

**PENGARUH KARAKTERISTIK TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN DENGAN PEMEDIASI KESESUAIAN
TEKNOLOGI-TUGAS PADA NASABAH
BANK MANDIRI**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

IRKHAMNAH AISYAH YUANA

NIM : 2014210005

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Irkhamnah Aisyah Yuana
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 10 Mei 1996
N.I.M : 2014210005
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Karakteristik Teknologi Terhadap Kepuasan Dengan Pemeditasi Kesesuaian Teknologi-Tugas Pada Nasabah Bank Mandiri.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

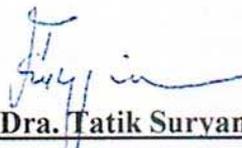
Tanggal: 27-03-2018
an



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal:



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

THE EFFECT OF TECHNOLOGY CHARACTERISTICS TO SATISFACTION WITH MEDIATOR OF TASK-TECHNOLOGY FIT ON MANDIRI BANK CUSTOMERS

Irkhamnah Aisyah Yuana

Email: 2014210005@students.perbanas.ac.id

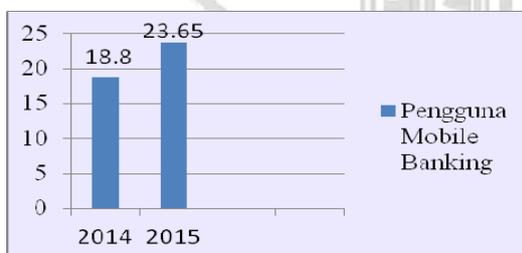
ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Technology Characteristics, Task-Technology Fit, Usage, Service Quality, toward Satisfaction. This study is a survey one using questionnaires distributed to as many as 130 customers of Bank Mandiri in Surabaya. Data analysis technique used is model of structural equation (SEM) which use program AMOS 22.0. The results showed that technological characteristics had a direct and significant effect on Task_Tech-Fit Task Technology-Fit has a direct and significant effect on the usage. Service quality has a direct and significant effect on service quality. Service quality has a direct and significant effect on satisfaction. The implication of those findings are that Bank Mandiri in Surabaya has to implement and to update the system on mobile banking technology combined with Technology Characteristics, Task-Technology Fit, Usage, Service Quality so as to satisfy its customers.

Keywords: Technology Characteristics, Task-Technology Fit, Usage, Service Quality, Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Adanya layanan baru dari perbankan berupa *mobile banking*, maka nasabah juga akhirnya merasa bahwa aplikasi ini bisa membantu menyelesaikan tugas-tugas dan menimbulkan adanya peningkatan penggunaan dari nasabah untuk menggunakan *mobile banking* yang disajikan dalam gambar berikut:



Sumber: Sharingvision

Gambar 1. Pengguna Mobile Banking Tahun 2014 dan 2015

Berdasarkan informasi yang ada pada Gambar 1 menyatakan bahwa pada tahun 2014 pengguna *mobile banking* berjumlah 18,8 juta dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 23,65 juta pengguna. Hal ini dapat menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Salah satu bank yang menggunakan *mobile banking* adalah Bank Mandiri. Dalam menggunakan Mandiri-*mobile*, nasabah dapat melakukan transaksi finansial seperti transfer, pembayaran, dan pembelian. Transaksi non finansial seperti cek saldo, cek histori transaksi, informasi lokasi cabang Anjungan Tunai Mandiri, informasi kurs dan fitur-fitur menarik lainnya. Untuk menggunakan layanan ini, nasabah perlu mengaktifkan layanan Mandiri SMS kemudian mengunduh aplikasi *Mandiri-mobile*.

Berdasarkan informasi yang dicantumkan dalam tabel mengatakan bahwa pengguna mobile banking pada Bank Mandiri menempati posisi pertama dalam persentase pengguna. Digambarkan bahwa memang Bank Mandiri bukanlah yang memiliki nasabah terbanyak tetapi dari persentase pengguna *mobile banking* yang tercantum merupakan persentase dari keseluruhan nasabah yang artinya sebanyak 41,8% nasabah Bank Mandiri memilih untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Karakteristik Teknologi yang dalam beberapa kajian, semakin tepat teknologi yang digunakan akan meningkatkan penggunaan *mobile banking*, dan sebaliknya, dapat menurunkan penggunaan (Lee *et al*, 2007). Persepsi ketepatan antara tugas, teknologi, dan pengguna IT tertentu akan berdampak positif pada penggunaan teknologi (Goodhue, 1998, Goodhue dan Tompson, 1995). Berdasarkan penelitian tersebut, disimpulkan bahwa Karakteristik Teknologi yang dapat membantu, akan mempercepat penyelesaian masalah. Dengan adanya karakteristik itu juga bisa diketahui teknologi yang sedang digunakan dapat memberikan manfaat kepada pengguna atau tidak.

Carlos Tam Tiago Oliveira (2016:2) mendefinisikan *Mobile banking* sebagai perangkat *mobile* yang menggabungkan fungsi tradisional telepon dan fitur pengolahan data sistem informasi. Adanya fitur *mobile banking* membuat nasabah terbantu karena tidak memerlukan biaya yang lebih untuk mencapai apa yang diinginkan sebelumnya. Tentu, nasabah dulu akan memerlukan biaya dalam mendapatkan pelayanan di sektor perbankan, terlebih ketika memang benar-benar tidak tahu sama sekali bagaimana cara menggunakan dan mengoperasikannya.

Namun dengan adanya kemajuan teknologi yang bisa dirasakan saat ini adalah perubahan positif berupa alat bantu untuk memudahkan nasabah dalam mengakses dengan efektif dan efisien sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan dari apa yang diharapkan.

Selain Karakteristik Teknologi dan *Task-Technology Fit* faktor Penggunaan juga bisa mempengaruhi kepuasan dari nasabah dalam menggunakan layanan sektor perbankan. Penelitian Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-4) mengatakan bahwa secara umum, penelitian mengenai penggunaan yang dihubungkan dengan sistem informasi didasarkan pada teori sikap dan juga perilaku pengguna. Hal tersebut timbul akibat adanya keyakinan yang mempengaruhi pengguna dalam memprediksi pemanfaatan teknologi informasi. Dengan kata lain, fenomena yang terjadi saat ini adalah banyak nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* yang artinya intensitas penggunaan dari aplikasi ini juga meningkat. Selain Penggunaan, variabel lain yang dapat mempengaruhi adanya Kepuasan adalah Kualitas layanan karena tidak semua produk yang digunakan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna oleh karena itu haruslah ada pengukuran seberapa besar efeknya Kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin baik pula dampaknya terhadap konsumen sehingga nantinya akan menimbulkan kepuasan terhadap konsumen, dan begitu juga sebaliknya jika konsumen merasa kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dipersepsikan oleh konsumen, maka dampak yang diterima adalah ketidakpuasan. Stank,

Goldsby, & Vickery (1999) dalam Kim., *et al* (2007:823) menyatakan bahwa Kualitas layanan menjelaskan tentang tingkatan layanan dan bisa dikategorikan menjadi dua aspek kritis yaitu kinerja operasional dan kinerja hubungan.

