

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BCA *MOBILE* MENGGUNAKAN METODE EUCS DENGAN MODERATOR *GENDER* (STUDI KASUS: BCA KCU PURWOKERTO)

Oleh:

Nanda Aisyiah 19103067

Transformasi teknologi digital dan internet yang terjadi dalam bidang perbankan berupa dikembangkannya aplikasi *m-banking* yang berfungsi untuk melakukan transaksi perbankan secara dalam jaringan (*daring*) menggunakan perangkat *mobile*. Nasabah atau pengguna *mobile banking* dapat mengunduh aplikasi dan mendaftarkan rekening ke dalamnya. Kemudahan yang ditawarkan *m-banking* belum dimanfaatkan secara optimal karena masih minimnya pengetahuan mengenai manfaat *m-banking* dan pola pikir nasabah yang lebih memilih transaksi manual. Bank Central Asia (BCA) telah menerapkan sistem *m-banking* berbasis aplikasi *mobile* yang disebut *BCA Mobile*. *BCA Mobile* menawarkan berbagai fitur seperti *m-transfers*, *m-payment*, *m-commerce*, *cardless*, dan masih banyak lainnya. *BCA Mobile* memiliki beberapa permasalahan yang dikeluhkan pengguna seperti sering terjadi *error*, *interface* yang kurang menarik, dan beberapa fitur tidak dapat digunakan. Berdasarkan data keluhan aplikasi tersebut, dilakukan penelitian mendatang mengenai pengaruh faktor kepuasan pengguna untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi sehingga kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna *BCA Mobile* menggunakan metode EUCS dengan penambahan *gender* sebagai variabel moderat. Bahan penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Hasil perhitungan kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pengguna seluruh variabel pada *range* kategori 80-100% atau Sangat Setuju (SS) kecuali variabel *Format* hanya pada *range* kategori 60-79,99% atau tingkat Setuju (S). Hasil uji hipotesis menunjukkan variabel *Content* dan *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna serta variabel *Gender* tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile*. Hasil pengujian hipotesis digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi supaya kepuasan pengguna *BCA Mobile* lebih meningkat.

**Kata Kunci:** EUCS, *Gender*, Kepuasan Pengguna, *M-banking*, Variabel Moderat