

PENGARUH APLIKASI ITQAN MOBILE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS BMT ITQAN

Yudi Haryadi

Universitas Komputer Indonesia
yudi.75422001@mahasiswa.unikom.ac.id

Umi Narimawati

Universitas Komputer Indonesia
umiarie@email.unikom.ac.id

M. Yani Syafe'i

Universitas Komputer Indonesia
yanissyafei@unikom.ac.id

Abstrak

Koperasi memiliki minat yang cukup besar di kalangan masyarakat. Kehadiran teknologi dan digitalisasi kemudian menyebabkan perlu adanya perubahan dan adaptasi yang perlu dilakukan oleh pihak koperasi. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan tujuan untuk melihat mengenai bagaimana pengaruh yang diberikan oleh aplikasi itQan Mobile bagi kepuasan anggota KSPPS BMT itQan. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian korelasional. Hubungan korelasi yang akan dilihat adalah 4 subvariabel, yakni Speed (X1), Security (X2), Accuracy (X3), dan Trust dengan variabel kepuasan anggota (Y). Hasil dari penelitian ini kemudian menemukan bahwa kecepatan dan keamanan yang dirasakan oleh nasabah memiliki pengaruh yang bersifat positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu ketepatan dan juga rasa percaya tidak memiliki pengaruh yang positif bagi rasa kepuasan pelanggan. Kata kunci: Aplikasi itQan Mobile, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan, Akurasi, Kepercayaan.

Abstract

Cooperatives have considerable interest among the people. The presence of technology and digitization then causes the need for changes and adaptations that need to be made by the cooperative. This research will be carried out with the aim of seeing how the influence exerted by the itQan Mobile application has on the satisfaction of KSPPS BMT itQan members. This research will be carried out using a quantitative approach with correlational research. The correlation relationships that will be seen are 4 sub variables, namely Speed (X1), Security (X2), Accuracy (X3), and Trust with member satisfaction variable (Y). The results of this study then found that the speed and security perceived by customers have a positive and significant impact on customer satisfaction. Meanwhile, accuracy and trust do not have a positive effect on customer satisfaction. Keywords: itQan Mobile Application, Satisfaction, Speed, Security, Accuracy, Trust.

PENDAHULUAN

Jumlah koperasi saat ini menurut data Kementerian Koperasi mencapai angka yang mengesankan, yaitu sebanyak 130.957 koperasi. Tidak hanya itu, jumlah anggota koperasi juga mencapai 36.421.381 orang, menunjukkan besarnya minat masyarakat dalam menjadi bagian dari

koperasi. Selain itu, volume usaha yang dihasilkan oleh koperasi juga mencapai angka yang signifikan, yaitu sebesar 212.754 milyar.¹

Dalam konteks disrupsi dan digitalisasi yang sedang terjadi, koperasi harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam dunia layanan keuangan. Hal ini penting terutama dalam mengikuti perkembangan layanan kepada anggota koperasi yang semakin berkembang dengan adanya Teknologi ICT.² Dalam menjaga eksistensinya di tengah persaingan dengan lembaga keuangan lainnya, koperasi perlu melakukan transformasi digital agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anggotanya.³

Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan memanfaatkan teknologi itQan mobile, sebuah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan layanan keuangan bagi anggota Koperasi syariah BMT itQan. Aplikasi ini mencakup berbagai fitur, mulai dari simpanan, kredit, hingga jasa keuangan lainnya.⁴ Yang menarik adalah, semua transaksi keuangan dapat dilakukan hanya dengan menggunakan ponsel atau telepon genggam berbasis android. Dengan demikian, anggota koperasi tidak hanya ditingkatkan pemahamannya dalam hal keuangan, tetapi juga menjadi lebih melek terhadap teknologi digital.⁵

Dalam era yang terus berubah, pengembangan keuangan masa depan dan peran koperasi sebagai pilar ekonomi nasional menjadi semakin penting. Dengan melakukan transformasi digital dan memanfaatkan aplikasi seperti itQan mobile, koperasi dapat terus beradaptasi dengan perkembangan zaman, menjaga eksistensinya, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota-anggotanya.⁶

KSP PS BMT itQan Bandung adalah salah satu koperasi terbesar di Provinsi Jawa Barat dengan berkantor pusat di Kota Bandung. Koperasi ini mengelola aset senilai lebih dari 100 miliar dan memiliki lebih dari 25 ribu anggota yang tersebar di berbagai kota di wilayah provinsi tersebut.⁷ Untuk menjawab tantangan perkembangan zaman, KSP PS BMT itQan Bandung telah mengadopsi sistem teknologi informasi yang handal, termasuk penggunaan aplikasi itQan mobile berbasis android.

¹ Ciruela-Lorenzo, Antonio Manuel, dkk. "Digitalization of Agri-Cooperatives in the Smart Agriculture Context. Proposal of a Digital Diagnosis Tool." *Sustainability* 12.4 (2020): 1325.