Penelitian kali ini akan membahas tentang variabel Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan dan Kualitas layanan dalam mempengaruhi Kepuasan pada *mobile banking* Bank Mandiri. Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih belum banyak pihak yang meneliti tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan pada *mobile banking* Bank Mandiri.

2. KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Karakteristik Teknologi

Karakteristik Teknologi yang dalam beberapa kajian, semakin tepat teknologi yang digunakan akan meningkatkan penggunaan *mobile banking*, dan sebaliknya, dapat menurunkan penggunaan (Lee *et al*, 2007). Persepsi ketepatan antara tugas, teknologi, dan pengguna IT tertentu akan berdampak positif pada penggunaan teknologi (Goodhue, 1998, Goodhue dan Tompson, 1995). Berdasarkan penelitian tersebut, disimpulkan bahwa Karakteristik Teknologi yang dapat membantu, akan mempercepat penyelesaian masalah. Dengan adanya karakteristik itu juga bisa diketahui teknologi yang sedang digunakan dapat memberikan manfaat kepada pengguna atau tidak.

Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-3) mengatakan bahwa karakteristik teknologi merupakan alat (perangkat keras maupun perangkat lunak dan juga data) yang digunakan oleh individu

dalam membantu menyelesaikan tugas. Hasil dari Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-3) membuktikan bahwa karakteristik teknologi menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kesesuaian teknologi yang digunakan dan tugas yang dikerjakan.

Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-3) menjelaskan bahwa karakteristik teknologi dalam suatu organisasi tertentu merupakan dasar untuk digunakan dalam melakukan evaluasi dari penggunaan teknologi informasi dalam penilaian individu terhadap tingkat kesesuaian teknologi yang digunakan terhadap tugas sehari-hari. Kesesuaian teknologi yang digunakan dengan tugas yang dikerjakan nantinya akan menjadi perspektif rasional mengenai apakah teknologi yang digunakan oleh individu dapat mengoptimalkan tugas atau pekerjaan dari pengguna.

Task-Technology Fit

Menurut Aljukhadar, Senecal, dan Nantel (2014:392) menjelaskan bahwa jika diartikan secara teori yang lebih luas, *Task-Technology Fit* lebih mengarah kepada evaluasi bagaimana nantinya sebuah teknologi memberikan dampak kepada kinerja bagi pengguna, menilai dampak bagi pengguna, dan mengetahui adanya kecocokan antara karakteristik teknologi yang digunakan dan tugas yang dikerjakan. Keduanya bisa memperlihatkan hasil dari kinerja pengguna dan pemanfaatannya.

Beberapa kajian menurut Carlos Tam Tiago Oliveira (2016:2) mencakup sejauh mana teknologi bisa membantu individu dalam menampilkan portofolio tugas. Teori ini menunjukkan bahwa kinerja individu merupakan konsekuensi dari penggunaan dan lebih cocok di antara teknologi dan tugas

yang mendukung. (Goodhue dan Thompson, 1995) yang merupakan masalah mendasar dari *mobile banking*. Dalam penggunaan *Task-Technology Fit*, nasabah bisa menggunakan dengan baik dan bisa dengan segera menyelesaikan permasalahan yang ada. Semakin nasabah bisa segera menyelesaikan, maka akan ada nilai kepuasan tersendiri yang timbul dan akhirnya akan lebih mengurangi tugas-tugas dan itu bisa berdampak sangat positif.

Menurut Carlos, Faria, Thomas, dan Popovic (2014:690) mengatakan bahwa model dari *Task-Technology Fit* memberikan saran kepada pengguna yang akan menggunakan teknologi baru yang mana memberikan dampak kemudahan dalam menyelesaikan tugas dengan efisien. Adopsi dari teknologi yang digunakan akan mengikuti tugas yang dimiliki oleh setiap individu. Model ini memiliki empat konstruk yaitu: Karakteristik Tugas, Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit* dan Penggunaan.

Penggunaan

Penelitian Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-4) mengatakan bahwa secara umum, penelitian mengenai penggunaan yang dihubungkan dengan sistem informasi didasarkan pada teori sikap dan juga perilaku pengguna. Hal tersebut timbul akibat adanya keyakinan yang mempengaruhi pengguna dalam memprediksi pemanfaatan teknologi informasi.

Sikap dari penggunaan juga dijelaskan oleh penelitian Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-2) yang menyatakan bahwa pemahaman teknologi saat ini sudah banyak dirasakan oleh pengguna karena mendapatkan hasil yang diinginkan dan memberikan dampak positif terhadap

kinerja individu, pemanfaatan teknologi, dan kesesuaian teknologi yang digunakan. Saat ini, walaupun pengguna telah mengetahui suatu teknologi dinyatakan canggih, pengguna tetap tidak akan menggunakannya jika pengguna berfikir teknologi tersebut tidak sesuai dengan tugas yang sedang dikerjakan dan tidak dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pengguna.

Faktor penggunaan ini bisa diteliti juga dari sejauh mana tingkat efektivitas dari alat yang digunakan dan juga apa yang akan dikerjakan. Akan menjadi sangat beralasan apabila diasumsikan semakin baik dan cocok antara alat yang digunakan dalam layanan dan tugas yang akan dikerjakan maka juga akan memberikan kesempatan pengguna untuk menggunakan layanan yang sama.

Kualitas layanan

Stank, Goldsby, & Vickery (1999) dalam Kim., *et al* (2007:823) menyatakan bahwa kualitas layanan menjelaskan tentang tingkatan layanan dan bisa dikategorikan menjadi dua aspek kritis yaitu kinerja operasional dan kinerja hubungan. Aspek operasional lebih kepada bentuk fisik dari sebuah layanan, sedangkan untuk kinerja hubungan lebih kepada bagaimana sebuah layanan itu diberikan. Pada kasus layanan internet yang memiliki kecepatan tinggi, kualitas layanan dan kualitas layanan pada konsumen memiliki korespondensi yang sangat baik kepada kinerja operasional dan juga kinerja hubungan.

