system dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan banyak usaha.

b. Keberagaman layanan informasi

Winkel mengemukakan bahwa layanan informasi adalah suatu fitur pelayanan yang berupaya memenuhi kekurangan individu akan informasi yang diperlukan (Tohirin, 2008). Layanan informasi yang beragam sangatlah dibutuhkan agar setiap individu memiliki pengetahuan akan informasi yang cukup untuk menunjang aktivitasnya.

c. Keberagaman fitur

Menurut Kotler & Keller (2009), keberagaman fitur merupakan kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual kepada penjual tertentu.

d. Inovasi produk

Menurut Roke dan Soemaker dalam penelitian Soleh (2008), inovasi produk merupakan ide baru yang berbeda dari ide sebelumnya. Inovasi produk merupakan proses pengembangan suatu produk dalam upaya menghadapi persaingan pasar. Dalam penelitian yang sama, Henderson (1994) mengungkapkan bahwa inovasi cepat berpeluang memberi lebih banyak kesempatan dalam menyesuaikan layanan atau produk tertentu sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selain hal tersebut, fitur-fitur yang tersedia harus sesuai dengan kebutuhan dalam upaya memberikan kepuasan pengguna (Iqbal et al., 2021).

Selain itu, Natalia & Br Ginting (2018) dalam penelitiannya juga mengungkapkan beberapa indikator tentang variabel kelengkapan fitur yaitu :

a. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan

Menurut KBBI, kesesuaian adalah perihal yang sesuai atau selaras (Bahasa, 2016). Dengan kata lain kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan adalah kecocokan antara fasilitas yang diberikan oleh pihak tertentu terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna fasilitas.

b. Keamanan fasilitas

Menurut Miftahuddin & Hendarsyah (2019), keamanan adalah suatu kondisi yang bebas dari ketakutan, kecemasan, atau kepedulian. Sedangkan menurut Kotler dalam penelitian Saputro et al. (2021), fasilitas merupakan peralatan fisik yang disediakan penyedia jasa untuk konsumennya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa keamanan fasilitas merupakan suatu kondisi dimana suatu layanan atau fasilitas telah terbebas dari ancaman bahaya yang dirasakan oleh penggunanya.

c. Biaya penggunaan fasilitas

Menurut Firdaus dan wasilah dalam penelitian Saputro et al. (2021) biaya merupakan pengeluaran atau suatu pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang. Dengan demikian, biaya penggunaan fasilitas adalah harga yang harus dibayar oleh konsumen atas jasa yang telah didupatkannya dari pihak penyedia jasa/fasilitas.

2.1.2. Kemudahan Penggunaan

Jogiyanto dalam penelitian Ernawati & Noersanti (2020) mengatakan bahwa kemudahan adalah sebuah ukuran dimana seseorang merasa percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi ia akan merasa jelas dan cakap dalam penggunaannya. Selain itu tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah dalam mengoperasikannya. Sedangkan menurut Amijaya dalam penelitian Ersada (2020) mengatakan kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat dimana individu percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari kesalahan.

Hadi dan Novi dalam penelitian Ersada (2020) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan dapat memberikan suatu indikasi suatu sistem dimana sistem tidak dirancang untuk menyulitkan penggunanya, namun untuk mempermudah pengguna dalam menyelesaikan aktivitas pekerjaannya. Dari definisi ini, kemudahan dapat diartikan seberapa jauh seseorang dapat dengan mudah menyelesaikan aktivitas pekerjaannya dengan memanfaatkan suatu sistem atau teknologi.

Menurut Venkates dan Davis pada Hinati (2019), terdapat empat dimensi dalam persepsi kemudahan penggunaan yaitu :

- a. *Clear and Understandable*, yaitu suatu interaksi individu yang dibarengi dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti (Hinati, 2019).
- b. *Does not require a lot of mental effort*, yaitu tidak dibutuhkannya banyak usaha dalam berinteraksi dengan suatu sistem (Hinati, 2019).
- c. *Easy to use*, yaitu sistem yang mudah dalam penggunaannya (Hinati, 2019).
- d. *Easy to get the system to do what he/she want to do*, yaitu kemudahan dalam pengoperasian sistem sesuai dengan aktivitas yang ingin seseorang kerjakan (Hinati, 2019).

Aladwani dalam penelitian Prathama & Sahetapy (2019) mengatakan terdapat empat indikator kemudahan yaitu :

- a. Kemudahan dalam mengenali

Kemudahan mengenali merupakan kemudahan yang dirasakan seorang individu mencari, menemukan, dan mengakses suatu situs (Sudjatmika, 2017).

- b. Kemudahan dalam navigasi

Kemudahan nfigasi adalah kemudahan yang dirasakan suatu individu untuk berselancar dari satu halaman ke halaman lain pada suatu situs atau aplikasi (Sudjatmika, 2017).

- c. Kemudahan dalam mengumpulkan informasi

Menurut Sudjatmika (2017), kemudahan dalam mengenali adalah kemudahan yang dirasakan seseorang untuk mengumpulkan informasi mengenai harga, produk atau layanan yang tertera pada suatu situs atau aplikasi.

d. Kemudahan dalam melakukan pembelian

Menurut Sudjarmika (2017), kemudahan dalam melakukan pembelian dapat diartikan sebagai kemudahan untuk mengisi format pembelian produk, dan membatalkan transaksi pembelian produk pada situs atau aplikasi.

Selain itu, Agustina (2017) dalam penelitiannya juga memaparkan indikator dalam variabel kemudahan penggunaan yaitu :

a. Efisiensi waktu

Efisiensi waktu merupakan tingkat kehematan dalam hal waktu saat ketika sedang melakukan suatu proyek atau pekerjaan tertentu (Sugianto et al., 2013).

b. Kemampuan melakukan transaksi

Transaksi merupakan kegiatan yang dilakukan 2 orang atau lebih yang merubah sebuah objek benda , harta dan keuangan yang dimiliki menjadi objek yang bertambah maupun berkurang yang dilakukan meliputi jual beli, membayar hutang, serta yang berhubungan dengan kegiatan ekonomi (A'yun et al., 2021). Dengan demikian kemampuan dalam melakukan transaksi dapat diartikan sebagai suatu keandalan alat bantu yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan ekonomi.

c. Kemudahan operasional

Menurut penelitian Ibrahim (2016), operasional dapat diartikan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Dengan begitu, kemudahan operasional adalah suatu persepsi yang muncul pada diri suatu

individu di mana individu tersebut tidak merasa sulit dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

d. Penggunaan yang fleksibel

Menurut KBBI, fleksibel merupakan mudah dan cepat dalam menyesuaikan diri (Bahasa, 2016). Dengan demikian penggunaan yang fleksibel adalah kelebihan suatu hal (situs, web ,aplikasi dll) dalam menyesuaikan kegunaan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Istiarni & Hadiprajitno (2014) mengemukakan bahwa kemudahan dalam menggunakan teknologi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor teknologi, reputasi akan teknologi yang diperoleh oleh pengguna, tersedianya mekanisme pendukung yang handal.

2.1.3. Biaya Transaksi Ringan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), biaya merupakan uang yang dikeluarkan untuk mengadakan , mendirikan, melakukan sesuatu, ongkos atau pengeluaran (Kemendikbud, 2022). Mulyadi dalam penelitian Ramadhan et al. (2021) mengatakan bahwa biaya merupakan sebuah pengorbanan yang bersumber dari ekonomi yang dapat diukur berdasarkan satuan nilai uang yang telah terjadi atau yang akan terjadi untuk tujuan tertentu.

Sedangkan Dunia & Abdulah (2012) mengemukakan bahwa biaya ialah suatu pengeluaran atau pengorbanan dalam upaya memperoleh barang atau jasa guna untuk masa yang akan datang atau mempunyai suatu manfaat melebihi satu periode akuntansi. Ronald Coase dalam penelitian Rifky & Wibisono (2019)

memaparkan konsep biaya transaksi adalah biaya yang berasal dari penyedia suatu barang atau jasa melalui sebuah pasar diluar biaya produksi.

Williamson dalam penelitian yang sama memaparkan bahwa biaya transaksi adalah biaya yang ada di dalam biaya produksi yang mencakup biaya manajerial intra dalam perusahaan dan biaya transaksi pasar. Dalam konteks *online shop*, biaya transaksi terdiri atas biaya transaksi pasar yang digunakan dalam mencari, menawar, dan kegiatan jual beli lainnya (Rifky & Wibisono, 2019). Berdasarkan pendapat para peneliti tersebut, dapat dikatakan bahwa biaya transaksi adalah harga yang harus dibayar konsumen atas barang atau jasa/pelayanan yang didapatkannya.

Menurut Rifky & Wibisono (2019) terdapat dua dimensi dalam konstruk biaya transaksi yaitu :

- a. Efisiensi waktu yang menjadi ukuran untuk biaya dalam suatu interaksi antara penjual dan pembeli
- b. Penghematan harga relatif yang menjadi tolak ukur dari efisiensi transaksi suatu toko konvensional.

Bilgies (2017) dalam penelitiannya memaparkan bahwa terdapat empat indikator dalam biaya transaksi yaitu :

- a. Keterjangkauan harga

Harga yang terjangkau merupakan harapan yang ada pada konsumen sebelum mereka memutuskan untuk melakukan pembelian. Konsumen akan mencari produk-produk yang harganya dapat mereka jangkau (S. Amalia & Nst, 2017).

b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Kesesuaian harga dengan kualitas produk merupakan kecenderungan konsumen dalam membandingkan kualitas suatu produk dengan harga yang tertera pada barang tersebut (S. Amalia & Nst, 2017).

c. Kesesuaian harga dengan manfaat

Kesesuaian harga dengan manfaat merupakan kecenderungan konsumen dalam membandingkan harga dengan manfaat dari barang atau jasa dan konsumen terkadang mengabaikan harga suatu produk namun lebih mementingkan manfaat dari produk tersebut (S. Amalia & Nst, 2017).

d. Daya saing harga

Perusahaan menetapkan harga jual suatu produk dengan mempertimbangkan harga produk yang dijual oleh pesaingnya agar produknya dapat bersaing di pasar (S. Amalia & Nst, 2017). Dengan begitu dapat disimpulkan daya saing harga merupakan perbandingan antara harga yang ditetapkan oleh perusahaan dengan kompetitor lainnya.

2.1.4. Kepuasan pengguna

Menurut Kotler dalam penelitian Ari & Hanum (2021), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari benak seseorang dikarenakan Ia membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan adalah suatu elemen utama untuk menginterpretasikan ketahanan konsumen yang telah terbentuk atau dalam upaya menarik konsumen baru (Sudirman et al., 2020). Dalam suatu bisnis dalam perusahaan, kepuasan merupakan hal yang penting dan dapat dikatakan

sebagai pondasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Menurut Pamungkas (2017), kepuasan adalah salah satu unsur utama dalam upaya mempertahankan konsumen lama maupun baru.

Oliver dalam penelitian Gultom et al. (2020) memaparkan bahwa kepuasan adalah *pleasurable fulfillment*. Hal ini berarti kepuasan merupakan terpenuhinya harapan yang ada pada pelanggan dengan cara memberikan sebuah kepuasan kepadanya. Di penelitian yang sama, Lovelock dan Wright berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang ada di dalam diri individu pelanggan setelah adanya transaksi pembelian yang dapat berupa rasa marah, tidak puas, netral, gembira, maupun senang (Gultom et al., 2020). Kepuasan juga dapat diartikan tingkat perasaan seseorang ketika menerima suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan. Selain itu, pelanggan juga akan membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang telah diterimanya sesuai dengan harapan konsumen (Sumartini & Tias, 2019).

Pandita (2017) memaparkan terdapat indikator-indikator dalam kepuasan pengguna yaitu :

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna

Menurut KBBI, kesesuaian adalah perihal yang sesuai atau selaras (Bahasa, 2016). Dengan kata lain kesesuaian dengan kebutuhan adalah kecocokan yang dirasakan pengguna dalam dalam memenuhi hal yang dibutuhkannya.

b. Totalitas dalam pemberian layanan

Menurut KBBI, totalitas ialah keutuhan; keseluruhan (Bahasa, 2016). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa totalitas dalam pemberian layanan ialah tingkat keutuhan atau maksimalnya pihak penyedia barang dan jasa dalam memberikan pelayanan terbaiknya.

c. Kesenangan dalam pelayanan

Menurut KBBI, kesenangan adalah kepuasan; keenakan (Bahasa, 2016). Dengan begitu, kesenangan dalam pelayanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Zohaib dalam penelitian Khusniyah (2020) mengatakan terdapat dua indikator kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Merasa puas dengan pengalaman terhadap penggunaan suatu alat atau barang.
- b. Merasa puas dengan keputusan untuk menggunakan atau membeli suatu alat atau barang.

Thung (2019) juga menjelaskan bahwa indikator kepuasan pada konsumen dapat dilihat dari hal berikut :

a. *Expectation*

Yaitu mengukur kualitas barang dan jasa yang telah diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan dan diharapkan.

b. *Performance*

Yaitu pelayanan atau kinerja yang baik dimana hal itu dapat memberikan sebuah kepuasan pada diri seorang konsumen.

2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 2. 1

Hasil Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti/Tahun	Metode	Hasil	Persamaan dengan penelitian ini
1	Nama peneliti : Rafelto Octa Putra Utama Tahun : 2020(Utama, 2020).	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam menguji hipotesisnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi terhadap kepuasan nasabah pada PT FAC Sekuritas Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang didapat secara	Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa (1) kelengkapan fitur berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, (2) kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, (3) biaya transaksi berpengaruh negatif	Penelitian ini memiliki persamaan di setiap variabel nya yaitu kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi dan kepuasan.

		langsung dari responden dengan menggunakan metode pengumpulan data kuisisioner. Penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda.	terhadap kepuasan nasabah.	
2	Nama peneliti : Putri Amalia dan Anna Zakiah Hastriana Tahun : 2022 (P. Amalia & Hastriana, 2022).	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Kriteria responden dalam penelitian ini ialah nasabah BSI KCP Sumenep sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data	Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, seluruh variabel bebas (kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Selain itu,	Penelitian ini memiliki persamaan di variabel X nya yaitu variabel kemudahan dan fitur. Selain itu, variabel Y memiliki kemiripan juga yaitu kepuasan nasabah.

		menggunakan kuisisioner. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan <i>software</i> SPSS.	temuan ini juga membuktikan bahwa teori TAM mendukung hasil penelitian ini.	
3	Nama Peneliti : Asep Rifky dan Nono Wibisono Tahun : 2019 (Rifky & Wibisono, 2019).	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengujian hipotesisi dalam penelitian ini dirancang sesuai dengan tinjauan literatur yang komprehensif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik <i>random sampling</i> dengan menggunakan kuisisioner. Responden yang digunakan dalam penelitian ini ialah	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini membuahkan beberapa temuan yaitu : (1) nilai pengalaman merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan <i>online mobile game</i> . (2) kualitas layanan memiliki pengaruh	Penelitian ini memiliki kesamaan pada variabel Y yaitu kepuasan dan variabel X biaya transaksi

		<p>penggemar <i>game</i> yang gemar bermain menggunakan platfom <i>mobile</i>. Pendekatan deskriptif dan eksploratif digunakan dalam penelitian ini dan teknik pengujian data menggunakan <i>partial least sctructural equation modeling</i> (PLS-SEM).</p>	<p>positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. (3) biaya transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.</p>	
4	<p>Nama Peneliti : Nuryani dkk Tahun : 2022 (Nuryani et al., 2022).</p>	<p>Penelitian ini menggunakan analisis regresi dan korelasi yang digunakan untuk menguji hipotesis. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Sepulsa dan OVO. Jumlah responden pada penelitian ini ditentukan</p>	<p>Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan lain</p>	<p>Pada penelitian ini, terdapat hasil yang sejalan dengan hipotesis penelitian pada variabel kemudahan penggunaan.</p>

		menggunakan rumus dari Hair dkk (2010) yaitu jumlah indikator dikali 5 dimana diperoleh angka 105 untuk jumlah respondennya.	dari penelitian ini ialah pengalaman berbelanja juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 72,8%.	
5	Nama peneliti : Gomario Gomacap dan Bernardus Franco Maseke Tahun : 2018 (Gomachab & Maseke, 2018).	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bank umum yang menawarkan layanan <i>mobile banking</i> kepada nasabah mereka. Populasi pada penelitian ini ialah nasabah dari empat bank umum	Penelitian ini memberikan temuan bahwa faktor-faktor yang terdapat pada <i>mobile banking</i> (faktor seperti pelayanan, efektivitas biaya, kenyamanan) sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor tersebut tercatat memberikan kontribusi	Kemiripan pada penelitian ini terletak pada hasil dimana hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis dari penelitian yang akan dilakukan pada proposal penelitian ini.

		di Keetmanshop, Nambia. Dalam penelitiannya, peneliti menggunakan <i>simple random sampling</i> dalam pengambilan sampelnya dengan banyak responden sebanyak 60 responden.	sebesar 75% dalam hal kepuasan pelanggan.	
6	Nama Peneliti : Herath H.M.A.K., Herath H.M.S.P Tahun : 2019 (H.M.A.K. & H.M.S.P, 2019)	Penelitian ini menggunakan literature review. literatur ditinjau pada studi yang lebih spesifik tentang perbankan, green banking dan kepuasan pelanggan seperti determinan kepuasan pelanggan dalam industri perbankan; kepuasan nasabah terhadap internet banking/ online	fitur kemudahan penggunaan, fitur penciptaan nilai, fitur kepedulian lingkungan dan sosial dari green merupakan variabel yang berhubungan positif dengan kepuasan nasabah green banking	Penelitian ini memiliki persamaan dengan pada hasil penelitiannya yang mirip dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada fitur kemudahan penggunaan dan kepuasan.

