

MEGA WIDIANTI GINGGILINO, NPM : 91511404122041, **Pengaruh Accessibility, User Friendliness dan Security Terhadap User Satisfaction Internet Banking di Kota Poso**, Pembimbing Oleh Bapak Holmes Rolandy K. Dan Bapak Palata Luru.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *accessibility*, *user friendliness* dan *security* terhadap *user satisfaction internet banking* di kota Poso. Adapun populasi yang digunakan adalah pengguna *internet banking* pada bank di kota poso. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental sampling*, dengan sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan alat *computer statistical program for social science* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 1,930 + 0,077 X_1 - 0,021 X_2 + 0,810 X_3$. Berdasarkan analisis data statistik, setiap indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Koefisien determinasi R_{Square} yang diperoleh sebesar 0,681. Hal ini berarti 68,1%, *user satisfaction* ditentukan oleh variabel *accessibility*, *user friendliness* dan *security* sisanya yaitu 31,9% ditentukan oleh variabel lain. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *accessibility*, *user friendliness* dan *security* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction internet banking*, dengan nilai F hitung sebesar 39,935 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t membuktikan bahwa variabel *accessibility* dan *user friendliness* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, variabel *security* sebesar 0,5332 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, nilai t hitung variabel *accessibility* sebesar 0,628 dengan signifikan sebesar $0,553 > 0,05$ dan nilai t hitung variabel *user friendliness* sebesar $-0,115$ dengan signifikan sebesar $0,909 > 0,05$.

Kata Kunci : *Accessibility, User Friendliness, Security, User Satisfaction*



MEGA WIDIANTI GINGGILINO, NPM. 91511404122041, **The Influence of Accessibility, Friendliness User and Security On User Satisfaction of Internet Banking at Poso Kota.** Supervised by Holmes Rolandy K and Palata Luru.

ABSTRACT

The objective of the research is to find out the influence of accessibility, friendliness user and security on user satisfaction of internet banking at Poso Kota. The population of the research is internet banking user of Bank in Poso Kota. The method of sampling is accidental sampling. The number of sampling is 60 respondents. The data is collected with questionnaire. The data is analyzed with computer statistical program for social science (SPSS).

The finding of the research is obtained that regression formulation $Y = 1,930 + 0,077X_1 - 0,021X_2 + 0,810X_3$. The classic assumption test with multicollinearity free regression model, there is no heteroskedasticity, and normal distributed. Determination coefficient R_{square} is 0,681. It means that 68,1% of user satisfaction determined by accessibility variable, friendliness user and security and 31,9% is determined by other variable. The F_{test} is 39,935 with significance $0,000 < 0,05$, it means that the variable of accessibility, friendliness user and security is significant affected toward user satisfaction of internet banking. The value of T_{test} found that there is no significant influence of accessibility and friendliness user variable toward user satisfaction. T test value of Security variable is 0,5332 with significance $0,000 < 0,05$. T_{test} value of accessibility is 0,628 with significance is $0,553 > 0,05$, the T_{test} value of friendliness is 0,115 with significance is $0,909 > 0,05$.

Keywords: Accessibility, Friendliness User, Security, Satisfaction.