

## Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile* IPOT

Taufik Abdul Azeis<sup>a</sup>, Kisti Nur Aliyah<sup>b</sup>

<sup>a,b</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Corresponding email: [taufikabdulazeis@gmail.com](mailto:taufikabdulazeis@gmail.com)

Article information	ABSTRAK
<b>Publication Date:</b> June 30 <sup>th</sup> , 2023	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>mobile</i> IPOT pada mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data yaitu regresi linier berganda. 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 <i>mobile</i> IPOT.
<b>Kata kunci:</b> kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, biaya transaksi ringan, <i>mobile</i> IPOT	
	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> completeness of features, ease of use, low transaction cost, IPOT <i>mobile</i>	This research aims to determine the effect of completeness of features, ease of use, and low transaction costs on the satisfaction of using the IPOT <i>mobile</i> application. This research uses a quantitative research method 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 results of this research indicate that simultaneously and partially, the variables of feature completeness, ease of use, and low transaction costs have a positive and significant influence on the satisfaction of using the IPOT <i>mobile</i> application. This research can provide a basis for other researchers conducting other similar studies to increase the satisfaction of users of the <i>Mobile</i> IPOT application.

### Pendahuluan

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 bersampak pada berubahnya perilaku dan pola transaksi di pasar modal. Saat ini hampir semua perusahaan efek telah menerapkan teknologi online trading dengan tujuan dapat memberikan kepuasan pada setiap nasabah atau penggunanya. Teknologi dapat meningkatkan kecepatan transaksi yang dimana hal ini akan membuat suatu individu atau kelompok merasakan kepuasan di dalam dirinya (Nawangarsi & Iswah, 2019). Kepuasan merupakan elemen utama dalam mengupayakan ketahanan konsumen yang telah ada maupun untuk menarik konsumen baru (Sudirman et al., 2020). 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.

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. Ainschought dan Luckett menjelaskan bahwa fitur merupakan perlengkapan aktivitas untuk konsumen dan juga kriteria penting yang menarik perhatian konsumen di dalam penyampaian jasa internet (Natalia & Br Ginting, 2018). Fitur adalah anggapan konsumen terhadap karakteristik yang ada di dalam suatu produk atau juga sebuah penyempurna fungsi pada produk (Wibowo & Dkk, 2015). Dengan demikian, 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. Kemudahan dapat diartikan sebagai sebuah ukuran dimana seseorang merasa percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi ia akan merasa jelas dan cakap dalam penggunaannya (Ernawati & Noersanti, 2020). 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 (Nur Makmuriyah & Marella Vanni, 2020).

Dalam menarik minat pengguna, besar biaya transaksi juga perlu diperhatikan. Biaya transaksi adalah elemen yang tergolong penting dalam perusahaan jasa keuangan. Menurut 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. Berdasarkan pendapat para peneliti tersebut, dapat dikatakan bahwa biaya transaksi adalah harga yang harus dibayar konsumen atas barang atau jasa/pelayanan yang didapatkannya.

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 aplikasinya Rp 0. Perusahaan ini melayani baik individu maupun kelompok dalam hal transaksi pada pasar modal. PT. IndoPremier berperan sebagai perantara perdagangan efek, penjamin emisi efek, dan manajemen investasi. Nasabah-nasabah yang terkait dikategorikan menjadi 2 golongan yaitu retail dan konstitusi (IndoPremier, 2022). Pada tahun 2007, IndoPrimer 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 (IndoPremier, 2022).

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengukur bagaimana pengaruh variabel X (kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan) terhadap variabel Y (kepuasan) pada penggunaan aplikasi *mobile* IPOT. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 100 mahasiswa dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan google form. Penelitian ini dilakukan di 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

## Hasil dan Pembahasan

### A. Uji Intrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Kelengkapan	X1.1	0,700	0,1966	Valid

Fitur	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	X2.1	0,630	0,1966
Penggunaan	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	X3.1	0,715	0,1966
Transaksi	X3.2	0,829	0,1966	Valid
Ringan	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

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat 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

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. 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

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 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.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	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.

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.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kelengkapan Fitur	0,100	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemudahan Penggunaan	0,095	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Biaya Transaksi Ringan	0,895	Tidak terjadi heteroskedastisitas

(Sumber: Data diolah, 2023)

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 0,388. Hasil uji tersebut mengindikasikan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

3. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

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

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut, 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 multikolinieritas.