		<p>banking/ e-banking/ mobile banking ; Dimensi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan;</p> <p>Preferensi pelanggan pada e-banking;</p> <p>perspektif pelanggan tentang e-banking;</p> <p>kesadaran nasabah pada green banking;</p> <p>penerimaan pelanggan dan adopsi teknologi dll. Literatur yang tersedia ditinjau dengan cermat untuk mengidentifikasi variabel independen; fitur inisiatif perbankan hijau. Berdasarkan kajian literatur, model konseptual yang menjelaskan</p>		
--	--	---	--	--

		hubungan dengan fitur inisiatif green banking dan kepuasan nasabah pada green banking telah diusulkan		
7	Nama Peneliti : Yogi Tri Prasetyo dkk Tahun : 2021 (Prasetyo et al., 2021)	Penelitian ini menggunakan pendekatan extended theory of planned behavior (TPB). Sebanyak 253 responden secara sukarela berpartisipasi dan menjawab 65 pertanyaan.	Model persamaan struktural (SEM) menunjukkan bahwa motivasi hedonis (HM) ditemukan memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh harga (P), kualitas informasi (IQ), dan promosi (PRO). Menariknya, penelitian ini menemukan bahwa faktor	Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu pada salah satu variabel X nya yaitu harga dan juga variabel Y yaitu kepuasan

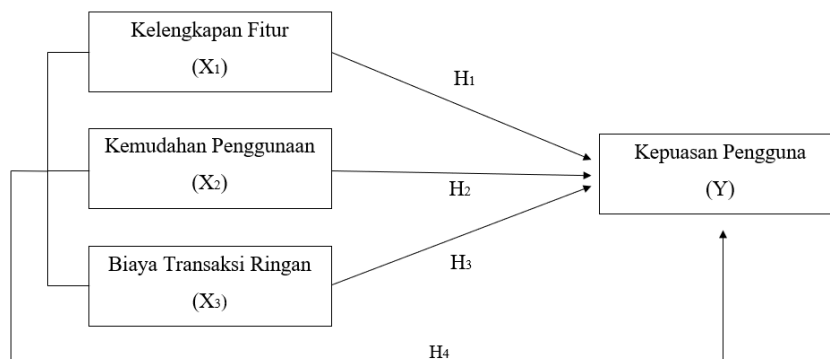
			kegunaan, seperti desain navigasi (ND) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEOU) tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di OFDS selama normal baru COVID-19	
--	--	--	--	--

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model penelitian yang menggambarkan pengaruh dari tiga variabel independen yang meliputi kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi terhadap variabel dependen yang ada pada penelitian ini yaitu kepuasan pengguna aplikasi trading saham IPOT. Berdasarkan uraian landasan teori yang tertera di atas, maka dapat disusun suatu kerangka berpikir atau model penelitian sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



2.4. Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada penelitian Rukani & Marlana (2021) menjelaskan bahwa fitur memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *edulearning* di SMK Ketintang Kota Surabaya. Hasil penelitian Rukani & Marlana tersebut sejalan dengan penelitian Ramadayani et al. (2022) dimana dalam penelitian tersebut mengtakan kelengkapan fitur (*complete feature*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *zoom meeting* pada mahasiswa Prodi Manajemen angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian Abrilia & Tri (2020) juga mengatakan bahwa fitur yang ada di dala aplikasi Dana dapat memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaanya dengan sampel responden masyarakat Surabaya. Namun terdapat perbedaan pada penelitian Natalia & Br Ginting (2018) dimana

dalam penelitian ini mengatakan kelengkapan fitur tidak secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian Ho et al. (2021) mengatakan bahwa fasilitas yang memumpuni dalam aplikasi pembelajaran *online* bukan merupakan faktor penentu kepuasan pada mahasiswa.

H₁ : Kelengkapan Fitur Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap
Kepuasan pengguna Aplikasi mobile IPOT.

2.4.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada penelitian Ghifary et al. (2022) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan pada *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Hal ini didukung oleh penelitian Br & Andre (2019) yang mengatakan terdapat pengaruh secara signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan pada aplikasi bank BCA Sakuku. Penelitian Reinarny (2019) juga mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna GOJEK dengan populasi penelitian yaitu masyarakat Kota Malang.

Hasil penelitian dari Dirwan & Pertiwi (2018) mengatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang makasar. Namun, terdapat perbedaan hasil penelitian pada studi yang dilakukan Purba et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan saja terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali pada aplikasi OVO.

H₂ : kemudahan Penggunaan Memiliki Pengaruh Positif Dan signifikan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi mobile IPOT.

2.4.3. Pengaruh Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian Rifky & Wibisono (2019) mengatakan bahwa biaya transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas aplikasi *online mobile game*. Pendapat ini didukung oleh penelitian Aziz et al. (2020) yang mengatakan bahwa secara parsial, biaya transaksi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memiliki peran yang sangat penting. Namun terdapat perbedaan pendapat seperti yang terdapat pada penelitian Utama (2020) yang mengatakan biaya transaksi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terjadi dikarenakan anggapan oleh nasabah apabila biaya transaksi dinaikkan, maka nasabah akan merasa terbebani.

H₃ : Biaya Transaksi Ringan Memiliki Pengaruh positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi mobile IPOT.

2.4.4. Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, dan Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Mobile IPOT

Penelitian Natalia & Br Ginting (2018) mengatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan aplikasi VIU. Hasil ini didukung oleh penelitian Robaniyah & Kurnianingsih (2021) dimana penelitian ini mengatakan terdapat pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan fitur keamanan

terhadap minat menggunakan aplikasi OVO. Abrilia & Tri, (2020) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa secara simultan kemudahan penggunaan dan biaya transaksi berpengaruh secara positif terhadap minat menggunakan aplikasi DANA di Surabaya.

Amalia & Hastriana (2022) dalam penelitiannya mengatakan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitiannya memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Hal ini didukung penelitian Utama (2020) yang mengatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan biaya transaksi terhadap kepuasan nasabah aplikasi *online trading* pada PT FAC Sekuritas Indonesia.

H₄ : kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu Dan Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang lokasinya berada di Jl. Pandawa, Dusun IV, Pucangan, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57168. Penelitian ini akan dilaksanakan setelah disahkannya proposal skripsi pada seminar proposal hingga selesai.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam menguji hipotesisnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengukur bagaimana pengaruh variabel X (kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan) terhadap variabel Y (kepuasan) pada pengguna aplikasi mobile IPOT.

3.3. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Arikunto dalam penelitian z & Susanti (2019) populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono di penelitian yang sama, populasi adalah suatu generalisasi yang di dalamnya terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian

ini, populasi yang digunakan adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah mengikuti praktikum pasar modal yaitu sebanyak 3.325 mahasiswa.

3.3.2. Sampel

Sugiono dalam penelitian Junaidi & Susanti (2019) mengemukakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Oleh karena itu, sampel dapat digunakan untuk menarik suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin yang diambil dari penelitian Hinati (2019) dengan perumusan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{3325}{1+3325(0,10^2)} \\ &= \frac{3325}{34,25} \\ &= 97,08 \end{aligned}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan perhitungan melalui rumus tersebut, dapat diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 97,08 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *cluster sampling*. Cluster sampling adalah tehnik pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan sampel apabila populasi yang diteliti sangat luas seperti dari suatu provinsi, kabupaten atau kecamatan (Sugiyono, 2019). Menurut Umar dalam penelitian Ayu (2020), terdapat rumus dalam menentukan jumlah responden pada teknik cluster sampling yaitu sebagai berikut :

$$f_i = \frac{N_i}{N}$$

$$n_i = f_i \times n$$

keterangan :

f_i = *Sampling fraction cluster*

N_i = Jumlah populasi mahasiswa setiap fakultas

n_i = Banyaknya anggota yang dimasukkan menjadi sub sampel

dengan demikian dapat ditentukan jumlah sampel di setiap program studi yaitu :

1. Prodi Manajemen Bisnis Syariah

$$f_i = \frac{1101}{3325} = 0,33$$

$$n_i = 0,33 \times 100 = 33 \text{ responden}$$

2. Prodi Akuntansi Syariah

$$f_i = \frac{1150}{3325} = 0,34$$

$$n_i = 0,34 \times 100 = 34 \text{ responden}$$

3. Prodi Perbankan Syariah

$$f_i = \frac{1074}{3325} = 0,33$$

$$n_i = 0,33 \times 100 = 33 \text{ responden}$$

3.5. Data Dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer. Menurut Sugiono dalam penelitian Ersada (2020), sumber data primer merupakan data yang diambil langsung dari objek penelitian. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah mengisi kuisisioner baik secara langsung maupun *online* yang telah disebarakan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuisisioner atau angket. Menurut Sugiono dalam penelitian Pandita (2017), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner baik secara langsung maupun

menggunakan media elektronik yaitu dengan *google form*. Pengumpulan data menggunakan *google form* dilakukan dengan memberikan link kuisisioner kepada responden.

Responden dapat membuka link tersebut menggunakan *handphone* atau laptop dan kemudian responden dapat memberikan respon terhadap setiap pertanyaan dan pernyataan yang tertera di dalamnya. Peneliti menggunakan skala Likert dalam kuisisioner penelitian dengan skala angka 1 sampai 5 seperti pada penjelasan berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3.7. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel dependen (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas).

3.7.1. Variabel independen

Menurut Winarno (2013), variabel bebas atau variabel independen merupakan variabel yang diduga sebagai sebab munculnya variabel-variabel

terikat. Pada penelitian ini, variabel independen yang digunakan ialah kelengkapan fitur (X_1), kemudahan penggunaan (X_2), dan biaya transaksi ringan (X_3)

3.7.2. Variabel dependen

Menurut Winarno (2013), variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel respon atau output. Sugiyono (2017) juga mengungkapkan bahwa variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas). Pada penelitian ini, variabel dependen yang digunakan ialah kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

3.8. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber indikator
Kelengkapan Fitur (X_1)	Fitur merupakan perlengkapan aktivitas untuk konsumen ialah kriteria penting yang menarik	1. Keberagaman layanan informasi 2. Keberagaman fitur	(Iqbal et al., 2021)

	perhatian konsumen di dalam penyampaian jasa internet (Natalia & Br Ginting, 2018).	3. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan 4. Keamanan fasilitas	(Natalia & Br Ginting, 2018)
Kemudahan Penggunaan (X2)	kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat dimana individu percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari kesalahan (Ersada, 2020).	1. Kemudahan dalam mengenali 2. Kemudahan dalam melakukan pembelian	(Prathama & Sahetapy, 2019)
		3. Kemudahan operasional 4. Penggunaan yang fleksibel	(Agustina, 2017)
Biaya Transaksi Ringan (X3)	biaya transaksi adalah biaya yang ada di dalam biaya produksi yang mencakup biaya manajerial intra dalam perusahaan dan biaya transaksi	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	(Bilgies, 2017)
		3. Kesesuaian harga dengan manfaat 4. Daya saing harga	(Ikhsani & Ali, 2017)

	pasar (Rifky & Wibisono, 2019).		
Kepuasan Pengguna (Y)	kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari benak seseorang dikarenakan Ia membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspetasi mereka (Ari & Hanum, 2021).	1. Totalitas dalam pemberian layanan	(Pandita, 2017)
		2. Kesenangan dalam pelayanan	
		3. Merasa puas dengan pengalaman penggunaan	(Khusniyah, 2020)
		4. Merasa puas dengan keputusan penggunaan	
		5. Harapan penggunaan	(Natalia & Br Ginting, 2018)

3.9. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses setelah pengumpulan data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Tujuan dari analisis data yaitu untuk mengetahui cara bagaimana mengolah data untuk menghasilkan sebuah informasi agar karakteristik data mudah dipahami (Sugiyono, 2018a). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software IBM SPSS versi 23. Software ini

digunakan untuk melakukan uji statistik seperti: uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi, analisis jalur antara dua variabel dan lain-lain.

3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah suatu jenis analisis statistik yang digunakan untuk melakukan perhitungan yaitu pada sebatas data yang telah dikumpulkan saja atau tidak ditujukan untuk membuat kesimpulan yang general (Maswar, 2017). Fakhurroja (2012) menyatakan bahwa statistik deskriptif merupakan salah satu analisis data yang dalam penggunaannya dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang telah diperoleh tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau hanya berlaku untuk data sampel dan tidak dapat digeneralisasikan pada populasi (Sugiyono, 2018b).

Hal ini seirama dengan pendapat Sugiyono (2015) bahwa statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi.

3.9.2. Uji Instrumen

Uji Instrumen merupakan proses uji yang sangat penting yang digunakan untuk mengetahui data instrumen akurat atau tidak. Instrumen yang benar akan memberikan hasil data yang akurat. Data yang akurat akan menginterpretasikan hasil yang mampu dipertanggungjawabkan. Untuk mengetahui baik atau tidaknya sebuah instrumen penelitian, maka dapat dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan/ Pernyataan pada kuisisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan maksud (sesuatu) yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini uji validitas diukur dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing indikator dengan total skor skor variabel.

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom ($df = n - 2$), dalam hal ini n adalah sampel. Hasil analisis dapat dilihat pada kolom Item-Total Statistics (Ghozali, 2013). Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Namun, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan salah satu alat uji untuk mengukur sebuah instrumen penelitian atau kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden dapat konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS dimana *software* ini memberikan fasilitas untuk melakukan pengujian statistic Cronbach Alpha (α). Variabel penelitian dapat dikatakan reliabel jika memenuhi syarat yaitu nilai Cronbach Alpha > 0.70 (Ghozali, 2013).

3.9.3. Uji asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah data yang diperoleh adalah sah (tidak dapat penyimpangan). Uji asumsi klasik digunakan

untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi telah linier dan valid sehingga dapat digunakan untuk mencari peramalan. Uji asumsi klasik terdiri dari uji-uji sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi dan residual telah berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Variabel pengganggu atau residual dari suatu regresi dalam penelitian disyaratkan harus berdistribusi normal, hal ini untuk memenuhi asumsi zero mean yaitu apabila variabel telah terdistribusi normal, maka variabel yang diteliti juga berdistribusi normal pula. Sig. pada hasil uji normalitas dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Ketentuan suatu model regresi berdistribusi secara normal yaitu ketika probability dari Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari ($p > 0,05$).

b. Uji multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Menurut Ghozali (2013), model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak ditemukannya korelasi antar variabel bebas atau independen. Adanya gejala multikolinieritas pada model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari hasil analisis regresi. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $> 0,10$ sama dengan nilai VIF < 10 .