² Sahertian, Olivia Laura, dkk. "Peningkatan Hasil Produk Kelompok Binaan Koperasi Credit Union Hati Amboina di Provinsi Maluku melalui Teknologi dan Digital Branding." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 5.6 (2021): 3423-3433.

³ Lubis, Fauzi Arif, Nur Ahmadi Bi Rahmani, dan Intan Kartika Putri. "Strategi Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) melalui Program Mekaar oleh PT. PNM Kota Medan Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9.1 (2023): 949-962.

⁴ Tanjung, Hendri, dan Agus Windiarto. "Role of Cash Waqf Linked Sukuk in Economic Development and International Trade." *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi* 10.2 (2021): 275-290.

⁵ Ibrahim, Melinda, Afriana Lomagio, dan Muhammad Ichsan Gaffar. "Menggagas Laporan Keuangan berbasis Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil dan Menengah (SAK EMKM) bagi Pelaku Usaha Dodol Gorontalo." *Jurnal Pendidikan Akuntansi & Keuangan* 11.1: 87-96.

⁶ Mushonga, Master, Thankom G. Arun, dan Nyankomo W. Marwa. "The Cooperative Movement in South Africa: Can Financial Cooperatives Become Sustainable Enterprises?." *Strategic Change* 28.4 (2019): 259-271.

⁷ Dikuraisyin, Basar. "Manajemen Aset Wakaf Berbasis Kearifan Lokal dengan Pendekatan Sosio-Ekonomi di Lembaga Wakaf Sabilillah Malang." *Ziswaf: Jurnal Zakat dan Wakaf* 7.2 (2020): 100-117.

Aplikasi ini memudahkan anggota koperasi dalam melakukan transaksi keuangan, seperti simpanan, kredit, dan layanan keuangan lainnya.⁸

Koperasi ini berkomitmen untuk terus mengembangkan teknologi dan inovasi dalam operasionalnya. Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan anggota yang menggunakan aplikasi itQan mobile. Data dan informasi yang dikumpulkan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu koperasi dalam meningkatkan kualitas layanan yang disediakan melalui aplikasi tersebut. Dengan menggunakan aplikasi itQan mobile, KSP PS BMT itQan Bandung berupaya memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan kepada anggotanya dalam bertransaksi serta menjaga posisinya sebagai salah satu koperasi terkemuka di Provinsi Jawa Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile, juga dikenal sebagai Mobile Apps, merupakan perangkat lunak yang didesain untuk berjalan di perangkat mobile seperti Smartphone, Tablet, iPod, dan lain sebagainya. Aplikasi ini memerlukan sistem operasi yang dapat berdiri sendiri. Pemilik sistem operasi mobile seperti Apple App dan Google biasanya bertanggung jawab atas platform distribusi aplikasi mobile.⁹ Aplikasi mobile dapat berasal dari aplikasi yang sudah terpasang di perangkat atau dapat diunduh melalui tempat distribusi. Aplikasi mobile biasanya memungkinkan pengguna mengakses layanan internet yang biasanya hanya dapat diakses melalui PC atau laptop. Akibatnya, aplikasi mobile memudahkan akses pengguna ke layanan internet melalui perangkat mobile mereka.¹⁰

Smartphone dan tablet PC menawarkan lebih banyak fitur dibandingkan dengan telepon genggam konvensional sebelumnya. Semakin banyak orang yang menggunakan aplikasi mobile untuk mengatur berbagai tugas dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini, jutaan aplikasi tersedia di Apple App Store dan Google Play Store.¹¹

Pengguna yang memiliki smartphone yang terhubung ke internet dapat mengakses berbagai informasi penting melalui aplikasi mobile. Aplikasi mobile memungkinkan pengguna mengakses data secara mobile tanpa perlu menggunakan PC atau notebook, yang merupakan salah satu keunggulan

⁸ Tantri, Sakina Nusarifa, dan Shine Pintor Siolemba Pati. "Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan dalam Penggunaan Aplikasi Simpan Pinjam Online di Koperasi Karunika: Studi Pendahuluan." *Business Management Journal* 18.2 (2022): 143-160.

⁹ Yunusaliyeva, Eshnazarova Margubakhon, dan Katayeva Mukarama Maxmudovna. "Theoretical Foundations of Using the Possibilities of Mobile Learning in the Educational Process." *Journal of Survey in Fisheries Sciences* 10.2S (2023): 3443-3453.

¹⁰ Belanche, Daniel, Marta Flavián, dan Alfredo Pérez-Rueda. "Mobile Apps Use and WOM in the Food Delivery Sector: The Role of Planned Behavior, Perceived Security and Customer Lifestyle Compatibility." *Sustainability* 12.10 (2020): 4275.