C. Uji Ketepatan Model

1. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1186,637	3	395,546	48,314	,000 <sup>b</sup>
	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 Fhitung pada penelitian ini sebesar 48,314 sedangkan nilai Ftabel 2,70. dapat dilihat pula bahwa Fhitung lebih besar daripada ftabel 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.

## 2. Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

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

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

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

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

## D. Analisis Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

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

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

berikut :

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

Persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. 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.
2. Nilai koefisien regresi kelengkapan fitur (X1) 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.
3. Nilai koefisien regresi kemudahan penggunaan (X2) 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.
4. Nilai koefisien regresi biaya transaksi Ringan (X3) 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

#### E. Uji Hipotesis (Uji t)

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 tabel tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Pengujian terhadap variabel kelengkapan fitur

Berdasarkan tabel uji t diatas, nilai thitung dari variabel kelengkapan fitur sebesar 3,058. Sedangkan nilai ttabel yaitu sebesar 1,984. Dengan demikian nilai thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu  $3,058 > 1,984$ . Oleh karena itu, maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa variabel kelengkapan fitur (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

#### 2. Pengujian variabel kemudahan penggunaan

Berdasarkan uji t tabel diatas, dapat dilihat nilai thitung dari variabel kemudahan penggunaan sebesar 2,816. Sedangkan nilai ttabel sebesar 1,984. Nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel yaitu  $2,816 > 1,984$ . Dengan begitu maka H0 ditolak dan H2 diterima yang berarti bahwa variabel kemudahan penggunaan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

#### 3. Pengujian variabel biaya transaksi

Berdasarkan uji t pada tabel diatas, dapat dilihat nilai thitung dari variabel biaya transaksi sebesar 3,590. Sedangkan nilai dari ttabel sebesar 1,984. Nilai thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu  $3,590 > 1,984$ . Dengan demikian maka H0 ditolak dan H3 diterima yang berarti bahwa variabel biaya transaksi (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

#### F. Pembahasan

##### a. Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* IPOT

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kelengkapan fitur dengan indikator keberagaman layanan informasi, keberagaman fitur, kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan dan keamanan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti 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.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadayani et al., (2022) yang mengungkapkan bahwa *complete feature* (kelengkapan fitur) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *zoom meeting* pada mahasiswa prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan juga penelitian Abrilia & Tri, (2020) dengan objek penelitian aplikasi DANA turut memberikan hasil yang seirama dimana kelengkapan fitur memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaannya.

b. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* IPOT

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan dengan indikator kemudahan dalam mengenali, kemudahan dalam melakukan pembelian, kemudahan operasional, dan penggunaan yang fleksibel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diartikan 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 Nur Makmuriyah & Marella Vanni, (2020) yang mengemukakan bahwasannya kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *mobile* banking bank syariah mandiri.

c. Pengaruh biaya Transaksi Ringan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* IPOT

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa biaya transaksi Ringan dengan indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini 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.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rifky & Wibisono, (2019) yang mengatakan bahwa biaya transaksi berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas terhadap pengguna aplikasi online *mobile* game. Hasil ini juga didukung penelitian Tiana et al., (2019) dengan objek *mobile* banking yang membuahkan hasil bahwasannya biaya transaksi aplikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

d. Pengaruh secara simultan kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi ringan terhadap kepuasan pengguna

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa semakin baiknya fitur, kemudahan dalam menggunakan dan biaya transaksi ringan yang ditawarkan pada aplikasi *mobile* IPOT, maka kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta juga akan mengalami peningkatan dalam menggunakannya. 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 *Adjusted 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 [4] yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan aplikasi VIU. Selain itu, hasil penelitian ini seirama

dengan penelitian Robaniyah & Kurnianingsih, (2021) dimana penelitian ini mengatakan terdapat pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan fitur keamanan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO

## Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan biaya transaksi terhadap kkepuasan 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 kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan serta biaya transaksi ringan pada aplikasi *Mobile IPOT* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islau UIN Raden Mas Said Surakarta dalam menggunakan aplikasi *Mobile IPOT*.

## Daftar Rujukan

- 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.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO. *Jurnal Ecodemica*, 4, 200–210.
- IndoPrimier. (2022). *Our Background IndoPrimier*.
- 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>
- Nawang Sari, 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 (SEMNASTIK)*, 144–151.
- Nur Makmuriyah, A., & Marella Vanni, K. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah bank syariah mandiri di kota semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1).
- 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>
- 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.
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo. *Journal IMAGE |*, 10(1), 53–62.
- 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>
- 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.

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>

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.