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. ketika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Menurut (Ghozali, 2013) model regresi yang baik adalah model Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melakukan uji Park yaitu dengan melihat tingkat signifikansi hasil regresi nilai logaritma dari kuadrat residual. apabila tingkat signifikansi berada diatas 5% maka hal tersebut mengindikasikan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Namun, apabila nilai signifikansi berada dibawah 5% maka hal tersebut mengindikasikan terjadinya gejala heteroskedastisitas

3.9.4. Uji Ketepatan Model

Uji ketetapan model dilakukan untuk mengetahui apakah model yang dibuat layak atau tidak. Uji model yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

a. Uji F

Uji statistik F merupakan uji yang dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas dalam penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen atau terikat. Dalam arti lain variabel independen berpengaruh secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel independen.

1) Hipotesis sebagai berikut:

Apabila $H_0: \beta_1 = \beta_2 \dots \beta_i = 0$

Hal ini mengindikasikan bahwa secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Namun apabila :

$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \dots \beta_i \neq 0$

Maka hal ini mengindikasikan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Menentukan nilai level of significance (α) sebesar 5%.

3) Kriteria pengujian

Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel :

- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi: Apabila probabilitas signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Namun apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- c) Perbandingan antara besarnya p value dengan level of significance (α), jika nilai p value lebih kecil dari level of significance (α) maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya, apabila p value lebih

besar dari level of significance (α) maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi uji statistik yang digunakan untuk menganalisa seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2013). Nilai R^2 yang kecil memberikan arti bahwa variabel-variabel independen memiliki kemampuan yang kecil pula dalam menjelaskan variabel deenden. Namun apabila nilai mendekati satu, maka variabel-variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.9.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah teknik multivariate yang sering kali digunakan dalam penelitian bisnis. Regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel bebas untuk menjelaskan varians dalam variabel terikat (Sekaran & Bougie, 2017).

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = \text{Kepuasan Pengguna}$$

$$a = \text{Konstanta}$$

X1	= Kelengkapan Fitur
X2	= Kemudahan Penggunaan
X3	= Biaya Transaksi Ringan
b_1, b_2, b_3	= Koefisien Regresi
e	= Error

3.9.6. Uji Hipotesis

Uji t merupakan proses uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria yang digunakan untuk menilai t yaitu apabila hipotesis nol (H_0) maka dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen bukan penjelas yang signifikan terhadap variabel yang signifikan terhadap variabel dependen.

Apabila hipotesis alternatifnya (H_a) maka dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria dalam menentukan uji hipotesis adalah sebagai berikut :

1. $H_0: b_i \leq 0$ artinya H_0 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen dan independen.
2. (H_a): $b_i > 0$ artinya H_a berpengaruh positif dan signifikan antara variabel dependen dan independen.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Sais Surakarta. Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta merupakan mahasiswa yang secara akademik terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Dalam penelitian ini, sampel diambil dari populasi penelitian yaitu mahasiswa dari tiga prodi yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini menggunakan 100 sampel responden yang diperoleh dari rumus Slovin dengan *error level* 10% dan dengan menggunakan metode *cluster sampling* dimana pengambilan sampel diambil secara acak dari setiap populasi yang memiliki anggota sampel yang relatif homogen (Ayu, 2020).

4.1.1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Berdasar hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan langsung maupun dengan *google form* terhadap mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta, dapat diperoleh deskripsi responden sebagai berikut :

a. Kreteria responden berdasarkan program studi

Berdasarkan data yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan program studi yang disajikan dalam bentuk tabel berikut :

Tabel 4. 1
Distribusi Responden Tiap Prodi

No	Program Studi	Jumlah	Persentase (%)
1	Manajemen Bisnis Syariah	33	33,30%
2	Akuntansi Syariah	34	33,40%
3	Perbankan Syariah	33	33,30%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat dilihat jumlah responden dari setiap proram studi yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta rata-rata sama. hal ini dikarenakan dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan sampel *cluster sampling* dimana dalam pengambilannya diambil secara acak dari setiap populasi yang memiliki anggota sampel yang relatif homogen.

b. Kriteria responden berdasarkan keikutsertaan praktikum pasar modal

Selain program studi, kriteria responden yang harus terpenuhi ialah keikutsertaan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta dalam program praktikum pasar modal. Praktikum pasar modal ialah praktikum yang diadakan fakultas untuk mengenalkan mahasiswa pada dunia trading dan investasi. Mahasiswa FEBI biasanya akan mengikuti

praktikum pasar modal pada semester 3 sehingga dalam mengisi kuesioner dalam penelitian ini setidaknya telah menempuh semester 3 atau telah atau sedang mengikuti praktikum pasar modal.

4.2. Analisis Deskripsi Variabel

Analisis statistik deskriptif berguna untuk mengetahui jawaban dari responden atas semua variabel yang ada di dalam penelitian ini yaitu kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi, dan kepuasan pengguna. Dari hasil penyebaran kuesioner, didapatkan data dimana data tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban pada masing-masing variabel yang ada di dalam penelitian ini. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *mean* (rata-rata) jawaban kuesioner dari responden.

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam penyajian kuesionernya. Dalam penelitian ini, nilai maksimum intervalnya adalah 5 dan nilai minimumnya adalah 1. Nilai interval dan keterangan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 2

Tabel Interval Penelitian

Interval	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

4.2.1. Variabel Kelengkapan Fitur

Variabel kelengkapan fitur dalam penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator dengan 7 butir pernyataan yang disebarakan ke populasi penelitian ini. Hasil dari analisis deskripsi variabel kelengkapan fitur (x_1) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 3
Statistik Deskriptif Variabel Kelengkapan Fitur

Indikator	Item pernyataan	N	Min.	Max.	Mean
Keberagaman layanan informasi	Aplikasi Mobile IPOT memiliki alat komunikasi dengan pengguna berupa pesan atau notifikasi setelah pengguna melakukan aktivitas di pasar modal	100	2	5	4,08
	Aplikasi Mobile IPOT menyajikan informasi seputar pasar modal	100	1	5	4,26
keberagaman fitur	Aplikasi Mobile IPOT menyediakan fitur yang dibutuhkan pengguna seputar transaksi jual beli saham	100	2	5	4,29
Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan	Saya merasa fitur pada aplikasi Mobile IPOT memahami kebutuhan pengguna	100	2	5	4,03
	Saya menggunakan aplikasi Mobile IPOT karena fitur-fitur yang ada membantu saya dalam melakukan transaksi di pasar modal	100	2	5	4,02
keamanan fasilitas	Saya merasa pihak IndoPremier Sekuritas dapat melindungi data personal	100	1	5	4,09
	Saya merasa aman melakukan transaksi di pasar modal	100	2	5	4,09

	Menggunakan aplikasi Mobile IPOT				
Variabel Kelengkapan Fitur		100	14	35	28,87

Pada tabel 4.3 tersebut dapat diketahui nilai *mean* variabel kelengkapan fitur adalah 28,7. Apabila nilai *men* ini dibagi jumlah pernyataan yang tertera pada variabel ini yaitu 7 pernyataan, maka diperoleh nilai 4,12. Hal ini mengindikasikan responden mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta telah setuju bahwa aplikasi mobile IPOT memiliki beragam fitur yang dapat membantu mereka dalam bertransaksi di pasar modal. kelengkapan fitur ini dijabarkan menjadi 4 indikator yaitu: (1) keberagaman layanan informasi, (2) Indikator keberagaman fitur, (3) kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan, (4) keamanan fasilitas.

Indikator keberagaman layanan informasi yang diwakili dengan pernyataan “Aplikasi Mobile IPOT memiliki alat komunikasi dengan pengguna berupa pesan atau notifikasi setelah pengguna melakukan aktivitas di pasar modal ” dan “Aplikasi Mobile IPOT menyajikan informasi seputar pasar modal” adalah 4,08 dan 4,26. Hal ini berarti bahwa pihak IPOT tepat dalam memberikan fitur berupa notifikasi kepada pengguna dan telah memberikan informasi yang diperlukan oleh mahasiswa dalam bertransaksi di pasar modal.

Indikator kedua yaitu Indikator keberagaman fitur yang diwakili dengan pernyataan “Aplikasi Mobile IPOT menyediakan fitur yang dibutuhkan pengguna seputar transaksi jual beli saham” memberikan nilai *mean* sebesar 4,29. Hal ini tergolong nilai *mean* sangat tinggi yang berarti aplikasi mobile IPOT telah

menyediakan fitur yang dibutuhkan pengguna khususnya pada responden mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta dalam melakukan transaksi pasar modal.

Indikator ketiga yaitu kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan. Indikator ini diwakili oleh pernyataan “Saya merasa fitur pada aplikasi Mobile IPOT memahami kebutuhan pengguna” dan “Saya menggunakan aplikasi Mobile IPOT karena fitur-fitur yang ada membantu saya dalam melakukan transaksi di pasar modal” masing-masing memiliki nilai *mean* 4,03 dan 4,02. Hal ini mengungkapkan bahwa mahasiswa telah merasakan fasilitas yang diberikan pihak IPOT sesuai dengan kebutuhan dan dapat membantu mahasiswa yang menjadi responden dalam beraktifitas di pasar modal.

Pada indikator ke-empat yaitu keamanan fasilitas. Indikator ini diwakili oleh pernyataan “Saya merasa pihak IndoPrimier Sekuritas dapat melindungi data personal” dan “Saya merasa aman melakukan transaksi di pasar modal Menggunakan aplikasi Mobile IPOT” memberikan nilai *mean* yang sama yaitu 4,09. Hal ini berarti bahwa responden merasa aplikasi mobile IPOT telah memberikan tingkat keamanan yang tinggi dengan melindungi data personal pengguna.

4.2.2. Variabel Kemudahan Penggunaan

Variabel kemudahan penggunaan dalam penelitian ini diukur menggunakan empat indikator dengan 8 butir pernyataan. Indikator tersebut ialah kemudahan mengenali, kemudahan dalam melakukan pembelian, kemudahan operasional,

dan penggunaan yang fleksibel. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4. 4

Statistik Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan

Indikator	Item pernyataan	N	Min.	Max.	Mean
kemudahan mengenali	Terdapat panduan penggunaan aplikasi Mobile IPOT yang jelas	100	3	5	3,96
	Saya tidak kesulitan untuk memahami fitur yang ada pada aplikasi Mobile IPOT	100	2	5	3,60
kemudahan dalam melakukan pembelian	Transaksi saham melalui aplikasi Mobile IPOT dapat dilakukan kapan saja	100	1	5	4,16
	Saya merasakan kemudahan dalam bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT	100	3	5	4,09
Kemudahan operasional	Aplikasi Mobile IPOT berjalan lancar di HP/gadged anda (tidak lemot)	100	1	5	3,98
	Menu menu pada aplikasi Mobile IPOT mudah dijangkau dan diakses	100	1	5	4,08
Penggunaan yang fleksibel	Aplikasi Mobile IPOT memiliki waktu akses penggunaan yang tidak terbatas	100	1	5	3,97
	Aplikasi Mobile IPOT praktis untuk digunakan dalam transaksi jual beli saham/obligasi	100	2	5	4,26
Variabel Kemudahan Penggunaan		100	21	40	32,1

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat nilai *mean* variabel kemudahan penggunaan adalah 32,1. Apabila nilai *mean* ini dibagi jumlah pernyataan yang tertera pada variabel ini yaitu 8 pernyataan, maka diperoleh nilai 4,01. Hal ini

mengindikasikan responden telah setuju bahwa aplikasi mobile IPOT telah memberikan kemudahan dalam penggunaannya dan mahasiswa tidak merasakan kesulitan dalam pengoperasian aplikasi di perangkatnya. Kemudahan penggunaan pada penelitian ini dijabarkan dalam 4 indikator dimana setiap indikator terdapat pernyataan di dalamnya.

Indikator pertama yaitu “kemudahan mengenali” dengan pernyataan “Terdapat panduan penggunaan aplikasi Mobile IPOT yang jelas” dan “Saya tidak kesulitan untuk memahami fitur yang ada pada aplikasi Mobile IPOT” masing-masing memiliki nilai *mean* 3,96 dan 3,60 yang dikategorikan tinggi. Hal ini mengungkapkan bahwa aplikasi mobile IPOT telah baik dan tepat dalam memberikan panduan penggunaan yang jelas dan mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta yang menjadi responden tidak merasakan kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Indikator ke-2 yaitu “kemudahan dalam melakukan pembelian” dengan pernyataan “Transaksi saham melalui aplikasi Mobile IPOT dapat dilakukan kapan saja” dan “Saya merasakan kemudahan dalam bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT” juga memiliki nilai *mean* yang tinggi yaitu 4,16 dan 4,09. Hal ini berarti bahwa responden telah merasakan tingkat kemudahan yang tinggi dalam melakukan transaksi jual beli di pasar modal.

Nilai *mean* yang tinggi juga terjadi pada indikator ke-3 “kemudahan operasional” dengan pernyataan “Aplikasi Mobile IPOT berjalan lancar di HP/gadged anda (tidak lemot)” dan “Menu menu pada aplikasi Mobile IPOT

mudah dijangkau dan diakses” yaitu dengan masing-masing nilai 3,98 dan 4,08. Hal ini mengungkapkan bahwa mahasiswa yang menjadi responden telah merasakan tingkat kemudahan operasional yang tinggi yaitu dengan mudahnya mengakses menu-menu yang ada di aplikasi dan aplikasi selalu berjalan lancar di *gadget* pengguna.

Pada indikator ke-4 yaitu “penggunaan yang fleksibel” dengan pernyataan “Aplikasi Mobile IPOT memiliki waktu akses penggunaan yang tidak terbatas” memiliki nilai yang tinggi yaitu 3,97 dan pernyataan “Aplikasi Mobile IPOT praktis untuk digunakan dalam transaksi jual beli saham/obligasi” dengan nilai 4,46 yang tergolong sangat tinggi. Hal ini berarti bahwa mahasiswa merasakan aplikasi mobile IPOT memiliki waktu akses yang tinggi dan aplikasi ini memiliki tingkat kepraktisan penggunaan yang sangat tinggi dalam penggunaannya di kalangan mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta yang menjadi responden penelitian ini.

4.2.3. Variabel Biaya Transaksi Ringan

Variabel Biaya Transaksi Ringan dalam penelitian ini diukur menggunakan empat indikator dan dengan empat butir pernyataan, indikator tersebut meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing harga. Variabel ini akan diuji menggunakan analisis statistik deskriptif yang dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4. 5
 Statistik Deskriptif Variabel Biaya Transaksi Ringan

Indikator	Item pernyataan	N	Min.	Max.	Mean
Keterjangkauan harga	Saya merasa aplikasi Mobile IPOT memberikan beban biaya transaksi yang ringan	100	1	5	3,92
Kesesuaian harga dengan produk	Saya merasa beban biaya (kuota internet, potongan tiap jual/beli saham) sebanding dengan fitur yang terdapat di aplikasi Mobile IPOT	100	2	5	3,91
Kesesuaian harga dengan manfaat	Saya merasa beban biaya yang ada di aplikasi Mobile IPOT sebanding dengan manfaat yang saya dapatkan ketika menggunakan aplikasi IPOT	100	2	5	3,95
Daya saing harga	Saya merasa beban biaya transaksi yang ada di aplikasi Mobile IPOT (PT IndoPremier Sekuritas) lebih ringan dari beban biaya transaksi perusahaan sekuritas lainnya.	100	2	5	3,79
Variabel Biaya Transaksi Ringan		100	10	20	15,57

Pada tabel tersebut, dapat dilihat nilai *mean* variabel biaya transaksi ringan adalah 15,57. Apabila nilai *mean* ini dibagi jumlah pernyataan yang tertera pada variabel ini yaitu 4 pernyataan, maka diperoleh nilai 3,89. Hal ini mengindikasikan responden telah setuju bahwa aplikasi mobile IPOT telah memberikan biaya transaksi yang ringan kepada para penggunaannya. Biaya transaksi ringan pada penelitian ini dijabarkan dalam 4 indikator dimana setiap indikator terdapat beberapa pernyataan di dalamnya.

