

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, TRUST, SATISFACTION*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PADA PENGGUNA NAGARI
MOBILE BANKING DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang



OLEH :

RAHMI FITRI

20059275/2020

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

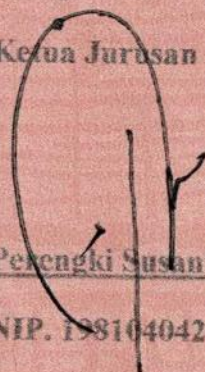
PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *TRUST*, *SATISFACTION*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PADA PENGGUNA NAGARI
MOBILE BANKING DI KOTA PADANG

Nama : Rahmi Fitri
TM/NIM : 2020/20059275
Keahlian : Pemasaran
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2022

Mengatahui

Ketua Jurusan



Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D

NIP. 198104042005011002

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Rahmiati, SE, M.Sc

NIP. 197408251998022001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *TRUST*, *SATISFACTION*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PADA PENGGUNA NAGARI
MOBILE BANKING DI KOTA PADANG**

Nama : Rahmi Fitri
TM/NIM : 2020/20059275
Keahlian : Pemasaran
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi



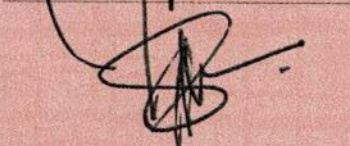
Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen S-1

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang

Padang, November 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Rahmiati, SE, M.Sc	(Ketua)	
Perengki Susanto, SE, M.Sc.Ph.D	(Anggota)	
Abror, SE, ME, Ph.D	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmi Fitri
TM/NIM : 2020/20059275
Tempat/Tanggal Lahir : Padang Panjang / 24 Desember 1998
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Pertanian Lubuk Minturun RT 001 RW 001 Kec.
Koto Tengah Kota Padang
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction*
Terhadap *Continuance Intention* Pada Pengguna
Nagari Mobile Banking Di Kota Padang
No.Hp : 0812-7612-8909

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni dengan gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani oleh dosen pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Padang, November 2022



Rahmi Fitri
20059275

ABSTRAK

Rahmi Fitri : **Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction* Terhadap *Continuance Intention* Pada Pengguna Nagari Mobile Banking Di Kota Padang.**
(2020/20059275)

Dosen Pembimbing : **Rahmiati, SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction*, Terhadap *Continuance Intention* Pada Pengguna Nagari Mobile Banking Di Kota Padang”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Nagari Mobile Banking di Kota Padang minimal 1 kali transaksi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 200 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online atau google form dan pengolahan data menggunakan aplikasi Smart PLS 3.2.9.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention* Pada Pengguna Nagari Mobile Banking Di Kota Padang, (2) *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh terhadap *Trust*, (3) *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction*, (4) *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*, (5) *Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*, (6) *Perceived Ease of Use* (X1) tidak berpengaruh terhadap *Continuance Intention* dimediasi *Trust* (Z1), (7) *Perceived Ease of Use* (X1) berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* dimediasi *Satisfaction* (Z2).

Kata Kunci : ***Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction, Continuance Intention.***

ABSTRACT

Rahmi Fitri : *The Effect of Perceived Ease of Use, Trust, Satisfaction on Continuance Intention on Nagari Mobile Banking Users in Padang City.*
(2020/20059275)

Dosen Pembimbing : **Rahmiati, SE, M.Sc**

This study aims to analyze "The Influence of Perceived Ease of Use on Continuance Intention Mediated by Trust, and Satisfaction on Nagari Mobile Banking Users in Padang City". The population in this study are all users of Nagari Mobile Banking in Padang City at least 1 transaction. The number of samples used in this study were 200 respondents. Data collection was carried out through online questionnaires or google forms and data processing using the Smart PLS 3.2.9 application.

The results of this study indicate that (1) Perceived Ease Of Use has a positive and significant effect on Continuance Intention on Nagari Mobile Banking Users in Padang City, (2) Perceived Ease Of Use has no effect on Trust, (3) Perceived Ease Of Use has a positive effect and significant to Satisfaction, (4) Trust has a positive and significant effect on Continuance Intention, (5) Satisfaction has a positive and significant effect on Continuance Intention, (6) Perceived Ease of Use (X1) has no effect on Trust-mediated Continuance Intention (Z1), (7) Perceived Ease of Use (X1) has a positive effect on Continuance Intention mediated by Satisfaction (Z2).