Manon, Sandrine, Isabelle, Lova (2017:7) mengatakan bahwa kualitas layanan akan lebih erat kaitannya dengan bagaimana persepsi pengguna yang sudah merasakan. Lebih jelasnya adalah bagaimana penilaian konsumen secara global yang menunjukkan

adanya sikap yang secara langsung berkaitan dengan layanan dari hasil perbandingan antara persepsi yang diharapkan dan juga kinerja aktual yang didapatkan.

Konsep kualitas layanan pun akhirnya dikembangkan menjadi ServQual yang memiliki lima dimensi dalam pengukurannya. Lima dimensi itu adalah: reliabilitas, layanan yang dapat dilihat dan dirasakan, empati, respon, dan jaminan. Saat ini ServQual masih menjadi instrument yang paling banyak digunakan dalam mengukur dan mengoperasikan kualitas layanan.

Dalam dunia perbankan, kualitas layanan lebih kepada bagaimana interaksi personal antara karyawan dan nasabah yang bersangkutan dan dapat dinilai dengan adanya proses transaksi di dalamnya. Hal tersebut dapat dinilai hanya ketika nasabah bertemu dengan karyawan secara langsung. Berbeda dengan jika nasabah menggunakan layanan berbasis internet atau menggunakan aplikasi yang memang sudah disediakan oleh bank yang bersangkutan. Manon, Sandrine, Isabelle, Lova (2017:9) mengatakan bahwa layanan berbasis *online* akan lebih memberikan kemudahan, efisiensi dan efektivitas dalam hal mengirim dan menerima layanan yang diinginkan.

Semakin diperjelas oleh Manon, Sandrine, Isabelle, Lova (2017:10) bahwa kualitas layanan menggunakan *mobile banking* akan memberikan dampak kepada nasabah yang menggunakan, yaitu: manfaat yang dirasakan, risiko yang dirasakan, kompatibilitas yang dirasakan (baik dengan gaya hidup maupun dengan sebuah perangkat), respon, reliabilitas, keamanan, biaya, dan kemudahan dalam menggunakan.

Kepuasan

Menurut Tatik Suryani (2014:89) Konsumen, baik secara langsung atau tidak langsung pasti akan memberikan penilaian terhadap jasa yang dibeli atau yang pernah dikosumsinya. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Terdapat dua faktor utama yang dijadikan pedoman konsumen, yaitu: layanan yang diterima, dan layanan yang diharapkan.

Dalam upaya memuaskan konsumen, pemasar perlu mengetahui harapan-harapan yang diinginkan oleh konsumennya. Tatik Suryani (2014:105) mengatakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat dikendalikan oleh pemasar yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu: kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga.

Tatik Suryani (2014:114) mengatakan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan lebih baik seperti yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan puas. Kepuasan ini penting sekali karena rasa puas dapat meningkatkan sikap dan memperkuat perilaku pembelian ulang. Hal tersebut membuat perusahaan harus mampu memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan. Melalui pelayanan yang superior yang melebihi harapan pelanggan, diharapkan mereka akan puas.

Dewi dan Aziz (2017:3) mengatakan arti kepuasan yaitu tingkat perasaan yang dirasakan oleh individu setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dewi dan Aziz (2017:3) mengatakan bahwa kepuasan ataupun ketidakpuasan seorang individu merupakan respon terhadap evaluasi adanya ketidaksesuaian yang dirasakan

antara harapan dengan hasil aktual yang didapatkan dan dirasakan.

Daniel J Petzer (2017:11) mengatakan bahwa jika dilihat lebih spesifik, seorang konsumen yang telah merasakan persepsi keadilan akan memiliki kekuatan sendiri dalam merasakan adanya kepuasan. Lawan dari hal itu, dijelaskan oleh Daniel J Petzer (2017:11) bahwa ketidaksuksesan sebuah layanan dalam memenuhi keinginan konsumen juga bisa memberikan dampak persepsi keadilan yang negatif dan menimbulkan tingkat kepuasan yang rendah.

Hubungan antara Karakteristik Teknologi dengan *Task-Technology Fit*

Menurut Carlos Tam Tiago Oliveira (2016:7) mengatakan bahwa semakin tepat teknologi yang digunakan akan semakin memberikan dampak positif kepada pengguna dalam hal mendapatkan persepsi positif terhadap sebuah kualitas layanan. Pada konteks penggunaan *mobile banking*, *Task-Technology Fit* merupakan ukuran dari teknologi yang memang tepat digunakan sebagai layanan oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas. Adanya kecocokan antara *mobile banking* dan karakteristik teknologi yang digunakan, maka akan memberikan dampak positif terhadap ukuran *Task-Technology Fit*.

Penelitian Carlos, Faria, Thomas, Popovic (2014:691) menjelaskan bahwa teknologi membuat *mobile banking* menjadi menarik bagi pengguna saat berpergian namun memungkinkan pengguna dalam menggunakan layanan untuk menyelesaikan tugas umum dalam sektor perbankan seperti pengelolaan akun dan masalah keuangan yang bisa diakses dengan nyaman. Oleh karena itu, hasil karakteristik teknologi dari *mobile*

banking berdampak positif terhadap *Task-Technology Fit*.

Hubungan antara *Task-Technology Fit* dengan Penggunaan

Penelitian Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-3) mengatakan bahwa kesesuaian *Task-Technology Fit* berpengaruh terhadap penggunaan dari teknologi itu sendiri. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Larsen, Sørebo, & Sørebo (2009); Yadegaridehkordi, Iahad, & Ahmad (2014) dalam Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-3) yang menyatakan bahwa *Task-Technology Fit* berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

D'Ambra, Wilson, dan Akter (2013) dalam Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-3) mengatakan bahwa kesesuaian teknologi dengan tugas yang dikerjakan menjadi faktor penentu keyakinan pengguna dalam hal kegunaan, pentingnya penggunaan, dan keuntungan apa saja yang didapatkan dari adanya penggunaan teknologi informasi.

Carlos Tam Tiago Oliveira (2016) menemukan bahwa keselarasan antara *Task-Technology Fit* dan penggunaan bisa menjelaskan tentang dampak personal bagi seorang pengguna secara langsung. *Task-Technology Fit* memberikan peranan yang penting dalam mempengaruhi sikap penggunaan secara berulang. Transaksi akan dilakukan jika nasabah merasakan ada kesesuaian antara tugas dengan teknologi.

Widagdo dan Susanto (2013) menjelaskan tentang penggunaan pada sistem informasi, pada dasarnya mengacu pada teori sikap dan perilaku. Sikap memprediksikan perilaku pemanfaatan teknologi informasi.

Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan adanya hubungan yang positif antara penggunaan terhadap dampak kinerja yang dirasakan ketika menggunakan teknologi informasi.