Indikator pertama adalah “keterjangkauan harga” dengan pernyataan “Saya merasa aplikasi Mobile IPOT memberikan beban biaya transaksi yang ringan” memiliki nilai mean 3,92 yang tergolong tinggi, hal ini berarti bahwa mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta merasakan keringanan dan terjangkau biaya transaksi yang diterapkan aplikasi mobile IPOT.

Tingginya nilai *mean* juga terjadi pada indikator kedua yaitu “kesesuaian harga dengan produk” dengan pernyataan “Saya merasa beban biaya (kuota internet, potongan tiap jual/beli saham) sebanding dengan fitur yang terdapat di aplikasi Mobile IPOT” yaitu bernilai 3,91. Hal ini diartikan bahwa ringannya biaya transaksi yang dibebankan pihak IPOT telah sesuai dengan fitur dan pelayanan yang diberikan oleh IPOT.

Pada indikator ketiga yaitu “kesesuaian harga dengan manfaat”, terdapat nilai *mean* yang tinggi pula yaitu 3,95. Indikator ini diwakili oleh pernyataan “Saya merasa beban biaya yang ada di aplikasi Mobile IPOT sebanding dengan manfaat yang saya dapatkan ketika menggunakan aplikasi IPOT”. Hal ini mengungkapkan bahwa aplikasi IPOT dengan biaya transaksi Rp. 0 telah memberikan manfaat yang baik dalam menjadi perantara mahasiswa dalam melakukan transaksi di pasar modal.

Pada indikator ke-4 yaitu “daya saing harga” dengan pernyataan “Saya merasa beban biaya transaksi yang ada di aplikasi Mobile IPOT (PT IndoPrimier Sekuritas) lebih ringan dari beban biaya transaksi perusahaan sekuritas lainnya” memiliki nilai *mean* sebesar 3,79. Nilai ini termasuk golongan tinggi yang

berarti bahwa mahasiswa yang menjadi responden telah memilih aplikasi investasi IPOT dibanding dari sekuritas lain dikarenakan biaya transaksi atau *fee* aplikasinya yang lebih ringan dibanding aplikasi dari perusahaan sekuritas lain.

4.2.4. Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator dan dengan 9 butir pernyataan. Indikator tersebut meliputi totalitas dalam pemberian layanan, Kesenangan dalam pelayanan, Merasa puas dengan pengalaman penggunaan, Merasa puas dengan keputusan penggunaan, dan Harapan Pengguna. Variabel ini akan diuji menggunakan analisis statistik deskriptif yang dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4. 6

Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna

Indikator	Item pernyataan	N	Min.	Max.	Mean
Totalitas dalam pemberian layanan	Saya merasa aplikasi Mobile IPOT memiliki akurasi yang tinggi dalam melayani pengguna	100	3	5	3,97
Kesenangan dalam pelayanan	Saya sangat senang atas fitur dan pelayanan yang ada di aplikasi Mobile IPOT	100	3	5	4,09
	Saya merasa nyaman bertransaksi menggunakan aplikasi trading Mobile IPOT	100	3	5	4,13
Merasa puas dengan pengalaman penggunaan	Saya merasa aplikasi Mobile IPOT telah memberikan kenikmatan dalam bertransaksi di pasar modal	100	3	5	4,07
	Saya senang bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT	100	2	5	4,10

Merasa puas dengan keputusan penggunaan	Saya merasa Fitur yang tersedia di aplikasi Mobile IPOT lebih lengkap dibanding aplikasi trading lainnya	100	1	5	3,78
	Saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Mobile IPOT untuk jual beli saham dibandingkan aplikasi lain	100	1	5	3,88
Harapan Pengguna	Saya berharap aplikasi Mobile IPOT akan selalu ada di masa yang akan datang	100	1	5	4,20
	Saya merekomendasikan aplikasi Mobile IPOT kepada teman dan saudara	100	1	5	3,99
Variabel Kepuasan Pengguna		100	22	45	36,21

Pada tabel 4.6 dapat dilihat nilai *mean* variabel kepuasan pengguna adalah 36,21. Apabila nilai *mean* ini dibagi jumlah pernyataan yang tertera pada variabel ini yaitu 9 pernyataan, maka diperoleh nilai 4,02. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta yang menjadi responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan aplikasi mobile IPOT. Biaya transaksi ringan pada penelitian ini dijabarkan dalam 4 indikator dimana setiap indikator terdapat beberapa pernyataan di dalamnya.

Indikator pertama “totalitas dalam pemberian pelayanan” dengan pernyataan “Saya merasa aplikasi Mobile IPOT memiliki akurasi yang tinggi dalam melayani pengguna” tergolong tinggi yaitu dengan nilai 3,97. Hal ini berarti responden mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta telah merasakan bahwa aplikasi mobile IPOT telah memberikan pelayanan yang tinggi kepada pengguna dengan akurasi yang tinggi dalam perihal pelayanan.

Nilai *mean* yang tinggi juga terjadi pada indikator ke-2 yaitu “kesenangan dalam pelayanan” dengan pernyataan “Saya sangat senang atas fitur dan pelayanan yang ada di aplikasi Mobile IPOT” dan “Saya merasa nyaman bertransaksi menggunakan aplikasi trading Mobile IPOT” yaitu dengan nilai masing-masing sebesar 4,09 dan 4,13. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi IPOT telah memberikan kenyamanan dan kesenangan yang tinggi kepada pengguna khususnya bagi responden mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Sais Surakarta.

Indikator ke-3 yaitu “Merasa puas dengan pengalaman penggunaan” dengan pernyataan “Saya merasa aplikasi Mobile IPOT telah memberikan kenikmatan dalam bertransaksi di pasar modal” dan “Saya senang bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT” memiliki nilai *mean* masing-masing 4,07 dan 4,10 yang digolongkan tinggi, hal ini dapat diartikan bahwa aplikasi mobile IPOT telah memberikan kepuasan pada diri responden dalam menggunakan aplikasi ini. Kepuasan tersebut muncul dikarenakan adanya kesenangan dan kenikmatan yang dirasakan mahasiswa ketika bertransaksi menggunakan aplikasi mobile IPOT ini.

Indikator ke-4 yaitu “merasa puas dengan keputusan penggunaan” dengan pernyataan “Saya merasa Fitur yang tersedia di aplikasi Mobile IPOT lebih lengkap dibanding aplikasi trading lainnya” dan “Saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Mobile IPOT untuk jual beli saham dibandingkan aplikasi lain’ memiliki nilai masing-masing 3,78 dan 3,88 yang juga tergolong tinggi.

Hal ini mengindikasikan bahwa responden telah merasa puas dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT dikarenakan fiturnya yang lebih lengkap dibanding aplikasi trading lain dan juga responden mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta lebih memilih menggunakan aplikasi mobile IPOT dalam melakukan transaksi pasar modal dibandingkan menggunakan aplikasi merek lain.

Nilai *mean* yang tinggi juga terdapat pada indikator ke-5 yaitu harapan pengguna dengan pernyataan “Saya berharap aplikasi Mobile IPOT akan selalu ada di masa yang akan datang” dengan nilai sebesar 4,20. Hal ini memberikan fakta bahwa responden sebagai pengguna berharap aplikasi mobile IPOT ini dapat selalu ada untuk memantu mereka dalam bertransaksi di pasar modal da selalu berkembang dari masa ke masa baik dari segi fitur aplikasi maupun pelayanannya.

4.3. Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.3.1. Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen dalam penelitian ini meli puti uji validitas dan uji realibilitas. Uji instrumen ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. pengujian validitas dan reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS 23.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana data ketepatan dan ketelitian suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan

yang ada dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu hal yang akan diukur (Ghozali, 2013). Kuesioner dapat dikatakan valid apabila $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$. R_{tabel} dapat dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji dua arah dan jumlah data (n) = 100, $df = n-2$. Maka dengan rumus tersebut didapatkan r_{tabel} sebesar 0.1966. hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Kelengkapan Fitur	X1.1	0,700	0,1966	Valid
	X1.2	0,731	0,1966	Valid
	X1.3	0,789	0,1966	Valid
	X1.4	0,705	0,1966	Valid
	X1.5	0,746	0,1966	Valid
	X1.6	0,636	0,1966	Valid
	X1.7	0,760	0,1966	Valid
Kemudahan Penggunaan	X2.1	0,630	0,1966	Valid
	X2.2	0,601	0,1966	Valid
	X2.3	0,633	0,1966	Valid
	X2.4	0,599	0,1966	Valid
	X2.5	0,702	0,1966	Valid
	X2.6	0,690	0,1966	Valid
	X2.7	0,669	0,1966	Valid
	X2.8	0,616	0,1966	Valid
Biaya Transaksi Ringan	X3.1	0,715	0,1966	Valid
	X3.2	0,829	0,1966	Valid
	X2.3	0,805	0,1966	Valid
	X2.4	0,776	0,1966	Valid
Kepuasan pengguna	Y.1	0,757	0,1966	Valid
	Y.2	0,756	0,1966	Valid
	Y.3	0,672	0,1966	Valid
	Y.4	0,805	0,1966	Valid
	Y.5	0,811	0,1966	Valid
	Y.6	0,696	0,1966	Valid
	Y.7	0,797	0,1966	Valid

	Y.8	0,576	0,1966	Valid
	Y.9	0,655	0,1966	Valid

Pada tabel 4.7 tersebut menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang tertera pada kuesioner penelitian ini dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari diperolehnya nilai koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,1966. Hal ini mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel yang digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur reliabel tidaknya suatu instrumen pengumpul data yaitu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden dapat konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengukuran reliabilitas ini dilakukan dengan bantuan software SPSS 23 dengan menggunakan uji *statistic cronbach alpha* (α). Variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 (Ghozali, 2013). Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4. 8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kelengkapan Fitur	0,847	Diterima
2	Kemudahan Penggunaan	0,795	Diterima
3	Biaya Transaksi Ringan	0,785	Diterima
4	Kepuasan pengguna	0,883	Diterima

Berdasarkan tabel 4.8 tersebut dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi ringan, dan kepuasan pengguna memiliki nilai $> 0,70$. Dengan demikian variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan artinya responden telah konsisten dalam menjawab setiap butir pertanyaan dari masing-masing variabel penelitian ini.

4.3.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi dan residual telah berdistribusi secara normal (Ghozali, 2013). Residual atau variabel pengganggu haruslah berdistribusi secara normal, hal ini berkaitan dengan asumsi *zero mean* yang mengisyaratkan variabel harus berdistribusi normal. Sig. pada uji normalitas ini menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan ketentuan duatu model regresi berdistribusi secara normal apabila *probability* dari *kolmogorov-smirnov* lebih besar sari ($p > 0,05$). Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,81760844
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,069
	Negative	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		,908
Asymp. Sig. (2-tailed)		,382

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data primer (diolah), 2023

Hasil uji normalitas terhadap nilai residual dari persamaan regresi dapat dilihat pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*. Pada tabel tersebut, dapat diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,382 > 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusikan dengan normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013). Pengujian heteroskedastisitas ini dapat dilakukan menggunakan Uji *Park* dengan melihat angka signifikansi hasil regresi nilai logaritma dari kuadrat residual. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ atau diatas 5%, maka data tersebut tidak mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Akan tetapi apabila nilai

signifikansi kurang dari 5% (0,05), maka data tersebut terindikasi gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kelengkapan Fitur	0,100	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemudahan Penggunaan	0,095	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Biaya Transaksi Ringan	0,859	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas tersebut, dapat dilihat nilai sig. masing-masing variabel pada nilai logaritma dari kuadrat residualnya telah melampaui nilai 0.05. nilai sig untuk kelengkapan fitur berada pada nilai 0,100, kemudahan penggunaan berada pada nilai 0,095, dan biaya transaksi ringan berada pada nilai 0,859. Hasil uji tersebut mengindikasikan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen dengan variabel bebas atau dependen. Ketika tidak ditemukannya korelasi antar variabel independen, maka hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi tersebut baik. akan tetapi, apabila terjadi korelasi antar variabel independen maka variabel- variabel independen tersebut tidak ortogonal (Ghozali, 2013).

Tabel 4. 11
Uji Multikolonieritas

Variabel	Nilai <i>tolerance</i>	Nilai VIF	Keterangan
Kelengkapan Fitur	0,660	1,514	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemudahan Penggunaan	0,424	2,358	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Biaya Transaksi Ringan	0,388	2,579	Tidak terjadi multikolonieritas

Berdasarkan tabel 4.11, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel kelengkapan fitur sebesar 0,660 dengan VIF sebesar 1,514. Nilai *tolerance* variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,426 dengan VIF 2,358, dan nilai *tolerance* variabel biaya transaksi ringan sebesar 0,388 dengan VIF sebesar 2,579. Hasil uji ini menunjukkan bahwa nilai *tolerance* di setiap variabel $> 0,10$ dengan nilai VIF < 10 . Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas.

4.3.3. Uji Ketepatan model

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F merupakan sebuah uji yang menunjukkan adanya pengaruh (secara bersama-sama) variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS 23 dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen telah menggunakan model yang tepat terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1186,637	3	395,546	48,314	,000 ^b
Residual	785,953	96	8,187		
Total	1972,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Biaya_Transaksi Ringan, Kelengkapan_Fitur, Kemudahan_Pengguna

Berdasarkan uji F tersebut, dapat dilihat F_{hitung} pada penelitian ini sebesar 48,314 sedangkan nilai F_{tabel} 2,70. dapat dilihat pula bahwa F_{hitung} lebih besar daripada f_{tabel} yaitu $48,314 > 2,70$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai sig. F juga lebih kecil dari alpha (0,05) dimana nilai sig pada penelitian ini ialah $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variabel (Ghozali, 2013). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4. 13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,776 ^a	,602	,589	2,86129	2,026

a. Predictors: (Constant), BiayaTransaksi Ringan, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Pengguna

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Sumber : data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.13 tersebut, dapat dilihat bahwa *Ajusted R Square* menunjukkan nilai 0,589 atau 58,9%. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen sebesar 58,9%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan memberikan pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 58,9%. Sedangkan sisanya 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 23. Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi) terhadap variabel dependen (kepuasan

pengguna). Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 14

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,900	2,844		1,723	,088	
	Kelengkapan Fitur	,309	,101	,242	3,058	,003	,660
	Kemudahan Penggunaan	,339	,121	,279	2,816	,006	,424
	Biaya Transaksi Ringan	,739	,206	,371	3,590	,001	,388

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda tersebut, dapat diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,900 + 0,309X_1 + 0,339X_2 + 0,739X_3 + \epsilon$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Apabila variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi dianggap konstan (0), maka variabel kepuasan pengguna akan tetap sebesar 4,900 karena nilai konstan menunjukkan nilai sebesar 4,900.

- b. Nilai koefisien regresi kelengkapan fitur (X_1) sebesar 0,309 dengan parameter positif menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan 1 satuan pada nilai kelengkapan fitur, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,309.
- c. Nilai koefisien regresi kemudahan penggunaan (X_2) sebesar 0,339 dengan parameter positif menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan 1 satuan pada nilai kemudahan penggunaan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,339.
- d. Nilai koefisien regresi biaya transaksi Ringan (X_3) menunjukkan nilai sebesar 0,739 dengan parameter positif menunjukkan ketika terjadi kenaikan 1 satuan pada nilai biaya transaksi ringan, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,739.

4.3.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis (uji t) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan derajat keabsahan 5%. Pengambilan keputusan dalam uji ini diambil dari perbandingan nilai t_{hitung} masing-masing koefisien regresi dengan nilai t_{tabel} yang sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan.