Keywords: *Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction, Continuance Intention.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction, Terhadap Continuance Intention Pada Pengguna Nagari Mobile Banking Di Kota Padang”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untu mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan dalam menyelesaikannya. Meskipun demikian atas bimbingan, bantuan, arahan, nasehat serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Ibu Rahmiati SE, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, serta arahan bagi penulis.
3. Ibu Rosyeni Rasyid, SE,ME, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staff Administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan arahan serta bantuan penulis skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi S1 Manajemen serta karyawan/i yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
9. Secara Khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat serta dukungan yang tidak pernah berhenti hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman yang selalu memberikan semangat serta selalu setia dalam mendampingi hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun pengembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	12
1. Teori Penerimaan Teknologi (TAM).....	12
2. Continuance Intention	13
3. Perceived Ease Of Use	16
4. Trust	18
5. Satisfaction	20
B. Penelitian yang Relevan	21
C. Kerangka Konseptual	23
D. Hipotesis	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	29
G. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	31
H. Teknik Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Analisis Deskriptif	40
C. Deskripsi Variabel Penelitian	47
D. Hasil Analisis Data	52
E. Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Yang Relevan	22
Tabel 2 Skor Jawaban Skala Likert	29
Tabel 3 Defenisi Operasional	30
Tabel 4 Kriteria Penilaian TCR	33
Tabel 5 Kriteria Penilaian PLS.....	35
Tabel 6 Evaluasi Pengukuran <i>Refleksif</i>	35
Tabel 7 Analisis <i>Outer Model</i>	37
Tabel 8 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 9 Responden berdasarkan Usia.....	41
Tabel 10 Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	42
Tabel 11 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 12 Responden berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 13 Analisis Crosstab Usia Dan Jenis Kelamin	44
Tabel 14 Analisis Crosstab Pendidikan dan Pekerjaan	45
Tabel 15 Analisis Crosstab Pendapatan dan Jenjang Pendidikan	46
Tabel 16 Distribusi Frekuensi <i>Continuance Intention</i> (Y).....	47
Tabel 17 Distribusi Frekuensi <i>Perceived Ease of Use</i> (X1)	49
Tabel 18 Distribusi Frekuensi <i>Trust</i> (Z1)	50
Tabel 19 Distribusi Frekuensi <i>Satisfaction</i> (Z2)	51
Tabel 20 Validitas Konvergen.....	52
Tabel 21 Average Variance Extracted (AVE)	53

Tabel 22 Discriminant Validity.....	53
Tabel 23 Output AVE	54
Tabel 24 Uji Reliabilitas	55
Tabel 25 R Square.....	56
Tabel 26 Path Coefficients.....	57
Tabel 27 Indirect Effects	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Performa Terbaik Mobile Banking 10 Bank 2020-2021	3
Gambar 2 komentar permasalahan yang dirasakan	5
Gambar 3 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4 Model Akhir Output PLS	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman sudah sangat pesat, apapun yang dilakukan dan dibutuhkan bisa didapatkan dengan cepat tanpa hambatan. Hal tersebut terjadi karena semakin canggihnya perubahan zaman yang dipengaruhi oleh teknologi. Salah satu kemajuan teknologi yang sangat pesat yaitu informasi. Saat ini informasi dapat kita peroleh dimana saja dan kapan saja dengan bantuan internet. Dulu internet hanya bisa diakses melalui komputer, tapi seiring berjalannya waktu sekarang kita bisa mengakses internet melalui telepon genggam. Kita dapat terhubung dengan semua orang dari belahan dunia manapun hanya dengan internet.

Bukan hanya untuk memperoleh informasi, internet juga bisa digunakan untuk berbagai hal, seperti media pembelajaran, berbelanja, akses media sosial, sarana hiburan, sarana berkomunikasi bahkan internet juga digunakan oleh pemerintah untuk perbankan serta berguna sebagai penunjang pekerjaan mereka. Segala hal yang menggunakan internet sangat memudahkan dan membantu pekerjaan agar cepat terselesaikan.