Kesesuaian teknologi yang digunakan terhadap tugas yang didapatkan menjadi salah satu faktor yang penting dalam mengambil sebuah keputusan pengguna. Hasil ini diperkuat oleh penelitian D'ambra, Wilson, dan Akter (2013) bahwa kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan tugas yang dikerjakan menjadi faktor penentu keyakinan pengguna, pentingnya penggunaan, dan juga keuntungan yang nantinya dirasakan ketika menggunakan teknologi sebagai alat bantu. Semakin baik tingkat kesesuaian yang didapatkan dari penggunaan teknologi, maka akan menghasilkan peningkatan niat dalam menggunakan.

Hubungan antara Penggunaan dengan Kualitas layanan

Menurut Kim., *et al* (2007:4) Semakin sering seorang pengguna menggunakan layanan yang sama, maka akan semakin mudah untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan, namun juga bisa menemukan adanya fitur-fitur yang dirasa rumit sehingga menimbulkan dampak adanya permintaan pengguna dalam hal peningkatan efektivitas dalam layanan.

Menurut Lie., *et al* (2016:27) Intensitas penggunaan yang dilakukan akan lebih menggambarkan bahwa pengguna menyukai kinerja yang diberikan oleh suatu layanan. Menurut Zhao, Lu, Zhang, dan Chau (2012) dalam Lie., *et al* (2016:27) semakin konsumen menggunakan suatu layanan yang ditawarkan maka akan semakin mudah bagi perusahaan mencari titik lemah yang perlu diperbaiki sehingga

meningkatkan kualitas layanan dari perusahaan tersebut. Maka dari itu, intensitas penggunaan dari konsumen menjadi sangat penting. Hal tersebut bisa menyediakan kesempatan perbaikan kepada kualitas layanan perusahaan.

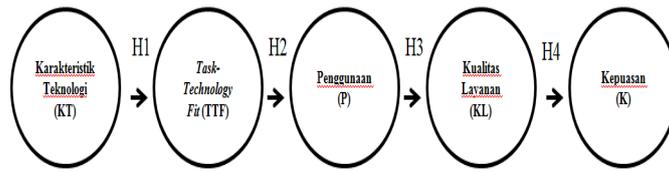
Hubungan antara Kualitas layanan dengan Kepuasan (kinerja produk)

Menurut Kim., *et al* (2007:826) Layanan yang diberikan baik secara langsung maupun melewati aplikasi berupa kecepatan dan ketepatan akan mempengaruhi kepuasan para pengguna. Hal itu berdampak positif karena semakin cepat dan sesuai layanan yang diberikan kepada pengguna maka akan cepat kebutuhan pengguna terpenuhi sehingga memberikan kepuasan. Sebaliknya, ketika layanan yang diberikan cenderung lambat dan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, maka akan berdampak pada ketidakpuasan.

Menurut Chen., *et al* (2012) Kepuasan yang selama ini dirasakan akan lebih didapatkan dari adanya perbandingan antara bagaimana konsumen mendapatkan kinerja dan ekspektasi. Ketika kualitas layanan bertemu setara atau lebih dengan ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasa puas, dan juga sebaliknya, apabila kualitas layanan bertemu kurang dari yang diekspektasikan oleh konsumen, maka konsumen akan kecewa. Hal itu juga akan mengantarkan kepada seberapa besar kemungkinan konsumen akan melakukan pengulangan dalam penggunaan layanan yang sama.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber : Carlos Tam Tiago Oliveira, 2016 dan Kwang-Jae Kim, In-Jun Jeong, Jeong-Cheol Park, Young-Jun Park, Chan-Gyu Kim, Tae-Ho Kim 2007 (Diolah)

Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

- H1 : Karakteristik Teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap *Task-Technology Fit* pada nasabah Bank Mandiri.
- H2 : *Task-Technology Fit* berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan pada nasabah Bank Mandiri.
- H3 : Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada nasabah Bank Mandiri.
- H4 : Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pada nasabah Bank Mandiri.

3. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis studi yang digunakan oleh Peneliti adalah studi deskriptif sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan sebab-akibat dari beberapa variabel yang akan diuji (Mudrajad Kuncoro, 2013:90). Dilihat dari metode penelitian, bahwa penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yang meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian (Mudrajad Kuncoro, 2013:12). Dilihat dari sumber data, penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diambil secara langsung atau dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengum-

pulan data original (Mudrajad Kuncoro, 2013:148)

Populasi, Sampel dan Penentuan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk di kota Surabaya, yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini memiliki periode penelitian yaitu selama satu tahun.

Dalam penelitian ini, Peneliti menuju kepada nasabah yang sedang menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Peneliti mengambil sampel dengan jumlah 150 responden, 100 responden ditambahkan dengan 50 responden untuk sampel *error*. Jenis teknik yang digunakan adalah *judgmental sampling* yang berarti peneliti menggunakan berbagai pertimbangan mengenai kriteria-kriteria tertentu agar benar-benar bisa sesuai dengan yang dilakukan oleh penelitian dan peneliti sendiri yang secara langsung memilih anggota populasi sehingga tidak ada populasi lain dari luar pertimbangan peneliti yang menjadi sampel (Mudrajad Kuncoro, 2014:139). Sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah Nasabah, keluarga nasabah, maupun kerabat nasabah dari Bank Mandiri yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Usia \geq 17 tahun
2. Nasabah yang sedang menggunakan layanan *mobile*

banking dari Bank Mandiri minimal 6 bulan.

3. Domisili tinggal di Kota Surabaya.

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik

Dalam penelitian ini analisis statistik yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan program IBM-AMOS 22.0. Analisa pada penelitian ini melibatkan konstruk eksogen yaitu karakteristik teknologi, dan variabel endogen yaitu *Task-Technology Fit*, Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan.