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Hal ini berarti koefisien regresi variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 15

Hasil Uji T

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,900	2,844		1,723	,088	
	Kelengkapan Fitur	,309	,101	,242	3,058	,003	,660
	Kemudahan Penggunaan	,339	,121	,279	2,816	,006	,424
	Biaya Transaksi Ringan	,739	,206	,371	3,590	,001	,388

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna
 Sumber : data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Pengujian terhadap variabel kelengkapan fitur

Berdasarkan tabel uji t diatas, nilai t_{hitung} dari variabel kelengkapan fitur sebesar 3,058. Sedangkan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,984. Dengan demikian nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $3,058 > 1,984$. Oleh karena itu, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel kelengkapan fitur (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

b. Pengujian variabel kemudahan penggunaan

Berdasarkan uji t tabel diatas, dapat dilihat nilai t_{hitung} dari variabel kemudahan penggunaan sebesar 2,816. Sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} yaitu $2,816 > 1,984$. Dengan begitu

maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti bahwa variabel kemudahan penggunaan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

c. Pengujian variabel biaya transaksi

Berdasarkan uji t pada tabel diatas, dapat dilihat nilai t_{hitung} dari variabel biaya transaksi sebesar 3,590. Sedangkan nilai dari t_{tabel} sebesar 1,984. Nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $3,590 > 1,984$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti bahwa variabel biaya transaksi (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data

4.4.1. Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile IPOT

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} dari variabel kelengkapan fitur (X_1) adalah sebesar 3,058 sedangkan nilai t_{tabel} untuk jumlah responden $n = 100$ ialah sebesar 1,984. Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $3,058 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,003 < \alpha (0,05)$. Oleh karena itu, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kelengkapan fitur (X_1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Dalam hal keberagaman layanan informasi, aplikasi mobile IPOT memiliki alat komunikasi dengan pengguna berupa pesan atau notifikasi setelah pengguna melakukan aktivitas di pasar modal. Dari 100 responden, 58 responden atau 58%

diantaranya telah menyatakan setuju, 26 orang atau 26% menyatakan sangat setuju, 14 orang atau 14% bersikap netral dan 2 orang atau 2% menyatakan tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa aplikasi mobile IPOT telah memberikan pesan notifikasi yang dibutuhkan pengguna dalam melakukan kegiatan di pasar modal.

Dalam penyajian informasi, aplikasi Mobile IPOT telah menyajikan informasi seputar pasar modal. Dari 100 responden mahasiswa, 36 responden atau 36% diantaranya menyatakan sangat setuju, 57 responden atau 57% menyatakan setuju, 5 responden atau 5% menyatakan netral, 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan pihak IPOT yang berupa pesan notifikasi setelah adanya aktivitas pengguna di pasar modal sukses membuat sebagian besar mahasiswa FEBI merasa puas atas layanan informasi tersebut. Selain itu, penyajian informasi seputar pasar modal juga turut berpengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Pada keberagaman fiturnya, aplikasi Mobile IPOT telah menyediakan fitur yang dibutuhkan pengguna seputar transaksi jual beli saham. Dalam hal keberagaman fitur ini, dari 100 responden terdapat 53 responden atau 53% diantaranya menyatakan setuju, 39 responden atau 39% diantaranya menyatakan sangat setuju, 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju, dan 16 responden atau 16% bersikap netral atas keberagaman fitur ini. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang paling berpengaruh pada penelitian ini terletak pada beragamnya fitur aplikasi mobile IPOT dimana aplikasi ini telah menyediakan fitur yang dibutuhkan mahasiswa seputar transaksi di pasar modal.

Selain itu, sebagian besar responden merasa fitur pada aplikasi mobile IPOT telah memahami kebutuhan pengguna. Pada pernyataan ini, dari 100 responden terdapat 62 responden atau 62% menyatakan setuju, 21 responden atau 21% menyatakan sangat setuju, 1 atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 16 responden atau 16% diantaranya menyatakan netral atas hal tersebut.

Selain itu, responden menggunakan aplikasi Mobile IPOT karena fitur-fitur yang ada dapat membantunya dalam melakukan transaksi di pasar modal. Dari 100 responden dalam penelitian ini, 25 responden atau 25% diantaranya menyatakan sangat setuju, 55 responden atau 55% menyatakan setuju, 17 responden atau 17% menyatakan netral, dan 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti bahwa telah sesuai fasilitas dengan kebutuhan pengguna yang dirasakan oleh mahasiswa dimana aplikasi IPOT ini telah memahami apa yang dibutuhkan mahasiswa FEBI dan dapat membantu serta mempermudah dalam bertransaksi di pasar modal.

Dalam hal keamanan fasilitas, responden merasa pihak IndoPremier Sekuritas dapat melindungi data personal penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari 100 responden dalam penelitian ini, sebanyak sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26% diantaranya menyatakan sangat setuju, 60 responden atau 60% menyatakan setuju, 12 responden atau 12 orang menyatakan netral, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Selain itu, responden juga merasa aman melakukan transaksi di pasar modal Menggunakan aplikasi mobile IPOT. Pada pernyataan tersebut, dari 100 responden penelitian sebanyak 26 responden atau 26% menyatakan sangat setuju, 59 responden

atau 59% menyatakan setuju, 13 responden atau 13% menyatakan netral, dan 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju.

Dengan demikian, dalam perihal keamanan mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta telah merasakan keamanan dalam menggunakan aplikasi Mobile IPOT ini. Hal ini dibuktikan dimana responden dalam penelitian ini setuju bahwa pihak IndoPrimer selaku pengelola IPOT telah menjaga dan melindungi data personal nasabahnya. Hal ini meberikan fakta bahwa mahasiswa FEBI telah merasa aman dan tidak merasakan ketakutan adanya penyalahgunaan data ataupun penipuan transaksi.

Penelitian ini mengungkap bahwa semakin beragamnya fitur dan layanan yang ada pada aplikasi mobile IPOT, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Selain itu, semakin sesuainya fasilitas dengan kebutuhan serta tingkat keamanan fasilitas dalam aplikasi mobile IPOT itu sendiri turut meningkatkan kepuasan dalam diri mahasiswa dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT. hal paling berpengaruh dalam kelengkapan fitur ini adalah adanya keberagaman fitur di aplikasi mobile IPOT yang sangat membantu pengguna dalam melakukan transaksi di pasar modal.

Hasil ini sesuai dengan pernyataan Wibowo & Dkk (2015), Ramadayani et al. (2022), Rukani & Marlana (2021), dan Abrilia & Tri (2020) dimana pada penelitian ini kelengkapan fitur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile. Namun, terdapat hasil penelitian yang berbeda pada penelitian Ho et al. (2021) dimana dalam penelitian

ini fasilitas yang memumpuni bukan merupakan faktor penentu kepuasan dalam menggunakan aplikasi.

4.4.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile IPOT

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} dari variabel kemudahan penggunaan (X_2) sebesar 2,816 sedangkan nilai t_{tabel} untuk jumlah responden $n = 100$ ialah sebesar 1,984. Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $2,816 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,006 < \alpha (0,05)$. Oleh karena itu, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan penggunaan (X_2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Dalam penggunaannya, aplikasi mobile IPOT memiliki panduan penggunaan aplikasi yang jelas. Dari 100 responden penelitian, sebanyak 16 responden atau 16% menyatakan sangat setuju akan pernyataan ini, 64 responden atau 64% menyatakan setuju, dan 3 responden atau 3% menyatakan netral.

Dalam kemudahan mengenali pula, responden tidak merasa kesulitan untuk memahami fitur yang ada pada aplikasi Mobile IPOT. Dari 100 responden yang merespon pernyataan ini, sebanyak 11 responden atau 11% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 43% menyatakan setuju, 41 responden atau 41% menyatakan netral, dan 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar mahasiswa FEBI tidak merasakan kesulitan dalam memahami bagaimana menggunakan aplikasi mobile IPOT ini. Ditambah

lagi terdapat pula adanya panduan penggunaan aplikasi IPOT dan tutorial dalam menggunakannya.

Transaksi saham melalui aplikasi Mobile IPOT dapat dilakukan kapan saja. Hal ini dapat dilihat dari 100 responden, sebanyak 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju, 57 responden atau 57% menyatakan setuju, 10 responden atau 10% bersikap netral, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Responden juga merasakan kemudahan dalam bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT dimana dari 100 responden, terdapat 27 responden atau 27% menyatakan sangat setuju, 55 responden atau 55% menyatakan setuju, dan 18 responden atau 18% menyatakan netral.

Dalam konteks kemudahan dalam melakukan pembelian, aplikasi IPOT memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dimana hal ini akan memungkinkan mahasiswa dalam melakukan jual beli saham sewaktu-waktu. Dalam hal kemudahan pula, sekali lagi aplikasi mobile IPOT telah memberikan kemudahan dalam bertransaksi pada penggunanya terutama mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.

Aplikasi Mobile IPOT juga berjalan lancar di HP/gadged responden (tidak lemot). Pada pernyataan ini, dari 100 responden dalam penelitian ini sebanyak 28 responden atau 28% menyatakan sangat setuju, 48 responden atau 48% menyatakan setuju, 20 responden atau 20% menyatakan netral, 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju, dan 2 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Selain itu, Menu menu pada aplikasi Mobile IPOT mudah dijangkau dan diakses oleh pengguna. Dari 100 responden yang merespon pernyataan ini, sebanyak 24 responden atau 24% menyatakan sangat setuju, 63 responden atau 63% menyatakan setuju, 11 responden atau 11% menyatakan netral, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, dalam pengoperasionalannya mahasiswa FEBI tidak merasakan adanya *lag* atau erornya aplikasi ketika digunakan. Hal ini mengindikasikan aplikasi ini adalah aplikasi yang ringan dan tidak memberatkan *handphone* mahasiswa FEBI.

Dalam konteks penggunaan yang fleksibel, aplikasi Mobile IPOT memiliki waktu akses penggunaan yang tidak terbatas. Dari 100 responden penelitian ini, sebanyak 24 responden atau 24% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau 53% menyatakan setuju, 20 responden atau 20% menuatakan netral, 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju, 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Aplikasi Mobile IPOT ini juga tergolong praktis untuk digunakan dalam transaksi jual beli saham/obligasi. Dari 100 responden yang merespon pernyataan ini, sebanyak 33 responden atau 33% menyatakan sangat setuju, 61 responden atau 61% setuju.

Dengan demikian, mahasiswa sepakat bahwasannya menu dalam aplikasi mobile IPOT ini mudah dijangkau dan dikases kapan saja. Fleksibilitas aplikasi mobile IPOT ini tidak diragukan lagi dikalangan mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta. Hal ini dilihat dimana mahasiswa merasa puas atas waktu akses penggunaan yang tidak terbatas dan praktis dalam penggunaannya dan kepraktisan

penggunaan inilah yang menjadi titik paling berpengaruh dalam variabel kemudahan penggunaan dalam penelitian ini.

Penelitian ini mengungkap bahwa semakin mudahnya mahasiswa dalam mengenali dan melakukan transaksi dalam aplikasi mobile IPOT maka akan semakin meningkatkan kepuasan di dalam dirinya dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT ini. Selain itu, mudahnya pengoperasian aplikasi dan tingginya tingkat fleksibilitas aplikasi mobile IPOT juga turut meningkatkan kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Reinarny (2019), Makmuriyah & Vanni (2020), Ghifary & Padmanty (2022) yang mengemukakan hasil bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Namun, terdapat perbedaan hasil penelitian (Purba et al., 2020) dimana dalam penelitian ini kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile.

4.4.3. Pengaruh biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile IPOT

Hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} dari variabel biaya transaksi (X_3) adalah sebesar 3,590 sedangkan nilai t_{tabel} untuk jumlah responden $n = 100$ ialah sebesar 1,984. Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $3,590 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < \alpha (0,05)$. Oleh karena itu, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel biaya transaksi (X_3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Dalam keterjangkauan harga, responden merasa aplikasi Mobile IPOT telah memberikan beban biaya transaksi yang ringan. Hal ini dapat dilihat dari 100 responden, sebanyak 19 responden atau 19% menyatakan sangat setuju, 57 responden atau 57% menyatakan setuju, 22 responden atau 22% bersikap netral, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.. Hal ini diartikan bahwasannya mahasiswa telah merasakan keringanan biaya transaksi yang dibebankan oleh pihak IPOT.

Selain itu, responden juga merasa beban biaya (kuota internet, potongan tiap jual/beli saham) sebanding dengan fitur yang terdapat di aplikasi Mobile IPOT. dari 100 responden yang merespon pernyataan ini, sebanyak 20 responden atau 20 % menyatakan sangat setuju, 52 responden atau 52% menyatakan setuju, 27 responden atau 27% menyatakan netral, dan 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwasannya mahasiswa telah merasakan potongan kuota internet dan potongan dikala jual/beli saham sebanding dengan fitur terbaik yang dirasakan oleh mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.

Responden juga merasakan beban biaya yang ada di aplikasi Mobile IPOT sebanding dengan manfaat yang saya dapatkan ketika menggunakan aplikasi IPOT. dari 100 responden yang merespon pernyataan ini, sebanyak 20 responden atau 20% menyatakan sangat setuju, 56 responden atau 56% menyatakan setuju, 23 responden atau 23% bersikap netral, dan 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa mahasiswa FEBI juga turut merasakan beban biaya yang diberlakukan pihak IPOT sebanding dengan apa

yang mahasiswa dapatkan dikala menggunakan atau bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi mobile IPOT ini.

Dalam persaingan harga, daya saing harga yang tinggi juga turut membuat mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta puas dan lebih memilih aplikasi mobile IPOT dikarenakan persepsi mahasiswa yang merasa beban biaya transaksi aplikasi mobile IPOT lebih ringan dibanding aplikasi sekuritas lainnya. Hal ini dibuktikan dari total keseluruhan sampel yaitu 100 responden, terdapat 17 responden atau 17 % yang menyatakan sangat setuju akan pernyataan tersebut, 47 responden atau 47% orang menyatakan setuju, 34 responden atau 34% bersikap netral, dan 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diartikan bahwa semakin terjangkau harga atau biaya transaksi pada aplikasi mobile IPOT dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT. Selain itu, kesesuaian harga dengan kualitas produk yang pada penelitian ini dapat didefinisikan kesesuaian biaya transaksi aplikasi terhadap fitur layanan aplikasi mobile IPOT juga turut mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Hal yang paling berpengaruh dalam variabel ini adalah ringannya beban biaya transaksi yang dibebankan oleh pengguna. Apabila pihak IndoPremier lebih mengurangi beban biaya trasaksinya maka kepuasan mahasiswa FEBI atas aplikasi IPOT akan cenderung meningkat.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa semakin sesuai biaya dengan manfaat juga turut meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini

ditambah lagi daya saing harga yang tinggi pada aplikasi mobile IPOT yaitu dengan menerapkan biaya transaksi 0,19% untuk pembelian dan 0,29% untuk penjualan menjadi keunggulan yang dapat meningkatkan kepuasan dalam diri mahasiswa dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rifky & Wibisono (2019), Tiana et al. (2019), Aziz et al. (2020) mengatakan bahwa biaya transaksi berpengaruh terhadap kepuasan terhadap pengguna aplikasi *mobile*. Namun, terdapat sedikit perbedaan hasil penelitian dimana pada penelitian Utama (2020) menyatakan biaya transaksi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

4.4.4. Pengaruh Secara Simultan Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, dan Biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji pada penelitian ini menunjukkan bahwa F_{hitung} dari variabel kelengkapan fitur (X_1), kemudahan penggunaan (X_2), dan biaya transaksi ringan (X_3) adalah sebesar 48,314 sedangkan nilai F_{tabel} untuk jumlah responden $n = 100$ dengan signifikansi (α) 0,05 ialah sebesar 2,70. Dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $48,314 > 2,70$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha (0,05)$. Oleh karena itu, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT terjadi karena beberapa hal. Yang pertama ialah totalitas dalam memberikan layanan dimana responden merasa aplikasi Mobile IPOT memiliki akurasi yang tinggi dalam melayani pengguna. Dari 100 responden, sebanyak 18 responden atau 18% menyatakan sangat setuju, 58 responden atau 58% menyatakan setuju dan 21 responden atau 21% bersikap netral. Dengan demikian dapat diartikan bahwa aplikasi mobile IPOT telah memberikan totalitas dalam pelayanan terutama pada mahasiswa FEBI.

