

ABSTRAK

Chindi M.F Lumbantobing (11152623), Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Dalam studi kasus *BCA Mobile* dan *Mandiri Online*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui teknik *path analysis*. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Persepsi Kemudahan Pemakaian dan Persepsi Kemanfaatan) dengan variabel Y (Persepsi Minat Perilaku) berpengaruh positif valid dalam penerapan sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *Mobile Banking* di Jakarta. Berdasarkan analisa keputusan, baik secara manual maupun menggunakan SPSS tingkat Kepuasan pada pengguna aplikasi *BCA Mobile* lebih valid dibandingkan dengan pengguna *Mandiri Online*.

Kata Kunci : *Mobile Banking, Technology Acceptance Model (TAM), SPSS.*

STMIK
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Chindi M.F Lumbantobing (11152623), *The Influence of Technology Acceptance Models in the Use of Mobile Banking Applications to Determine the Level of User Satisfaction*

This study aims to determine the effect of Technology Acceptance Model (TAM) in the use of the Mobile Banking application. In the case study of BCA Mobile and Mandiri Online. Data collection is done by distributing questionnaires through path analysis techniques. Data analysis was performed using descriptive analysis techniques using a Likert scale. The results of the study prove that the relationship that occurs between variable X (Ease of Usage Perception and Usability Perception) with Y variable (Behavioral Interest Perception) has a positive positive effect in the application of customer satisfaction systems to the Mobile Banking application in Jakarta. Based on a decision analysis, both manually and using SPSS, the level of satisfaction of BCA Mobile application users is more valid compared to Mandiri Online users.

Keywords: Mobile Banking, Technology Acceptance Model (TAM), SPSS.