Berikut ini langkah-langkah, syarat, asumsi dan hasil analisis

persamaan struktural dijelaskan sebagai berikut :

1. Asumsi Model Persamaan Struktural

a. Jumlah Sampel

Teknik estimasi yang digunakan adalah *maximum likelihood* (ML) maka sampel yang digunakan antara 100-200 (Ghozali, 2017 : 69). Pada penelitian ini menguji sampel sebanyak 150 responden dan sampel ini masuk dalam kriteria teknik estimasi *Maximum Likelihood*.

b. Normalitas Data

Asumsi normalitas terpenuhi jika nilai *Critical Skewness* (c.r) melebihi $\pm 2,58$ maka distribusi data tidak normal (Ghozali, 2017 : 222). Hasil uji normalitas disajikan sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Satis4	1,000	5,000	-0,314	-1,569	-0,633	-1,583
Satis3	1,000	5,000	-0,143	-0,713	-0,982	-2,455
Satis2	1,000	5,000	0,075	0,377	-0,618	-1,544
Satis1	1,000	5,000	-0,097	-0,483	-0,936	-2,339
KL4	1,000	5,000	0,118	0,590	-1,066	-2,665
KL3	1,000	5,000	0,173	0,863	-0,672	-1,680
KL2	1,000	5,000	0,064	0,320	-0,940	-2,351
KL1	1,000	5,000	0,090	0,452	-0,681	-1,701
Use4	1,000	5,000	0,166	0,831	-1,126	-2,815
Use3	1,000	5,000	-0,489	-2,447	0,026	0,065
Use2	1,000	5,000	-0,289	-1,447	-0,621	-1,554
Use1	1,000	5,000	-0,047	-0,236	-0,719	-1,799
TTF4	1,000	5,000	-0,335	-1,673	-0,404	-1,009
TTF3	2,000	5,000	-0,347	-1,737	-0,891	-2,227
TTF2	1,000	5,000	-0,218	-1,089	-0,924	-2,310
TTF1	1,000	5,000	-0,109	-0,546	-0,485	-1,212
KT_4	1,000	5,000	-0,160	-0,802	-0,695	-1,738
KT_3	1,000	5,000	-0,070	-0,351	-0,745	-1,862
KT_2	1,000	5,000	0,154	0,772	-0,943	-2,357
KT_1	1,000	5,000	-0,158	-0,790	-0,882	-2,205
Multivariate					-5,716	-1,180

Berdasarkan Tabel 1, tampak bahwa perhitungan *skewness* memiliki c.r yang merentang antara -2,447 hingga 0,863. Nilai-nilai c.r tersebut tidak ada satu pun yang menyalahi syarat normalitas data

secara *univariate*. Nilai c.r *multivariate* diperoleh sebesar 1,884 dan tidak menyalahi syarat normalitas data, artinya secara keseluruhan sebaran data pada

penelitian ini telah memenuhi syarat normalitas data.

c. *Outlier*

Outlier secara *multivariate* dapat diketahui dengan melakukan

evaluasi hasil output program AMOS 22,0 pada bagian output yang dinamakan jarak D^2 Mahalanobis.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Uji *Outlier Multivariate*

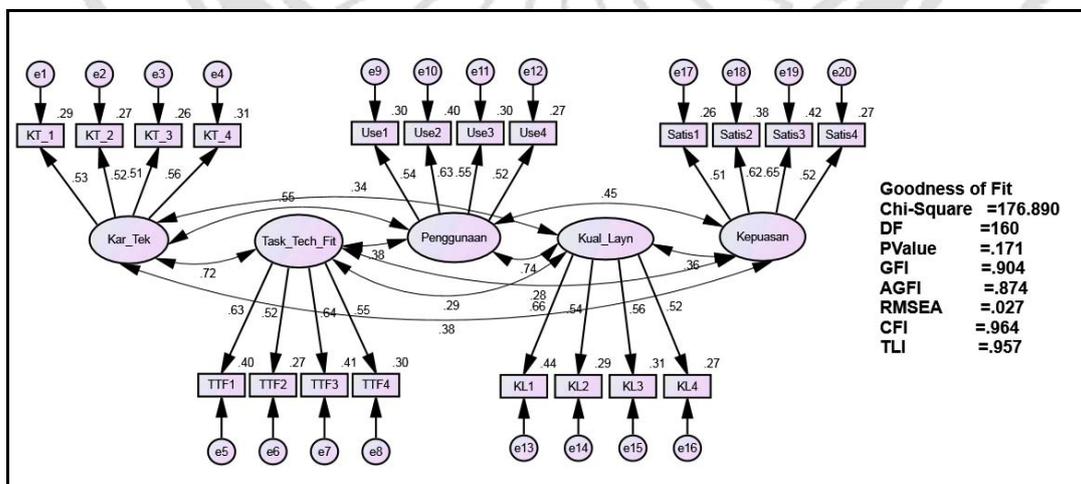
Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
22	42,07	0,003	0,334
18	34,363	0,024	0,874
96	31,96	0,044	0,962
..... dst			
85	17,904	0,594	0,142
120	17,883	0,595	0,114
102	17,857	0,597	0,091
9	17,691	0,608	0,109
114	17,572	0,616	0,114

Berdasarkan hasil perhitungan program AMOS, tampak bahwa observasi yang memiliki nilai p terkecil yaitu sebesar 0,091 adalah observation number 102. Temuan hasil perhitungan outlier di atas menunjukkan bahwa tidak ada satu pun nilai dari kolom p2 di tabel perhitungan Mahalanobis yang memiliki angka di bawah 0,05. Menurut Santoso (2015:89), deteksi adanya *outlier multivariate* dapat dideteksi dengan adanya nilai kolom

p2 yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, maka distribusi data yang digunakan pada penelitian ini tidak memiliki outlier secara *multivariate*.

2. **Measurement Fit**

Hasil penelitian yang valid terjadi bilamana terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Konstruk yang reliabel terbentuk bilamana terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.



Gambar 3. Model CFA Variabel Penelitian

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada seluruh variabel laten yaitu Karakteristik Teknologi, *Task-Tech-nology Fit*, Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan dengan bantuan program AMOS 22.0, sebagai berikut :

Uji Validitas

Analisis faktor konfirmatori (CFA) digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan dalam membentuk sebuah konstruk laten tersebut layak diusulkan. Validitas konstruk mengukur sampai seberapa

jauh ukuran indikator mampu merefleksikan konstruk laten teoritisnya (Ghozali, 2017:141). Gambar 3 tersebut merupakan model lengkap uji CFA yang dibentuk dari konstruk Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan.

Pengecekan validitas dilakukan terhadap *loading factor* dari indikator-indikator dari masing-masing konstruk. Hasil perhitungan program AMOS untuk *loading factor* masing-masing indikator tampak pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Uji Validitas Indikator

Konstruk	Indikator	<i>Standardized Estimate</i> (λ)	Keterangan (Valid, bilamana $\lambda > 0,5$)
Karakteristik Teknologi	KT_1	0,534	Valid
	KT_2	0,516	Valid
	KT_3	0,51	Valid
	KT_4	0,561	Valid
<i>Task-Technology Fit</i>	TTF1	0,632	Valid
	TTF2	0,519	Valid
	TTF3	0,643	Valid
	TTF4	0,551	Valid
Penggunaan	Use1	0,543	Valid
	Use2	0,632	Valid
	Use3	0,547	Valid
	Use4	0,521	Valid
Kualitas Layanan	KL1	0,664	Valid
	KL2	0,541	Valid
	KL3	0,56	Valid
	KL4	0,522	Valid
Kepuasan	Satis1	0,512	Valid
	Satis2	0,619	Valid
	Satis3	0,645	Valid
	Satis4	0,519	Valid

Nilai *loading factor* indikator-indikator penelitian ini bergerak mulai dari nilai terendah sebesar 0,51 (KT_3) dan tertinggi sebesar 0,664 (KL_1). Karena masing-masing indikator memiliki *loading factor* lebih besar dari 0,5 maka konstruk yang dibentuk sudah memenuhi syarat validitas yang baik.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran internal konsistensi indikator suatu konstruk. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya.