Selain itu, responden juga merasa sangat senang atas fitur dan pelayanan yang ada di aplikasi Mobile IPOT. dari 100 responden dalam penelitian ini, sebanyak 23 responden atau 23% menyatakan sangat setuju, 61 responden atau 61% menyatakan setuju dan 14 responden atau 14% bersikap netral. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat rasa senang di dalam diri mahasiswa FEBI atas pelayanan yang dilakukan pihak pengelola IPOT kenikmatan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi IPOT.

Dalam konteks kepuasan dalam keputusan penggunaan, responden telah merasakan Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said telah merasakan kepuasan dalam pengalaman penggunaan. Dari 100 responden, sebanyak 24 responden atau 2% menyatakan sangat setuju, 63 responden atau 63% menyatakan setuju, 12 responden atau 12% bersikap netral, dan 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa di dalam benak mahasiswa FEBI terdapat rasa senang yang dirasakan ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi mobile IPOT.

Responden juga merasa bahwa aplikasi Mobile IPOT telah memberikan kenikmatan dalam bertransaksi di pasar modal. Dari 100 responden dalam penelitian ini, sebanyak 23 responden atau 23% menyatakan sangat setuju, 65 responden atau 65% menyatakan setuju, 14 responden atau 14% bersikap netral, dan 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa juga merasakan kepuasan atas keputusan dalam menggunakan aplikasi ini, hal dikarenakan persepsi mahasiswa yang tinggi atas fitur aplikasi IPOT yang lebih lengkap dibanding aplikasi dari sekuritas lain.

Responden juga berharap aplikasi Mobile IPOT akan selalu ada di masa yang akan datang. dimana dari 100 responden yang merespon pernyataan, sebanyak 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju, 60 responden atau 60% menyatakan setuju, 16 responden atau 16% bersikap netral, 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan idak setuju.. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa FEBI yang lebih memilih menggunakan aplikasi mobile IPOT dibanding menggunakan aplikasi sekuritas lain. Mahasiswa juga mengharapkan keberadaan aplikasi mobile IPOT di masa depan dan selalu merekomendasikan penggunaan aplikasi mobile IPOT dalam bertransaksi di pasar modal dan keberadaan aplikasi IPOT di masa depan merupakan hal paling berpengaruh pada variabel kepuasan penggunaan.

Variabel penelitian ini yang berupa kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan berperan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi mobile IPOT sebesar 58,9 %. Hal terbukti dari uji koefisien determinasi (R^2) dengan nilai *Ajusted R Square* menunjukkan

angka 0,589. Dengan begitu sisanya yaitu 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Natalia & Br Ginting (2018), Robaniyah & Kurnianingsih (2021), Abrilia & Tri, (2020), yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan aplikasi *mobile*.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile IPOT pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kelengkapan fitur pada aplikasi Mobile IPOT memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi Mobile IPOT.
2. Kemudahan penggunaan yang ada pada aplikasi Mobile IPOT memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi Mobile IPOT.
3. Biaya transaksi ringan yang diberlakukan pada aplikasi Mobile IPOT memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi Mobile IPOT.
4. Kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan

mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi Mobile IPOT sebesar 58,9% dan sisanya 41,1% dipengaruhi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Implikasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi yang emmpengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Variabel pertama yaitu kelengkapan fitur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT di kalangan mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Hal ini berarti kelengkapan yang berupa keragaman fitur dan kesesuaian fitur yang ada di aplikasi mobile IPOT telah sukses memberikan kepuasan dalam menggunakan terutama di kalangan mahasiswa.

Kelengkapan fitur terutama pada indiator keragam fitur memiliki nilai paling tinggi dalam memberikan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan. Oleh karena perusahaan dapat mempertimbangkan untuk lebih mengembangkan keragaman fitur yang berguna bagi kegiatan jual beli di pasar modal dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT ini.

Variabel paling berpengaruh kedua adalah biaya transaksi ringan. Variabel biaya transaksi ringan memiliki pegaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didasarkan oleh adanya keterjangkauan *fee* aplikasi dan sebandingnya *fee* aplikasi dengan manfaat yang didapatkan. Hal ini

mengindikasikan bahwa ringannya biaya transaksi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian pihak IndoPrimer selaku pengelola aplikasi mobile IPOT dapat mempertimbangkan penetapan *fee* aplikasinya dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah/penggunanya.

Selain biaya transaksi, kemudahan penggunaan juga perlu diperhatikan. Hal ini mengacu pada persepsi pengguna dalam menggunakan aplikasi IPOT. Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti persepsi kemudahan pengguna akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakannya. Salah satu hal paling berpengaruh dalam variabel kemudahan penggunaan adalah kepraktisan dan waktu akses aplikasi. Dengan begitu pihak IndoPrimer dalam mengupayakan kepuasan pengguna perlu lebih meningkatkan lagi kepraktisan dan waktu akses maupun jual beli dalam aplikasinya.

Dalam keseluruhan, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sebesar 58,8%. Dengan demikian pihak IndoPrimer dalam meningkatkan kepuasan penggunanya perlu memperhatikan tiga variabel tersebut. Hal ini dikarenakan tiga variabel tersebut telah terbukti mempengaruhi 58,9 persen dari total kepuasan yang dirasakan mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi mobile IPOT.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner sehingga kurang dapat menggali lebih dalam apa yang dirasakan mahasiswa ketika menggunakan aplikasi mobile IPOT.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi dimana tiga variabel ini memengaruhi 58,9% saja dan masih terdapat 41,1% variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Mobile IPOT yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Ruang lingkup penelitian ini hanya sebatas mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta saja.

5.4. Saran

1. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan tiga variabel untuk melihat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi IPOT. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya penelitian selanjutnya yang mengungkap faktor lain atau faktor yang memediasi seperti pengetahuan, dan sikap yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi IPOT.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi lebih luas 41,1% variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile IPOT seperti pengetahuan investasi, pengaruh praktikum pasar modal, penghasilan dan lain sebagainya

3. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel paling berpengaruh adalah biaya transaksi ringan. Diharapkan pula untuk peneliti selanjutnya juga dapat berfokus pada variabel biaya transaksi terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh pengetahuan investasi atau penghasilan.
4. Diharapkan pula dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi dengan lingkup yang lebih luas lagi dan tidak terbatas hanya mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Ruang lingkup tersebut dapat berupa UIN Raden Mas Said Surakarta, masyarakat Solo Raya atau lain sebagainya.
5. Dalam meningkatkan kepuasan penggunanya, pihak IndoPrimier perlu meningkatkan kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan juga meringankan biaya transaksi atau *fee* aplikasinya. Hal ini terbukti tiga variabel tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan sebanyak 58,9 % pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, Q. A. N., Chusma, N. M., Aulia, C. N., & Putri, F. N. L. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada E-Commerce Populer Di Indonesia. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa)*, 1(2), 166–181.
- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/kinerja/article/view/451>
- Akbar, Y. R., Zain, I., & Nuraini, P. (2019). Analisis Dimensi Service Marketing Mix Sebagai Pengukur Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2(2), 1–15. [https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2\(2\).4395](https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2(2).4395)
- Amalia, N. R., & Saryadi. (2018). Pengaruh Kemudahan Akses Dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Online Tiket.Com. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(3), 1–5. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/21057>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Journal of Islamic Economocs*, 1, 70–89.
- Amalia, S., & Nst, M. O. A. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 660–669.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Ayu, D. A. P. (2020). *Pengaruh Pendidikan Keuangandi Keluarga dan Finansial Literasi Terhadap Perilaku Mahasiswa Dalam Mengelola Keuangan Sesuai Syariah (studi kasus mahasiswa jurusan perbankan syariah FEBI IAIN Surakarta)*.
- Aziz, M. A., Hartati, N., Widiawati, W., & ... (2020). Pengaruh beban biaya

- transaksi dan kualitas pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi*, 1–10. <http://digilib.uinsgd.ac.id/31614/%0Ahttp://digilib.uinsgd.ac.id/31614/1/07>. Pengaruh Beban Biaya Transaksi dan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.pdf
- Bahasa, B. P. dan P. (2016). *KBBI Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kesesuaian>
- Bilgies, A. F. (2017). Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 1(1), 78–90. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v1i1.7>
- Br, G. D., & Andre, N. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku Bca. *Jurnal Media Informatika*, 18(1), 42–61.
- Cahya, B. T., & W, N. A. K. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kemajuan Teknologi Terhadap Minat Investasi Saham. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 7, 192–207.
- Dirwan, & Pertiwi, A. (2018). Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar. *Akmen Jurnal Ilmia*, 15(2), 10. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/297>
- Dunia, F. A., & Abdulah, W. (2012). *akuntansi biaya edisi 3*. Salemba Empat.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO. *Jurnal Ecodemica*, 4, 200–210.
- Ersada, E. B. (2020). *Analisis Keamanan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Belanja Online Shopee Pada Mahasiswa UNPAB*.
- Fakhurroja, H. (2012). *Analisis Penelitian: Statistik Deskriptif dan Inferensial*. Piksi Ganesa.
- Ghifary, F., & Padmantlyo, S. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Antarmuka Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile. *Publikasi Ilmiah*.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariate dengan SPSS 21*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 23*.
- Gomachab, R., & Maseke, B. F. (2018). the Impact of Mobile Banking on Customer Satisfaction: Commercial Banks of Namibia (Keetmanshoop). *Journal of*

Internet Banking and Commerce, 23(2), 1–18.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- H.M.A.K., H., & H.M.S.P, H. (2019). Impact of Green banking initiatives on customer satisfaction: A conceptual model of customer satisfaction on green banking. *Researchgate.Net*, 21(1), 24–35. <https://doi.org/10.9790/487X-2101032435>
- Hinati, H. (2019). Pengaruh Sosial, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Syariah Di Masyarakat Dki Jakarta. *Ekonomi*, 1–110.
- Ho, I. M. K., Cheong, K. Y., & Weldon, A. (2021). Predicting student satisfaction of emergency remote learning in higher education during COVID-19 using machine learning techniques. *PLoS ONE*, 16(4 April), 1–27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249423>
- Ibrahim, A. (2016). ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS DARI KINERJA OPERASIONAL PADA INDUSTRI EKSTRAKTIF DI SULAWESI UTARA (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, dan Peternakan). *Jurnal Emba*, 4(2), 859–869.
- Ikhsani, K., & Ali, H. (2017). Keputusan Pembelian: Aanalisis Kualitas Produk, Harga Dan Brand Awareness (Studi Kasus Produk Teh Botol Sosro Di Giant Mall Permata Tangerang). *Jurnal SWOT*, 7(3), 523–541.
- Indonesia, P. (1995). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1995 TENTANG PASAR MODAL. *Covering Globalization*, 17–31. <https://doi.org/10.7312/schi13174-003>
- IndoPrimier. (2022). *Our Background IndoPrimier*. <https://www.indopremier.com/ipotgo/about.php?page=background#:~:text=P T Indo Premier Sekuritas>
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris : Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 03(2), 1–10.
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas

- Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Informasi*, 2(3), 13.
- Kemendikbud. (2022). *KBBI*. Kemendikbud. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/biaya>
- Keuangan, otoritas jasa. (2022). *Data Perusahaan Efek - Januari 2022*.
- Khusniyah, M. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness, Trust, Dan Kelengkapan Fitur Terhadap Minat Penabung Menggunakan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi*.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *manajemen pemasaran* (Edisi 13 J). Erlangga.
- Kotler, Philips, & Amstrong, G. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37–44.
- Maswar. (2017). Analisis Statistik Deskriptif Nilai UAS Ekonometrika Mahasiswa dengan Program SPSS 23 & Eviews 8.1. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 1(2), 273–292. <https://doi.org/10.35316/jpii.v1i2.54>
- Miftahuddin, & Hendarsyah, D. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(1), 16–32. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>
- Murdiyanto, E. (2018). Pengaruh Online Trading Terhadap Kepuasan Nasabah PT Sucorinvest Central Gani Cabang Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3(2), 51. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v3i2.189>
- Natalia, J., & Br Ginting, D. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), 148–164. <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v17i3.19>
- Nawangsari, S., & Iswah, S. N. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN. *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASSTIK)*, 144–151. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/semnastik/article/view/2777>
- Nuryani, Wiwaha, A., & Mandagie, W. C. (2022). SATISFACTION OF ONLINE

PAYMENT APPLICATION USERS IN. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 3(1), 1–8.

- Pamungkas, R. D. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Sepatu Nike Di Surabaya. *Jurnal Business & Banking*, 1–14.
- Pandita, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar. *Alauddin*, 1–94. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1358/1/ANDI_PANDITA_pdf.pdf
- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010076>
- Prasetyowati, A., & Kushartanti, R. (2018). Pengaruh Faktor Hot (Human , Organisasi , Dan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6 No., 63–67.
- Prathama, F., & Sahetapy, L. (2019). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN E-COMMERCE LAZADA. *Agora, Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8142>
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1), 151–170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
- Ramadayani, F., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh Complete Features, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Zoom Meeting Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Bussman Journal*, 2(3), 633–647.
- Ramadhan, G., Kusumaningtyas, R. H., & Hasan Taufik, A. S. (2021). Analisis Pengaruh Biaya Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Jenius Menggunakan Model Neural Networks. *Applied Information System and Management (AISM)*, 2(2). <https://doi.org/10.15408/aism.v2i2.20163>
- Reinaryn, P. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Go-Jek*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Rifky, A., & Wibisono, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi

dan Nilai Pengalaman terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Online Mobile Game. *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 1264–1273.

- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, sikap, risiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank bca dalam menggunakan ininternet banking. *JOURNAL of RESEARCH in ECONOMICS and MANAGEMENT (Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen)*, 16, 160–177.
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo. *Journal IMAGE /*, 10(1), 53–62.
- Rukani, S., & Marlana, N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edulearning sebagai Media Pembelajaran Online di SMK Ketintang Surabaya. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2). <https://doi.org/10.18592/ptk.v7i2.4763>
- Saputro, E. Y., Dewi, M. W., & Utami, W. B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan dan Biaya Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Sawahan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(01), 320–326.
- Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2017). *Research Methods for Business*.
- Soleh, M. (2008). *Analisis Strategi Inovasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus : UKM Manufaktur di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, 9(2), 323. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.2078>
- Sudjarmika, F. V. (2017). Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.Com. *Ekonomi Bisnis*, 17(1), 1–12. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/PE/article/view/86/49>
- Sugiarto, Qomariyah, S., & Hamzah, F. (2013). Analisis Network Planning Dengan Cpm (Critical Path Method) Dalam Rangka Efisiensi Waktu Dan Biaya Proyek. *Jurnal MATRIKS TEKNIK SIPIL*, 1(4), 408–416.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sujatmiko, I. D., & Prisma, I. G. L. P. E. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(1), 35–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44214/37584>
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8, 74–95.
- Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>
- Tohirin. (2008). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (berbasis integrasi)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Utama, R. O. P. (2020). *Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan dan Biaya Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Online Trading pada PT FAC Sekuritas Indonesia*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/80755>
- Wibowo, S. F., & Dkk. (2015). ” Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*, 6.
- Winarno. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan Jasmzni*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUISEONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta

Assalammu'alaikum Wr Wb.

Saya Taufik Abdul Azeis, mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta saat ini sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul "PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)".

Segala informasi yang diberikan kuisisioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara/i untuk dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dengan tepat dan teliti. Atas perhatian dan partisipasinya saya mengucapkan banyak terimakasih.terimakasih.

Wassalammu'alaikum Wr Wb.