Saat dunia sudah dikuasai oleh teknologi dan internet, dunia perbankan juga sudah mulai menyediakan fasilitas-fasilitas yang menggunakan internet. Salah satu contohnya yaitu perbankan menyediakan mobile banking. Semua masyarakat yang memakai jasa perbankan satu persatu mulai diarahkan untuk menggunakan mobile banking. Dengan

begitu, segala transaksi bisa berjalan dengan baik tanpa harus berhadapan langsung dengan pihak bank, termasuk segala pembayaran yang dapat kita lakukan dengan memanfaatkan mobile banking.

Banyak bank yang sudah menggunakan mobile banking atau bahkan hampir semua bank menyediakan layanan mobile banking. Saat ingin menggunakan mobile banking kita perlu datang ke bank terdekat untuk melakukan pendaftaran agar mendapatkan password. Setelah itu, pihak bank akan mengarahkan untuk menginstal aplikasi mobile banking yang disediakan oleh bank melalui Play Store dan App Store biasanya aplikasi tersebut tidak membutuhkan biaya dan dapat diunduh secara gratis. Jika sudah terinstal, cukup masukkan password yang diberikan bank, maka secara otomatis data-data keuangan sudah lengkap didalamnya.

Mobile banking membantu memudahkan dalam hal bertransaksi. Segala hal yang berhubungan dengan bank dapat dilakukan melalui mobile banking, seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan, historis transaksi dan masih banyak menu lainnya. Dengan begitu, masyarakat tidak perlu lagi bertransaksi secara langsung ke bank, cukup hanya dengan membuka aplikasi mobile banking.

Setiap bank selalu mencoba untuk menarik perhatian masyarakat dengan meningkatkan fitur-fitur mobile banking mereka. Berikut ini merupakan data mobile banking terbaik di Indonesia:





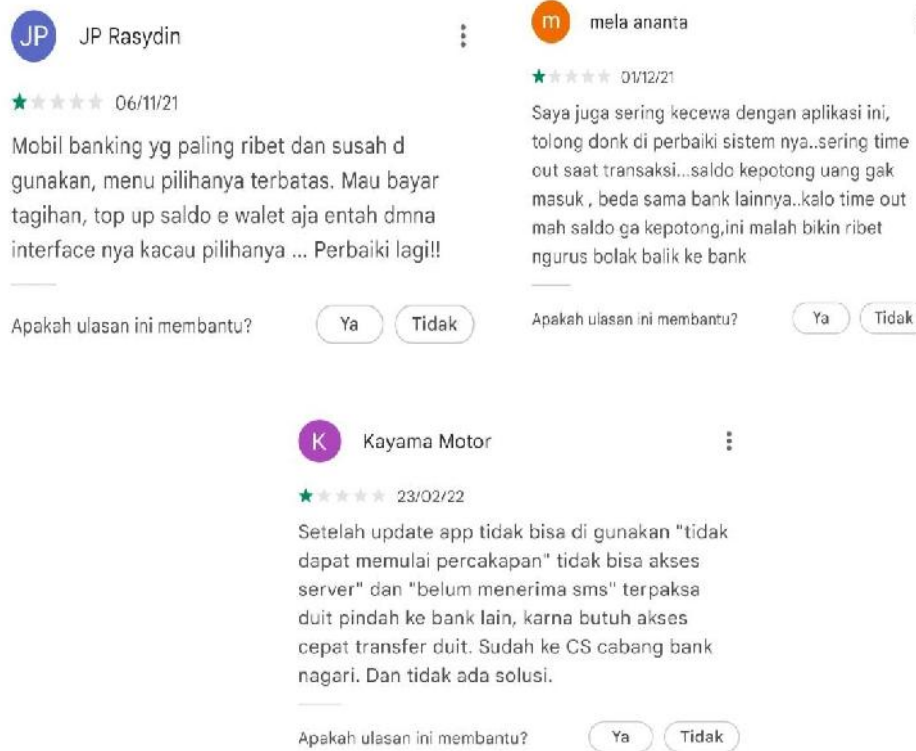
Gambar 1
Performa terbaik mobile banking 10 bank tahun 2020-2021 (%)
 (Sumber: <https://news.detik.com>).