Tabel 4
Perhitungan *Construct Reliability*

Variabel	<i>Construct Reliability</i>
Karakteristik Teknologi	0,610
<i>Task-Technology Fit</i>	0,678
Penggunaan	0,648
Kualitas Layanan	0,661
Kepuasan	0,664

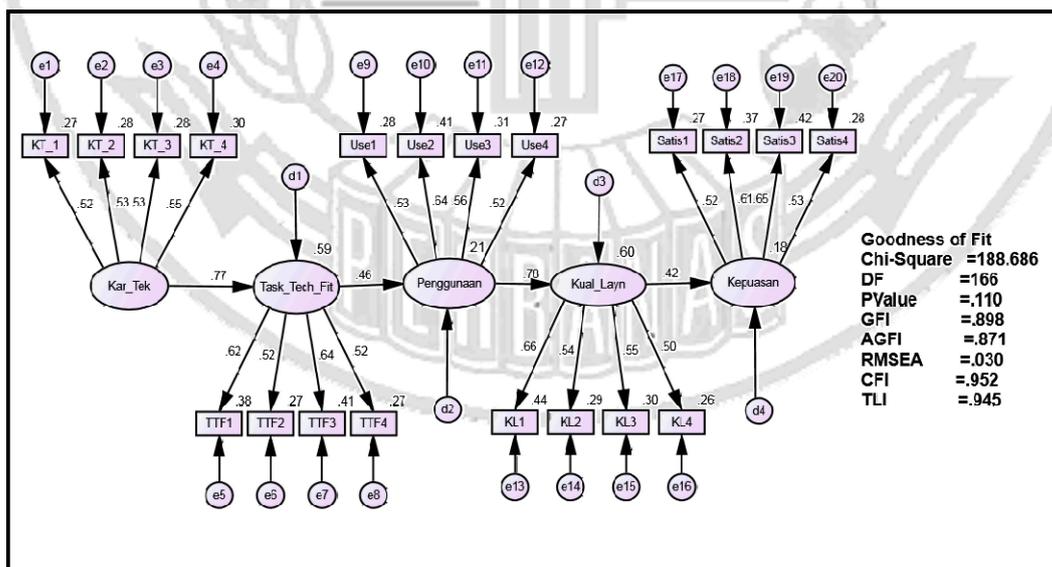
Berdasarkan *standard cut off value* dari *construct reliability*, Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika nilai reliabilitasnya $\geq 0,70$ dan jika diketahui bahwa nilai reliabilitasnya antara 0,60 - 0,70 maka indikator masih dapat diterima dengan syarat validitas indikator dalam model baik (Ghozali, 2017:144).

Hasil perhitungan yang tampak pada Tabel 4 menunjukkan bahwa semua konstruk, yaitu karakteristik teknologi memiliki reliability sebesar 0,610, *Task-Technology Fit* sebesar 0,678, penggunaan sebesar 0,648, kualitas layanan sebesar 0,661, dan kepuasan sebesar 0,664. Dengan kata lain, semua konstruk memiliki reliabilitas $\leq 0,7$ namun masih dapat di-

terima karena validitas yang dimiliki oleh masing-masing indikator pendukungnya termasuk dalam kategori baik.

Evaluasi Model Struktural

Model persamaan struktural yang dianalisis pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Teknologi (KT), *Task-Technology Fit* (TTF), Penggunaan (P), Kualitas Layanan (KL) terhadap Kepuasan (K) Nasabah Bank Mandiri yang telah dituangkan dalam bentuk hipotesis penelitian. Bilamana digambarkan dalam bentuk visual, maka model persamaan struktural pada penelitian ini tampak sebagai berikut :



Gambar 4. Model Persamaan Struktural Pengaruh Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Model persamaan struktural tersebut menunjukkan memiliki hampir semua kriteria *Goodness of Fit* yang baik. Nilai P-value sudah baik ($p >$

0,05), RMSEA sudah baik ($< 0,08$), CFI sudah baik ($> 0,94$), dan Chi-Square sudah baik (Chi-Square_{hitung} $<$ Chi-Square_{tabel})

Tabel 5. Goodness Of Fit Model Struktural

Parameter	Kriteria	Hasil Pengujian	Keterangan
Chi-Square	DF = 166, $\chi^2 = 197,06$	188,686	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,110	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,898	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,871	Marginal
RMSEA	$\leq 0,08$	0,030	Baik
CFI	$\geq 0,94$	0,952	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,945	Marginal

Hasil GFI AGFI, dan TLI hampir baik dan berada di perbatasan nilai yang dipersyaratkan. GFI, AGFI, dan TLI masih dapat ditingkatkan dengan fasilitas saran perbaikan dari program AMOS, namun mengingat syarat-syarat lain sudah baik, maka model persamaan struktural di atas lebih lanjut tidak memerlukan modifikasi apa pun.

Pembuktian Hipotesis

Hipotesis penelitian ini terdiri dari 4 (empat) buah hipotesis dimana hipotesis ke-1 sampai dengan ke-4 merupakan pembuktian pengaruh langsung antar variabel.

Pembuktian untuk hipotesis ke-1 sampai dengan ke-4 dapat terlihat langsung melalui hasil perhitungan program AMOS dan hasilnya disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Pengaruh Antar Variabel

Pengaruh antar Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Task_Tech_Fit <--- Kar_Tek	0,765	0,202	3,997	***	Signifikan
Penggunaan <--- Task-Tech Fit	0,459	0,115	3,281	,001	Signifikan
Kual_Layn <--- Penggunaan	0,777	0,236	4,387	***	Signifikan
Kepuasan <--- Kual_Layn	0,423	0,120	3,011	,003	Signifikan

Sumber : Lampiran, diolah

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa data yang telah diterangkan pada bagian sebelumnya, maka bagian ini akan dibahas mengenai pembahasan analisis:

Pengaruh Karakteristik Teknologi terhadap Task Technology Fit

Hasil analisa data menunjukkan bahwa Karakteristik teknologi berpengaruh langsung terhadap *Task-Tech Fit*

sebesar 0,765 dengan dukungan C.R sebesar 3,997 dan p value $< 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan kata lain hipotesis pertama penelitian ini yang menyatakan “Karakteristik Teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap *Task-Technology Fit*” terbukti.