Hormat saya,

Taufik Abdul Azeis

NIM. 195211267

1. Petunjuk Pengisian

Pada pertanyaan dan pernyataan dibawah ini, anda hanya diperkenankan memilih satu dari beberapa jawaban. Beri tanda (V) pada jawaban yang anda pilih.:

- a. Sangat setuju (ST) : skor 5
- b. Setuju (S) : skor 4
- c. Normal (N) : skor 3
- d. Tidak setuju (TS) : skor 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) : skor 1

2. Identitas Responden

Nama :

NIM :

Jurusan :

Semester :

E-mail/ No. Telepon aktif :

Kelengkapan Fitur

Indikator Keberagaman layanan informasi						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Mobile IPOT memiliki alat komunikasi dengan pengguna berupa pesan atau notifikasi setelah pengguna melakukan aktivitas					
2	Aplikasi Mobile IPOT menyajikan informasi seputar pasar modal					

Indikator keberagaman fitur						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Mobile IPOT menyediakan fitur yang dibutuhkan pengguna seputar transaksi jual beli saham					
Indikator Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa fitur pada aplikasi Mobile IPOT memahami kebutuhan pengguna					
2	Saya menggunakan aplikasi Mobile IPOT karena fitur-fitur yang ada membantu saya dalam melakukan transaksi di pasar modal					
Indikator keamanan fasilitas						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa pihak IndoPrimier Sekuritas dapat melindungi data personal (nasabah)					
2	Saya merasa aman melakukan transaksi di pasar modal Menggunakan aplikasi Mobile IPOT					

Kemudahan penggunaan

Indikator kemudahan mengenali						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Terdapat panduan penggunaan aplikasi Mobile IPOT yang jelas					
2	Saya tidak kesulitan untuk memahami fitur yang ada pada aplikasi Mobile IPOT					
Indikator kemudahan dalam melakukan pembelian						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Transaksi saham melalui aplikasi Mobile IPOT dapat dilakukan kapan saja					
2	Saya merasakan kemudahan dalam bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT					
Indikator kemudahan operasional						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi Mobile IPOT berjalan lancar di HP/gadged anda (tidak lemot)					
2	Menu menu pada aplikasi Mobile IPOT mudah dijangkau dan diakses					
Indikator penggunaan yang fleksibel						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS

1	Aplikasi Mobile IPOT memiliki waktu akses penggunaan yang tidak terbatas					
2	Aplikasi Mobile IPOT praktis untuk digunakan dalam transaksi jual beli saham/obligasi					

Biaya Transaksi

Indikator keterjangkauan harga						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa aplikasi Mobile IPOT memberikan beban biaya transaksi yang ringan					
Indikator kesesuaian harga dengan produk						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa beban biaya (kuota internet, potongan tiap jual/beli saham) sebanding dengan fitur yang terdapat di aplikasi Mobile IPOT					
Indikator kesesuaian harga dengan manfaat						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa beban biaya yang ada di aplikasi Mobile IPOT sebanding dengan manfaat yang saya dapatkan ketika menggunakan aplikasi IPOT					

Indikator daya saing harga						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa beban biaya transaksi yang ada di aplikasi Mobile IPOT (PT IndoPremier Sekurutas) lebih ringan dari beban biaya transaksi perusahaan sekuritas lainnya.					

Kepuasan Pengguna

Indikator totalitas dalam pemberian layanan						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa aplikasi Mobile IPOT memiliki akurasi yang tinggi dalam melayani pengguna					
Indikator kesenangan dalam pelayanan						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya sangat senang atas fitur dan pelayanan yang ada di aplikasi Mobile IPOT					
2	Saya merasa nyaman bertransaksi menggunakan aplikasi trading Mobile IPOT					
Indikator merasa puas dengan pengalaman penggunaan						

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa aplikasi Mobile IPOT telah memberikan kenikmatan dalam bertransaksi di pasar modal					
2	Saya senang bertransaksi di pasar modal menggunakan aplikasi Mobile IPOT					
Indikator merasa puas dengan keputusan penggunaan						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa Fitur yang tersedia di aplikasi Mobile IPOT lebih lengkap dibanding aplikasi trading lainnya					
2	Saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi Mobile IPOT untuk jual beli saham dibandingkan aplikasi lain					
Indikator Harapan Pengguna						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya berharap aplikasi Mobile IPOT akan selalu ada di masa yang akan datang					
2	Saya merekomendasikan aplikasi Mobile IPOT kepada teman dan saudara					

4	4	5	4	5	4	4	30
5	5	5	4	3	5	5	32
5	4	4	5	4	4	4	30
4	4	4	5	4	3	5	29
4	4	4	5	4	5	5	31
5	4	5	4	5	4	3	30
3	5	4	4	3	4	3	26
5	4	4	4	4	5	4	30
4	5	5	4	5	5	5	33
4	4	4	4	3	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	4	4	3	4	4	26
4	3	4	3	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	4	4	4	4	29
4	3	4	4	4	4	4	27
5	4	5	3	4	4	4	29
4	4	4	3	4	4	4	27
3	4	4	4	3	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	4	4	4	30
4	4	4	3	3	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	3	4	4	27
3	5	5	4	4	5	5	31
3	4	4	4	4	4	3	26
4	5	5	4	4	4	4	30
4	5	4	5	4	3	4	29
3	5	5	4	5	3	4	29
4	5	5	4	4	4	4	30
4	5	5	4	4	4	5	31
4	4	4	4	4	5	5	30
2	1	2	2	2	3	2	14
5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	4	4	4	5	5	30
4	4	5	4	4	4	4	29
4	5	5	4	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	4	5	3	4	29

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	4	3	4	4	29
3	2	4	3	1	2	5	3	23
4	4	4	4	3	4	4	4	31
3	3	5	4	4	4	5	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	3	4	3	4	28
4	2	3	4	4	4	3	4	28
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	3	4	4	5	5	5	5	35
4	5	3	5	4	4	3	2	30
3	3	4	4	4	4	4	4	30
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	3	3	4	4	4	29
5	5	5	5	4	5	5	5	39
3	3	5	3	5	4	4	4	31
4	3	2	3	3	4	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	5	4	5	5	36
5	5	4	4	5	3	4	5	35
3	3	4	4	3	4	5	4	30
3	3	5	5	4	4	5	5	34
4	4	5	5	4	5	5	5	37
4	3	4	4	4	5	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	4	5	5	5	36
4	3	4	3	5	4	4	4	31
5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	3	4	4	3	4	4	4	30
3	3	4	4	4	4	3	4	29
3	2	3	4	5	4	5	4	30
4	4	5	4	5	4	4	4	34
3	3	4	4	2	4	4	3	27
4	3	4	5	5	5	4	4	34
4	3	5	3	4	4	4	4	31
4	3	5	3	4	3	4	5	31

5	4	5	4	5	5	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	2	4	3	4	3	2	4	26
4	3	5	4	5	5	5	5	36
4	3	5	4	3	4	3	4	30
4	4	5	4	2	3	3	5	30
4	2	5	3	5	4	4	5	32
4	3	4	3	3	4	4	4	29
4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	3	4	3	4	4	4	4	30
4	3	5	5	4	4	4	4	33
4	3	5	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	3	3	4	3	5	4	5	30
4	3	4	3	4	3	4	3	28
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	3	4	4	4	4	3	4	30
4	3	5	5	3	3	3	5	31
4	3	1	5	1	1	1	5	21
4	4	5	5	5	4	5	5	37
3	3	5	4	4	4	4	5	32
4	3	4	5	5	4	3	4	32
4	3	4	5	3	5	3	4	31
3	3	4	4	4	4	3	4	29
5	5	3	5	4	5	3	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	3	4	4	4	29
5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	3	4	30
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	5	5	4	4	33
4	3	5	4	5	5	5	4	35
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	5	4	4	4	5	4	5	35
5	4	5	5	5	5	5	5	39

5	5	5	5	3	3	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	3	4	5	4	35

Variabel Biaya Transaksi				TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
4	3	2	3	12
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
3	3	3	3	12
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	3	3	3	13
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
2	3	4	5	14
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
5	5	4	4	18
3	3	5	4	15
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12

5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	3	3	16
4	4	3	4	15
3	5	3	4	15
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
3	3	4	4	14
5	5	5	5	20
3	3	4	3	13
3	3	4	4	14
4	3	4	3	14
4	5	4	4	17
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
4	3	4	3	14
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
3	4	3	3	13
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	3	5	5	17
3	2	3	2	10
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

1	5	5	5	16
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
3	3	4	3	13
5	5	5	3	18
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	2	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	3	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18

Variabel Kepuasan pengguna									TOTAL Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	1	5	41

4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
4	4	4	3	4	3	5	5	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	5	3	3	4	2	36
3	3	3	2	2	4	1	3	1	22
3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
4	4	4	3	4	3	3	5	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	5	3	3	2	4	5	34
4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
4	3	3	4	5	5	5	5	5	39
4	4	5	3	3	3	3	3	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
4	4	5	4	5	4	3	4	4	37
4	3	3	3	4	3	4	3	2	29
5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
3	4	4	4	4	3	3	4	3	32
4	5	5	5	5	4	5	5	4	42
4	5	4	4	5	3	3	4	3	35
4	4	4	4	3	2	3	4	4	32
3	4	3	4	4	4	3	4	3	32
4	4	4	4	4	4	3	4	3	34

4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	4	3	4	3	3	5	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	3	3	4	3	5	4	35

Lampiran 4. Hasil Analisis Data

Uji Validitas Variabel Kelengkapan Fitur

		Correlations							Kelengkapan_Fitur
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
X1.1	Pearson Correlation	1	.421**	.515**	.472**	.491**	.293**	.369**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.421**	1	.707**	.596**	.406**	.239*	.357**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.016	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.515**	.707**	1	.448**	.518**	.346**	.427**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.472**	.596**	.448**	1	.424**	.215*	.454**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.032	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.491**	.406**	.518**	.424**	1	.381**	.517**	.746**

X2.3	Pearson Correlation	.248*	.119	1	.180	.443**	.278**	.580**	.349**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.013	.237		.074	.000	.005	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.361**	.474**	.180	1	.248*	.356**	.159	.397**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.074		.013	.000	.113	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.309**	.205*	.443**	.248*	1	.577**	.386**	.304**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.002	.041	.000	.013		.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.250*	.315**	.278**	.356**	.577**	1	.433**	.292**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.005	.000	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.254*	.219*	.580**	.159	.386**	.433**	1	.319**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.011	.028	.000	.113	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.395**	.257**	.349**	.397**	.304**	.292**	.319**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.000	.002	.003	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kem udah an_P engg unaa n	Pearson Correlation	.630**	.601**	.633**	.599**	.702**	.690**	.669**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Biaya Transaksi

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	BiayaTransaksi Ringan
X3.1	Pearson Correlation	1	.527**	.412**	.284**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.527**	1	.527**	.537**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.412**	.527**	1	.593**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.284**	.537**	.593**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Biaya Transaksi Ringan	Pearson Correlation	.715**	.829**	.805**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kepuasan pengguna

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Kepuasan_Pengguna
Y.1	Pearson Correlation	1	.647**	.511**	.610**	.598**	.478**	.528**	.280**	.369**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.647**	1	.658**	.663**	.615**	.382**	.496**	.331**	.300**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.511**	.658**	1	.547**	.519**	.285**	.383**	.246*	.402**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.014	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.610**	.663**	.547**	1	.662**	.453**	.539**	.370**	.484**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.598**	.615**	.519**	.662**	1	.496**	.671**	.435**	.351**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.478**	.382**	.285**	.453**	.496**	1	.538**	.297**	.471**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.528**	.496**	.383**	.539**	.671**	.538**	1	.474**	.455**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.280**	.331**	.246*	.370**	.435**	.297**	.474**	1	.313**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.014	.000	.000	.003	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.369**	.300**	.402**	.484**	.351**	.471**	.455**	.313**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_Pengguna	Pearson Correlation	.757**	.756**	.672**	.805**	.811**	.696**	.797**	.576**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Variabel Kelengkapan Fitur (X₁)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.847	.848	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.0800	.69165	100
X1.2	4.2600	.69078	100
X1.3	4.2900	.67112	100
X1.4	4.0300	.64283	100
X1.5	4.0200	.73828	100
X1.6	4.0900	.71202	100
X1.7	4.0900	.68306	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	1.000	.421	.515	.472	.491	.293	.369
X1.2	.421	1.000	.707	.596	.406	.239	.357
X1.3	.515	.707	1.000	.448	.518	.346	.427
X1.4	.472	.596	.448	1.000	.424	.215	.454
X1.5	.491	.406	.518	.424	1.000	.381	.517
X1.6	.293	.239	.346	.215	.381	1.000	.710
X1.7	.369	.357	.427	.454	.517	.710	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	24.7800	9.264	.579	.383	.830
X1.2	24.6000	9.131	.616	.601	.824
X1.3	24.5700	8.975	.686	.602	.814
X1.4	24.8300	9.435	.591	.489	.828
X1.5	24.8400	8.883	.626	.421	.823
X1.6	24.7700	9.532	.487	.530	.844
X1.7	24.7700	9.027	.655	.627	.818

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
28.8600	12.182	3.49030	7

Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X₂)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.798	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.9600	.60168	100
X2.2	3.6000	.75210	100
X2.3	4.1600	.72083	100
X2.4	4.0900	.66810	100
X2.5	3.9800	.86433	100
X2.6	4.0800	.69165	100
X2.7	3.9700	.78438	100
X2.8	4.2600	.59662	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
X2.1	1.000	.545	.248	.361	.309	.250	.254	.395

X2.2	.545	1.000	.119	.474	.205	.315	.219	.257
X2.3	.248	.119	1.000	.180	.443	.278	.580	.349
X2.4	.361	.474	.180	1.000	.248	.356	.159	.397
X2.5	.309	.205	.443	.248	1.000	.577	.386	.304
X2.6	.250	.315	.278	.356	.577	1.000	.433	.292
X2.7	.254	.219	.580	.159	.386	.433	1.000	.319
X2.8	.395	.257	.349	.397	.304	.292	.319	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	28.1400	11.011	.514	.393	.772
X2.2	28.5000	10.677	.444	.410	.782
X2.3	27.9400	10.602	.490	.427	.774
X2.4	28.0100	10.939	.461	.341	.778
X2.5	28.1200	9.723	.548	.437	.766
X2.6	28.0200	10.404	.570	.449	.762
X2.7	28.1300	10.195	.522	.433	.769
X2.8	27.8400	11.085	.499	.300	.774

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.1000	13.424	3.66391	8

Uji Reliabilitas Variabel Biaya Transaksi Ringan (X₃)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.787	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.9200	.73416	100
X3.2	3.9100	.71202	100
X3.3	3.9500	.68718	100
X3.4	3.7900	.74257	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
X3.1	1.000	.527	.412	.284
X3.2	.527	1.000	.527	.537
X3.3	.412	.527	1.000	.593
X3.4	.284	.537	.593	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	11.6500	3.220	.485	.308	.787
X3.2	11.6600	2.893	.675	.462	.690
X3.3	11.6200	3.026	.643	.438	.708
X3.4	11.7800	3.002	.576	.426	.741

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.5700	5.035	2.24398	4

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pengguna (Y)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

.883	.888	9
------	------	---

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.9700	.62692	100
Y.2	4.0900	.60461	100
Y.3	4.1300	.58006	100
Y.4	4.0700	.63968	100
Y.5	4.1000	.62765	100
Y.6	3.7800	.78599	100
Y.7	3.8800	.84423	100
Y.8	4.2000	.66667	100
Y.9	3.9900	.78490	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9
Y.1	1.000	.647	.511	.610	.598	.478	.528	.280	.369
Y.2	.647	1.000	.658	.663	.615	.382	.496	.331	.300
Y.3	.511	.658	1.000	.547	.519	.285	.383	.246	.402
Y.4	.610	.663	.547	1.000	.662	.453	.539	.370	.484
Y.5	.598	.615	.519	.662	1.000	.496	.671	.435	.351
Y.6	.478	.382	.285	.453	.496	1.000	.538	.297	.471
Y.7	.528	.496	.383	.539	.671	.538	1.000	.474	.455
Y.8	.280	.331	.246	.370	.435	.297	.474	1.000	.313
Y.9	.369	.300	.402	.484	.351	.471	.455	.313	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	32.2400	16.083	.686	.536	.866
Y.2	32.1200	16.208	.689	.636	.866
Y.3	32.0800	16.781	.591	.505	.874
Y.4	32.1400	15.738	.744	.609	.861