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa mobile banking yang memiliki performa terbaik di Indonesia mengalami perubahan pada tahun 2020-2021 peringkat pertama diduduki oleh Bank Negara Indonesia (BNI) dengan persentase sebesar 94,92% ditahun 2021 dan ditahun 2020 sebesar 96,21%. Untuk peringkat kedua ada Bank Central Asia (BCA) dengan persentase 94,88 ditahun 2021 dan 95,08 ditahun 2020.

Bank Nagari merupakan salah satu bank daerah yang memiliki mobile banking dengan nama Nagari Mobile banking. Bank Nagari meresmikan Nagari Mobile banking pada tahun 2018, hal tersebut masih tergolong baru bagi Bank Nagari. Penggunaan mobile banking tentu tidak selamanya berjalan dengan baik tentu ada beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti gangguan pada jaringan seperti yang dialami oleh Bank Nagari pada tahun 2019 dikutip dari <https://regional.kompas.com> dimana saat itu nasabah komplain tidak bisa bertransaksi baik melalui mobile banking maupun melalui ATM Bank Nagari. Selain itu seringkali terjadi permasalahan jaringan down yang dialami oleh Bank Nagari membuat masyarakat kurang nyaman dalam bertransaksi, hal tersebut akan menyebabkan segala pekerjaan yang berhubungan dengan transaksi menjadi tertunda.

Selain itu juga ada beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengguna Nagari Mobile banking yang mereka utarakan di aplikasi Nagari Banking Play Store. Berikut ini beberapa keluhan yang dirasakan:

<p> yoviald</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 17/11/21</p> <p>Mohon maaf sebelumnya, saya menerima keluhan dari memakai aplikasi ini. Karena penggunaan aplikasi ini sering TIME OUT saat sedang transaksi, saldo saya terpotong tetapi TOP UP VOCER PULSA nya tidak masuk ke no HP saya. Ini bukan terjadi sekali atau 2 kali sudah, untuk pengembang app tolong perbaiki permasalahan ini knpa sering TIME OUT pdhal koneksi data internet saya bagus, ini berbeda dari App Mbanking dari BANK lainnya tidak ada permasalahan sprti ini, tidak ada saldo terpotong gara? TIME OUT</p> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak</p>	<p> hanni rufaidhah</p> <p>★ ★ ★ ★ ★ 19/11/21</p> <p>Kepada Yth.Admin.. tolong perbaiki sistem aplikasinya.. saya melakukan TOPUP Pulsa 100Ribu, laporan transaksi berhasil, saldo terpotong, tp pulsa tidak masuk.. 3 hari kemudian coba TOPUP lagi pulsa 100Ribu, laporan transaksi juga berhasil, saldo juga terpotong, tp pulsa tetap tidak masuk.. udah +fee 3ribu potong saldo.. kecewa dengan aplikasi</p> <p>Apakah ulasan ini membantu? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak</p>
---	--



Gambar 2
Beberapa komentar terkait permasalahan yang dirasakan oleh
pengguna Nagari Mobile banking
Sumber : Google Playstore (2022)

Pada Gambar 2 dapat dilihat terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh masyarakat yang menggunakan Nagari Mobile banking. Mulai dengan penggunaan Nagari Mobile banking yang sering mengalami *time out* saat menggunakan aplikasinya, susah digunakan dan pilihan menu yang terbatas. Selain itu tingkat kepercayaan masyarakat juga bisa berkurang karena saat melakukan *top up* pulsa yang tidak berhasil tapi saldonya berkurang. Sehingga hal tersebut juga berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat saat menggunakan Nagari Mobile banking karena ketika transaksi tidak berhasil maka mereka harus mengurusnya langsung ke Bank Nagari dapat

dilihat saat ini masih banyak masyarakat yang memenuhi Bank Nagari untuk bertransaksi.

Menurut (Hamid et al., 2016), pengertian *Perceived Ease Of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha. Kecanggihan suatu teknologi dapat membantu kita bekerja lebih efektif. Begitupun dengan penggunaan Mobile banking dimana fenomena yang sering terjadi pada masyarakat berdasarkan keluhan yang terjadi bahwa aplikasinya yang sulit untuk digunakan bahkan terjadinya *time out* saat bertransaksi.