Karakteristik teknologi berdampak positif kepada pengguna karena indikator yang ada di karakteristik

teknologi yaitu adanya kemudahan menggunakan aplikasi di lokasi manapun, layanan setiap waktu, cepat dan tingkat keamanan yang baik kepada nasabah sebagai pengguna yang berdampak pada *Task-Technology Fit*. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Carlos Tam Tiago Oliveira (2016), Bing Wu, Xiaohui Chen (2016), Carlos Tam, et al., (2014) maupun Kwang-Jae Kim. Menurut Zhou *et al.*, (2010) dalam Carlos Tam Tiago Oliveira (2016) mengatakan bahwa semakin tepat teknologi yang digunakan akan semakin memberikan dampak positif kepada pengguna. Pada konteks penggunaan *mobile banking*, *Task-Technology Fit* merupakan ukuran dari teknologi tepat yang digunakan sebagai layanan oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas. Adanya kecocokan antara *mobile banking* dan karakteristik teknologi yang digunakan, maka akan memberikan dampak positif terhadap ukuran *Task-Technology Fit*.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel karakteristik teknologi dinilai baik dengan mean sebesar 3,71 sehingga berdampak baik bagi responden dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal tersebut juga sesuai dengan adanya aplikasi yang menyediakan berbagai layanan pembayaran, layanan pengaturan akun, kecepatan dalam pelayanan dan juga dinilai baik oleh pengguna.

Penelitian Carlos, Faria, Thomas, Popovic (2014) menjelaskan bahwa teknologi membuat *mobile banking* menjadi menarik bagi pengguna saat berpergian namun memungkinkan pengguna dalam menggunakan layanan untuk menyelesaikan tugas umum dalam sektor perbankan seperti pengelolaan akun dan masalah keuangan yang bisa diakses dengan nyaman. Oleh karena itu, hasil karakteristik teknologi dari *mobile banking* ber-

dampak positif terhadap *Task-Technology Fit*.

Pengaruh *Task Technology-Fit* terhadap Penggunaan

Hasil analisa data menunjukkan bahwa *Task-Technology Fit* berpengaruh langsung terhadap penggunaan sebesar 0,459 dengan dukungan C.R sebesar 3,281 dan p value < 0,05. Artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima atau dengan kata lain hipotesis kedua penelitian ini yang menyatakan “*Task-Technology Fit* berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan” terbukti. Dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan karena adanya ketepatan, kepraktisan, kemudahan mengirim dana, dan dapat berlangganan eksklusif seperti nasabah prioritas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Carlos Tam, *et al.*, (2014) yang mendapatkan hasil menyerupai penelitian ini.

Kesesuaian tugas dengan teknologi (*Task-Technology Fit*) berarti nasabah bisa menggunakan dengan baik dan teknologi yang digunakan bisa dengan segera menyelesaikan permasalahan yang ada. Semakin nasabah bisa segera menyelesaikan, maka nasabah akan semakin suka menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel *Task-Technology Fit* dinilai baik oleh responden dengan mean sebesar 3,71 sehingga berdampak baik bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Kesesuaian teknologi yang digunakan terhadap tugas yang didapatkan menjadi salah satu faktor yang penting dalam mengambil sebuah keputusan pengguna. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Yen, Wu, Cheng, dan Huang (2010) dalam D’ambra, Wilson, dan Akter (2013) bahwa kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan kebutuhan yang dikerjakan

menjadi faktor penentu keyakinan pengguna, pentingnya penggunaan, dan juga keuntungan yang nantinya dirasakan ketika menggunakan teknologi sebagai alat bantu. Semakin baik tingkat kesesuaian yang didapatkan dari penggunaan teknologi, maka akan menghasilkan peningkatan niat dalam menggunakan.

Pengaruh Penggunaan terhadap Kualitas Layanan

Hipotesis ketiga penelitian ini terbukti sehingga perubahan pada penggunaan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Penggunaan dinilai baik oleh responden dengan menghasilkan mean sebesar 3,71 sehingga berdampak baik bagi responden untuk menggunakan *mobile banking*. Sejalan dengan adanya kualitas layanan yang digambarkan dengan jaringan transmisi yang cepat dalam mengunduh dan mengunggah, memberikan respon balik yang baik, dan tidak ada respon data yang tertunda ketika digunakan oleh pengguna. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Kowatsch dan Maass (2010) dalam Lie., *et al* (2016).

Menurut Kowatsch dan Maass (2010) dalam Lie., *et al* (2016) Intensitas penggunaan yang dilakukan mencerminkan kesukaan pengguna atas sebuah layanan. Menurut Zhao, Lu, Zhang, dan Chau (2012) dalam Lie., *et al* (2016:27) semakin konsumen menggunakan suatu layanan yang ditawarkan maka akan semakin mudah konsumen menemukan kekurangan yang bisa disampaikan kepada pihak perusahaan sehingga memberikan peluang bagi perusahaan mencari titik lemah yang perlu diperbaiki sehingga meningkatkan kinerja layanan dari perusahaan tersebut. Semakin sering seorang pengguna menggunakan aplikasi yang sama

dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia, maka akan semakin mudah pengguna menemukan kekurangan pada aplikasi tersebut dan bisa memberikan kritik maupun saran kepada bank sehingga nantinya bisa dijadikan motivasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari aplikasi *mobile banking*. Maka dari itu, intensitas penggunaan dari konsumen menjadi sangat penting. Hal tersebut bisa menyediakan kesempatan perbaikan kepada kinerja layanan perusahaan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