Y.5	32.1100	15.776	.753	.634	.861
Y.6	32.4300	15.662	.586	.408	.875
Y.7	32.3300	14.627	.710	.566	.863
Y.8	32.0100	16.939	.463	.268	.883
Y.9	32.2200	15.951	.536	.401	.880

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.2100	19.925	4.46376	9

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2,00	5,00	4,0800	,69165
X1.2	100	1,00	5,00	4,2600	,69078
X1.3	100	2,00	5,00	4,2900	,67112
X1.4	100	2,00	5,00	4,0300	,64283
X1.5	100	2,00	5,00	4,0200	,73828
X1.6	100	1,00	5,00	4,0900	,71202
X1.7	100	2,00	5,00	4,0900	,68306
Kelengkapan_Fitur	100	14,00	35,00	28,8700	3,50657
X2.1	100	3,00	5,00	3,9600	,60168
X2.2	100	2,00	5,00	3,6000	,75210
X2.3	100	1,00	5,00	4,1600	,72083
X2.4	100	3,00	5,00	4,0900	,66810
X2.5	100	1,00	5,00	3,9800	,86433
X2.6	100	1,00	5,00	4,0800	,69165
X2.7	100	1,00	5,00	3,9700	,78438
X2.8	100	2,00	5,00	4,2600	,59662
Kemudahan_Penggunaan	100	21,00	40,00	32,1000	3,66391
X3.1	100	1,00	5,00	3,9200	,73416
X3.2	100	2,00	5,00	3,9100	,71202
X3.3	100	2,00	5,00	3,9500	,68718
X3.4	100	2,00	5,00	3,7900	,74257

Biaya_Transaksi	100	10,00	20,00	15,5700	2,24398
Y.1	100	3,00	5,00	3,9700	,62692
Y.2	100	3,00	5,00	4,0900	,60461
Y.3	100	3,00	5,00	4,1300	,58006
Y.4	100	2,00	5,00	4,0700	,63968
Y.5	100	2,00	5,00	4,1000	,62765
Y.6	100	1,00	5,00	3,7800	,78599
Y.7	100	1,00	5,00	3,8800	,84423
Y.8	100	1,00	5,00	4,2000	,66667
Y.9	100	1,00	5,00	3,9900	,78490
Kepuasan_Penggunaan	100	22,00	45,00	36,2100	4,46376
Valid N (listwise)	100				

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,0	2,0	2,0
3,00	14	14,0	14,0	16,0
Valid 4,00	58	58,0	58,0	74,0
5,00	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	1	1,0	1,0	2,0
	3,00	5	5,0	5,0	7,0
Valid	4,00	57	57,0	57,0	64,0
	5,00	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,00	6	6,0	6,0	8,0
Valid	4,00	53	53,0	53,0	61,0
	5,00	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	16	16,0	16,0	17,0
Valid	4,00	62	62,0	62,0	79,0
	5,00	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	3	3,0	3,0	3,0
	3,00	17	17,0	17,0	20,0
Valid	4,00	55	55,0	55,0	75,0
	5,00	25	25,0	25,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	1	1,0	1,0	2,0
3,00	12	12,0	12,0	14,0
4,00	60	60,0	60,0	74,0
5,00	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	2,0	2,0	2,0
3,00	13	13,0	13,0	15,0
4,00	59	59,0	59,0	74,0
5,00	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Statistics

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	20	20,0	20,0	20,0
4,00	64	64,0	64,0	84,0
5,00	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	5	5,0	5,0	5,0
3,00	41	41,0	41,0	46,0
4,00	43	43,0	43,0	89,0
5,00	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	1	1,0	1,0	2,0
3,00	10	10,0	10,0	12,0
4,00	57	57,0	57,0	69,0
5,00	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	18	18,0	18,0	18,0
4,00	55	55,0	55,0	73,0

5,00	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	2	2,0	2,0	4,0
3,00	20	20,0	20,0	24,0
4,00	48	48,0	48,0	72,0
5,00	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	1	1,0	1,0	2,0
3,00	11	11,0	11,0	13,0
4,00	63	63,0	63,0	76,0
5,00	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	2	2,0	2,0	3,0
3,00	20	20,0	20,0	23,0
4,00	53	53,0	53,0	76,0
5,00	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	5	5,0	5,0	6,0
Valid 4,00	61	61,0	61,0	67,0
5,00	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frequencies**Statistics**

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
N Valid	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0

Frequency Table**X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	1	1,0	1,0	2,0
Valid 3,00	22	22,0	22,0	24,0
4,00	57	57,0	57,0	81,0
5,00	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	27	27,0	27,0	28,0

Frequency Table

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	21	21,0	21,0	21,0
Valid 4,00	61	61,0	61,0	82,0
Valid 5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	14	14,0	14,0	14,0
Valid 4,00	63	63,0	63,0	77,0
Valid 5,00	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	11	11,0	11,0	11,0
Valid 4,00	65	65,0	65,0	76,0
Valid 5,00	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	14	14,0	14,0	15,0
Valid	4,00	62	62,0	62,0	77,0
	5,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,00	1	1,0	1,0
	3,00	12	12,0	13,0
Valid	4,00	63	63,0	76,0
	5,00	24	24,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1,00	1	1,0	1,0
	2,00	2	2,0	3,0
Valid	3,00	32	32,0	35,0
	4,00	48	48,0	83,0
	5,00	17	17,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1,00	1	1,0	1,0
	2,00	2	2,0	3,0
Valid	3,00	30	30,0	33,0
	4,00	42	42,0	75,0

5,00	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

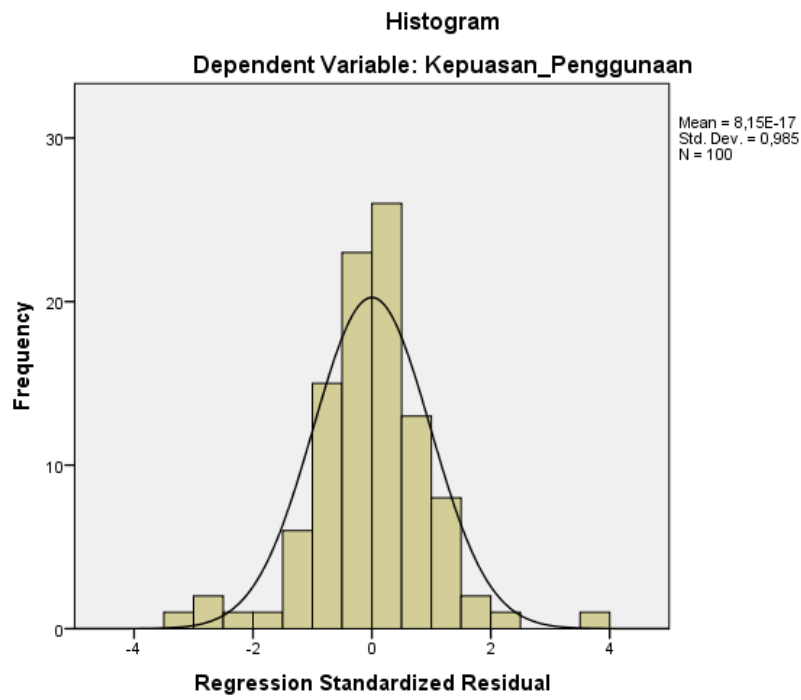
Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	8	8,0	8,0	9,0
Valid 4,00	60	60,0	60,0	69,0
5,00	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

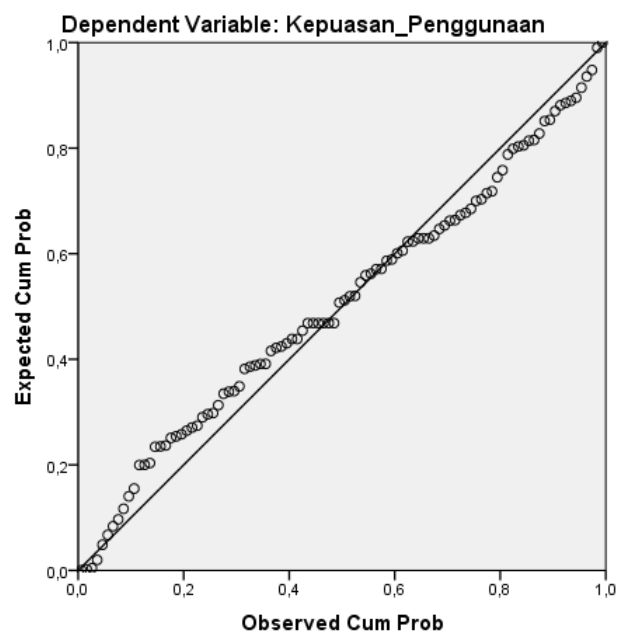
Y.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	3	3,0	3,0	4,0
Valid 3,00	16	16,0	16,0	20,0
4,00	56	56,0	56,0	76,0
5,00	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,81760844
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,069
	Negative	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		,908
Asymp. Sig. (2-tailed)		,382

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas Park

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,537	1,917		1,844	,068		
	Kelengkapan_Fitur	,113	,068	,203	1,662	,100	,660	1,514
	Kemudahan_Penggunaan	-,137	,081	-,257	-1,688	,095	,424	2,358
	Biaya_Transaksi_Ringan	-,025	,139	-,028	-,178	,859	,388	2,579

a. Dependent Variable: absolute_res

Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Pengguna	36,2100	4,46376	100
Kelengkapan_Fitur	28,8700	3,50657	100
Kemudahan_Penggunaan	32,1000	3,66391	100
Biaya_Transaksi_Ringan	15,5700	2,24398	100

Correlations

	Kepuasan_Pengguna	Kelengkapan_Fitur	Kemudahan_Penggunaan	Biaya_Transaksi
Kepuasan_Pengguna	1,000	,596	,682	,719
Kelengkapan_Fitur	,596	1,000	,510	,569
Kemudahan_Penggunaan	,682	,510	1,000	,752
Biaya_Transaksi_Ringan	,719	,569	,752	1,000
Pearson Correlation				
Kepuasan_Pengguna	.	,000	,000	,000
Kelengkapan_Fitur	,000	.	,000	,000
Kemudahan_Penggunaan	,000	,000	.	,000
Biaya_Transaksi_Ringan	,000	,000	,000	.
Sig. (1-tailed)				
Kepuasan_Pengguna				
Kelengkapan_Fitur				
Kemudahan_Penggunaan				
Biaya_Transaksi_Ringan				
N	100	100	100	100

Kelengkapan_Fitur	100	100	100	100
Kemudahan_Penggunaan	100	100	100	100
Biaya_Transaksi_Ringan	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya_Transaksi_Ringan, Kelengkapan_Fitur, Kemudahan_Penggunaan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,776 ^a	,602	,589	2,86129	2,026

a. Predictors: (Constant), Biaya_Transaksi_Ringan, Kelengkapan_Fitur, Kemudahan_Penggunaan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1186,637	3	395,546	48,314	,000 ^b
	Residual	785,953	96	8,187		
	Total	1972,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

b. Predictors: (Constant), Biaya_Transaksi_Ringan, Kelengkapan_Fitur, Kemudahan_Penggunaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,900	2,844		1,723	,088		
Kelengkapan_Fitur	,309	,101	,242	3,058	,003	,660	1,514
Kemudahan_Penggunaan	,339	,121	,279	2,816	,006	,424	2,358
Biaya_Transaksi_Ringan	,739	,206	,371	3,590	,001	,388	2,579

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kelengkapan_Fitur	Kemudahan_Penggunaan	Biaya_Transaksi
1	1	3,979	1,000	,00	,00	,00	,00
1	2	,010	19,477	,46	,03	,02	,33
1	3	,007	23,599	,24	,93	,09	,01
1	4	,004	33,472	,30	,03	,88	,66

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna

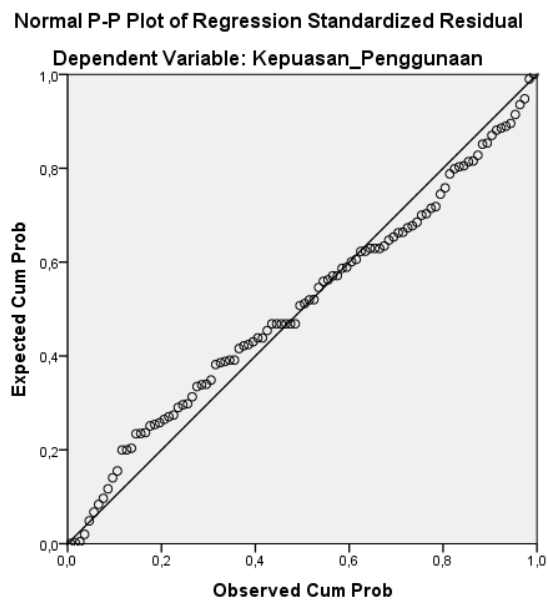
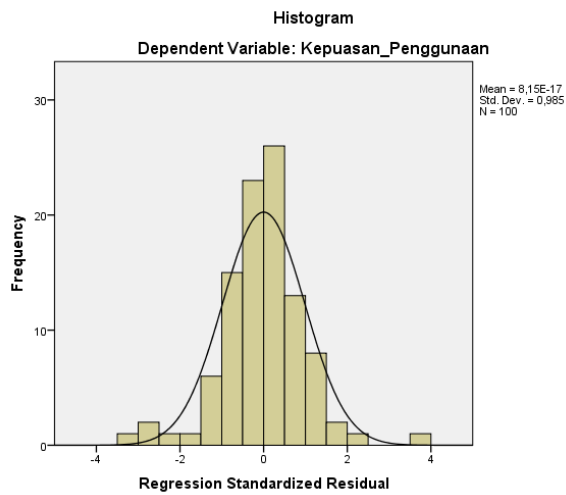
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	28,3939	44,0566	36,2100	3,46211	100
Residual	-9,26262	10,80046	,00000	2,81761	100
Std. Predicted Value	-2,258	2,266	,000	1,000	100

Std. Residual	-3,237	3,775	,000	,985	100
---------------	--------	-------	------	------	-----

a. Dependent Variable: Kepuasan_Penggunaan

Charts



Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian ke FEBI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo Telp (0271) 781516 Fax. (0271) 782774

Nomor : B-3882/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/11/2022 Sukoharjo, 30 November 2022
 Lamp. :
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Pimpinan/Direktur/Manajer/Kepala
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta memohon izin penelitian atas :

Nama : **TAUFIK ABDUL AZEIS**
 NIM : 195211267
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Penelitian : PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)
 Waktu : 1 (satu) bulan sejak surat permohonan ini dikeluarkan

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 dan Kelembagaan



† **Dr. Awan Kostrad Diharjo, S.E. M.Ag**
NIP. 19651225200003 1 001

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian Ke KSPM UIN Raden Mas Said Surakarta



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo Telp (0271) 781516 Fax. (0271) 782774

Nomor : B-3883/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/11/2022 Sukoharjo, 30 November 2022
 Lamp. :
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Pimpinan/Direktur/Manajer/Kepala
 KSPM UIN Raden Mas Said Surakarta
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta memohon izin penelitian atas :

Nama : **TAUFIK ABDUL AZEIS**
 NIM : 195211267
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul Penelitian : PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN BIAYA TRANSAKSI RINGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE IPOT (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta)
 Waktu : 1 (satu) bulan sejak surat permohonan ini dikeluarkan

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 dan Kelembagaan



D. Iwan Kostrad Diharto, S.E. M.Ag
 NIP. 19651225200003 1 001

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Taufik Abdul Azeis
Tempat, tanggal lahir : Boyolali, 15 Maret 2001
Agama : Islam
Alamat : Kendal Cilik RT 15 Rw 03, Guwokajen,
Sawit, Boyolali
No.HP : 088802873071

PENDIDIKAN FORMAL

SDN 2 Guwokajen : Tahun 2007 – Tahun 2013
SMPN 1 Banyudono : Tahun 2013 – Tahun 2016
SMAN 1 Banyudono : Tahun 2016 – Tahun 2019
UIN Raden Mas Said Surakarta : Tahun 2019 – Tahun 2023

Lampiran 8 Cek Plagiasi

Muna_Taufiq

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	8%
2	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	ejurnal.umri.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
7	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
8	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1%
9	123dok.com Internet Source	<1%