Kepercayaan merupakan suatu hal yang telah lama dianggap sebagai pemicu dalam hubungan konsumen dengan pemasar karena dapat memberikan harapan berhasilnya suatu transaksi. Serta menjadi suatu variabel penting yang menentukan hubungan yang lebih lama antara bisnis dan pelanggan mereka. Hal ini didukung oleh (Geebren et al., 2021), yang menyatakan kepercayaan merupakan suatu elemen kunci dalam hubungan antar manusia. Kepercayaan sangat penting, apabila suatu kepercayaan sudah rusak maka hubungan kedepannya tidak akan dapat berjalan dengan baik. Permasalahan yang terjadi pada Nagari Mobile banking yaitu gagalnya transaksi tapi pemotongan tetap dilakukan bahkan hal tersebut bukan hanya terjadi sekali saja.

Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa terpenuhinya keinginan atau kebutuhan seseorang. Menurut (Maqableh et al., 2021), kepuasan diperoleh ketika seseorang sudah menggunakan suatu teknologi. Jika sesuai dengan harapan mereka maka disaat itu timbul lah rasa puas, maka dari itu pentingnya menciptakan kesan awal yang baik karna hal tersebut menjadi faktor penentu untuk kepuasan pengguna. Beberapa hal yang terjadi yang menghambat transaksi Nagari Mobile banking maka masyarakat harus pergi langsung ke bank untuk mengurus transaksi tersebut.

Niat menggunakan kembali adalah minat dari seorang individu untuk terus berpartisipasi dan menggunakan sebuah sistem dimana niat dalam menggunakan kembali suatu sistem terjadi setelah pengguna melakukan pemakaian. Menurut (Bhattacharjee, 2001), *continuance intention* diartikan sebagai minat untuk terus berpartisipasi atau ikut mengambil peran dalam sebuah sistem tertentu. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Olivia & Marchyta, 2022) yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Usefulness* Pada *E-Wallet Continuance intention: Intervening Role Of Customer Satisfaction*” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif langsung pada kepuasan pelanggan serta juga memiliki pengaruh positif langsung pada niat kelanjutan. Selain itu hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Zhou, 2013) yang berjudul “*An empirical examination of continuance intention of mobile payment services*”

dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Trust*, *Flow* dan *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, serta fenomena tentang pesatnya perkembangan Mobile banking membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Pengaruh Perceived Ease Of Use, Trust, Satisfaction, Terhadap Continuance Intention Pada Pengguna Nagari Mobile Banking Di Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Banyaknya keluhan yang dialami oleh pengguna Nagari Mobile banking saat bertransaksi.
2. Sistem aplikasi yang sering mengalami gangguan dan menyebabkan ketidak nyamanan pengguna aplikasi Nagari Mobile banking.
3. Aplikasi Nagari Mobile banking yang sering mengalami *time out*.
4. Kekhawatiran masyarakat terhadap penggunaan Nagari Mobile banking.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka untuk lebih terarahnya penelitian ini lebih terfokus pada *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Trust* (kepercayaan), *Satisfaction* (kepuasan) terhadap *Continuance intention* (penggunaan kembali) aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Trust* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
3. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
4. Apakah *Trust* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
5. Apakah *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
6. Apakah *Trust* memediasi hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Continuance Intention* pada aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
7. Apakah *Satisfaction* memediasi hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Continuance Intention* pada aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
2. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Trust* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
3. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Satisfaction* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
4. Untuk menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Continuance Intention* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
5. Untuk menganalisis pengaruh *Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang?
6. Untuk menganalisis Apakah *Trust* memediasi hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Continuance Intention* pada aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang
7. Untuk menganalisis pengaruh Apakah *Satisfaction* memediasi hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Continuance Intention* pada aplikasi Nagari Mobile banking di Kota Padang

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak terkait:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kemudahan penggunaan Nagari Mobile banking.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis sebagai syarat untuk memperluas ilmu dan pengetahuan dan juga sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menempuh studi perkuliahan S1 Manajemen Transfer Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- b. Bagi akademis, bisa diharapkan sebagai salah satu sumber pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal Mobile banking.
- c. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan pedoman atau sebagai acuan untuk meneliti lebih lanjut dengan tema yang sama.