Hasil analisa data menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan sebesar 0,423 dengan dukungan C.R sebesar 3,011 dan p value < 0,05. Artinya H_0 ditolak dan H_4 diterima atau dengan kata lain hipotesis keempat penelitian ini yang menyatakan “Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan” terbukti. Kualitas Layanan dinilai baik dengan mean sebesar 3,71 sehingga berdampak positif terhadap pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank maka akan semakin memberikan rasa suka dan kepuasan bagi nasabah. sehingga perubahan kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kotler and Keller dalam Dewi dan Aziz (2017:3) mengatakan arti kepuasan yaitu tingkat perasaan dari seorang individu yang terjadi setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Chen., *et al* (2012) Kepuasan yang selama ini dirasakan akan lebih didapatkan dari adanya perbandingan antara bagaimana konsumen mendapatkan kinerja dan ekspektasi. Ketika kualitas layanan

sesuai atau melebihi ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya, apabila kualitas layanan di bawah ekspektasi konsumen, maka konsumen akan kecewa. Kualitas layanan yang semakin baik, akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Lilik dan Noviana (2017: 106) Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Apabila sudah terjalin ikatan, maka nasabah akan memilih perusahaan tersebut dan ketika mereka datang di perusahaan itu, mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan macam apa yang akan diperoleh (diterima) berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut ke mulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Sehingga layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang diterima sekarang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Karakteristik Teknologi berpengaruh signifikan terhadap *Task-Technology Fit*, artinya semakin baik karakteristik teknologi yang digunakan maka akan semakin baik pula dampaknya kepada *Task-Technology Fit*. *Task-Technology Fit* berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan, artinya semakin baik *Task-Technology Fit* yang digunakan maka akan semakin baik pula dampaknya kepada penggunaan. Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, artinya semakin pengguna menggunakan aplikasi *mobile banking* maka akan semakin mudah

bagi pengguna untuk menemukan kekurangan dari aplikasi yang nantinya bisa dijadikan saran kepada bank untuk perbaikan kualitas layanan. Akhirnya, Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka akan semakin memberikan rasa suka dan menimbulkan kepuasan bagi nasabah.

Keterbatasan

Beberapa keterbatasan pada penelitian ini, misalnya : Peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang membahas peran diantara variabel yang memediasi variabel lain. Pada saat penyebaran kuesioner, banyak responden yang harus bertanya terlebih dahulu mengenai pengertian variabel-variabel yang akan diobservasi pada penelitian ini. Peneliti harus menyediakan waktu lebih untuk menjelaskan penamaan dan pengertian dari variabel penelitian tersebut kepada calon responden. Peneliti diminta untuk memberikan kuesioner dengan kalimat yang lebih mudah untuk dipahami.

Saran

Dari hasil penelitian ini disarankan kepada Bank Mandiri di Surabaya agar nantinya Bank Mandiri memberikan edukasi kepada nasabah dengan memberikan layanan yang berkelanjutan mengenai aplikasi mobile banking karena berdasarkan hasil yang didapatkan, nasabah sangat setuju dengan adanya kualitas layanan yang diberikan akan berdampak kepada kepuasan nasabah. Bank Mandiri juga diharapkan dapat meningkatkan inovasi agar teknologi yang digunakan oleh nasabah dapat lebih mudah untuk digunakan sehingga nasabah dapat menyelesaikan kebutuhan dengan cepat. Terakhir, Bank mandiri agar meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan penjelasan kepada nasabah

mengenai cara menggunakan aplikasi mobile banking sehingga nasabah dapat lebih mudah menggunakan.

Hasil dari penelitian ini juga menyarankan kepada Peneliti lain agar peneliti selanjutnya dapat lebih memberikan kuesioner yang lebih mudah untuk dipahami oleh responden dan juga menyediakan waktu untuk penyebaran kuesioner agar dapat mendapatkan hasil dengan maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Aljukhadar, Senecal, Nantel. 2014. "Is More Always Better? Investigating The Task-Technology Fit Theory In An Online User Context", *Information & Management*, Vol. 51, Issue: 4, pp. 391-397.
- Arcand, PromTep, Brun, Rajaobelina. 2017. "Mobile Banking Service Quality and Customer Relationships", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 Issue: 7, pp. 1068-1089.
- Aris Kurniawan. 2016. "17 definisi, pengertian teknologi menurut para ahli dan perkembangannya" (Online) (<http://www.gurupendidikan.com/17-definisi-pengertian-teknologi-menurut-para-ahli-dan-perkembangannya/>, diakses pada 22 Maret 2017)
- Arsono Laksmana, Muslichah. 2002. "Pengaruh teknologi informasi, saling ketergantungan, karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial" Vol. 4 No. 2 (Online) (<http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting/> Diakses pada 2 Mei 2017)
- Choi, Beom Joon and Hyuk Sik Kim. 2013. "The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service" *Managing Services Quality* Vol. 23 No. 3, pp. 188-204
- Dale L. Goodhue, Ronald L. Thompson. 1995 "Task-Technology Fit and Individual Performance" *MIS Quarterly* Vol. 19, No. 2 (June., 1995), pp. 213-236 (Online) (<http://www.jstor.org/stable/249689>, diakses pada 25 Maret 2017)
- Dhisaw, M. T dan Strong, D. M. 1999. "Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs", *Information & Management*, Vol. 36 No. 1, pp. 9-12
- Ghozali, Imam, dan Fuad. 2011. *Structural Equation Modelling*. Semarang : BP UNDIP
- _____. 2014. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0*. Semarang : BP Universitas Diponegoro
- Goodhue, D. L. 1995. "Understanding user evaluations of information systems". *Management Science*, Vol. 41 No. 12, pp. 1827-1844
- Hou, C.-K. 2012. "Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence system: An empirical study of Taiwan's electronics industry", *International Journal of Information Management*, Vol. 32 No. 6, pp. 560-573

- Kim, Jeong, Park, Park, Kim, Kim. 2007. "The Impact of Network Service Performance on Customer Satisfaction and Loyalty: High Speed Internet Service Case In Korea" *Elsevier*. Vol 32 Issue: 3, pp. 822-831.
- Kotler, Keller. 2013. *Marketing Management 14th Edition*. England : Pearson
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Oliveira, Carlos Tam Tiago. 2016. "Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 Iss pp. –
- Rahmawati, Hidayatin. "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru." Vol. 03 no. 1.
- Sahin, Azize, Cemal Zehir, and Hakan Kitapci,. 2011. "The effects of Brand Experiences, Trust and Satisfaction on building brand loyalty, and empirical research on global brands" *Procedia social and behavioral science*. Vol 24 pp. 1288-1303.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tatik Suryani. 2014. *Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tiago Oliveira, Miguel Faria, Manoj Abraham Thomas, Alec Popovic. 2014. "Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM", *International Journal of Information Management*, 34 (689-703)
- Wina Hastria Ofani, Endang Siti Astuti, Kertahadi. 2015. "Pengaruh karakteristik tugas, karakteristik teknologi, dan karakteristik individu terhadap task-technology fit (Survey pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Kandatel Jombang)." Vol. 1 No. 1 (Online) (administrasibisnis.studentjournal.lub.ac.id, Diakses pada 2 Mei 2017)
- Wu, Chen. 2016. "Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task-technology fit (TTF) model", *Computer and Human Behavior*, (1-12)