¹¹ Louis-Philippe, P-VP Clément, Quentin ES Jacquemotte, dan Lorenz M. Hilty. "Sources of Variation in Life Cycle Assessments of Smartphones and Tablet Computers." *Environmental Impact Assessment Review* 84 (2020): 106416.

utamanya.¹² Aplikasi mobile juga memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang terkini tanpa batasan waktu dan tempat, serta tidak tergantung pada lokasi pengguna perangkat mobile dan jangkauan jaringan komunikasi internet. Selain itu, aplikasi mobile juga memungkinkan pengguna untuk mengakses website melalui perangkat mobile mereka.¹³ Dengan menyesuaikan layar dan resolusi halaman web untuk perangkat mobile, bandwidth digunakan lebih sedikit atau diperlukan lebih sedikit.

Integrasi fitur-fitur pada perangkat mobile seperti GPS, kompas, dan akselerometer telah dilakukan dalam pengembangan aplikasi mobile. Hal ini memungkinkan aplikasi mobile untuk menjalankan tugas-tugas kompleks, seperti melacak lokasi pengguna, memberikan navigasi, serta menampilkan peta atau rute secara digital.¹⁴ Perangkat keras perangkat mobile menjadi platform utama yang digunakan dalam menjalankan aplikasi mobile, sehingga perlu diperhatikan beberapa aspek terkait dengan keterbatasan perangkat mobile. Faktor-faktor tersebut mencakup kecepatan eksekusi proses yang tergantung pada kecepatan prosesor, kapasitas memori utama yang terbatas, variasi resolusi dan ukuran layar yang berbeda-beda, keterbatasan input pada setiap perangkat mobile, serta perbedaan daya tahan dan kapasitas baterai pada setiap perangkat mobile.¹⁵

Kepuasan

Secara sederhana, kepuasan adalah upaya untuk mencapai sesuatu. Istilah ini berasal dari kata Latin *facio*, yang berarti melakukan atau membuat, dan *satis*, yang berarti cukup baik atau memadai. Kotler menggambarkan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan akan sangat senang atau puas jika kinerja melebihi harapan.¹⁶

Kepuasan konsumen akan mendorong mereka untuk membeli dan menggunakan kembali produk tersebut. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas, mereka akan kecewa dan tidak akan

¹² Krell, N. T., dkk. "Smallholder Farmers' Use of Mobile Phone Services in central Kenya." *Climate and Development* 13.3 (2021): 215-227.

¹³ Thar, So Pyay, dkk. "An Empirical Analysis of the Use of Agricultural Mobile Applications among Smallholder Farmers in Myanmar." *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 87.2 (2021): e12159.

¹⁴ Romagnoli, Sofia, dkk. "Wearable and Portable Devices for Acquisition of Cardiac Signals While Practicing Sport: A Scoping Review." *Sensors* 23.6 (2023): 3350.

¹⁵ Nikolopoulou, Kleopatra. "Secondary Education Teachers' Perceptions of Mobile Phone and Tablet Use in Classrooms: Benefits, Constraints and Concerns." *Journal of Computers in Education* 7.2 (2020): 257-275.

¹⁶ Gunawan, Hendrik, dan Johan Hendri Prasetyo. "The Influence of Service Quality towards the Customer Satisfaction of XYZ Bank at Gajah Mada Branch Office in West Jakarta." *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 5.3 (2020): 160-164.

membeli atau menggunakan barang tersebut lagi.¹⁷ Zikmund mengatakan kepuasan adalah evaluasi setelah pembelian yang dibuat dengan membandingkan kinerja sesungguhnya dan harapan sebelum pembelian. Kinerja yang dirasakan (performance perceived) dan harapan adalah dua komponen yang membentuk kepuasan.¹⁸

Semua perasaan yang dimiliki pelanggan setelah membeli barang atau jasa disebut kepuasan pelanggan. Dua variabel kognitif digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pertama, harapan sebelum pembelian, yang merupakan keyakinan tentang bagaimana suatu barang atau jasa akan berfungsi. Kedua, perhatikan masalah disconfirmation—perbedaan antara apa yang diharapkan sebelum membeli sesuatu dan apa yang dipikirkan setelah membeli sesuatu.¹⁹ Konsumen sebelumnya telah memiliki harapan tertentu terhadap barang atau jasa yang mereka beli selama proses pembelian. Konsumen akan melakukan penilaian setelah melakukan atau membeli sesuatu. Sebuah konfirmasi (positif atau negatif) dihasilkan dari perbandingan antara harapan yang ada pada benak pelanggan dan persepsi mereka tentang barang atau jasa yang mereka beli.²⁰ Kepuasan pelanggan pada dasarnya dipengaruhi oleh kesan kinerja dan harapan, menurut definisi tersebut. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang mencakup sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan. Jika kualitas layanan tidak sesuai atau melebihi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas dan tidak akan senang.²¹

Jika perusahaan perposan ingin menjadi pelanggan yang puas, mereka harus membuat dan mengelola suatu sistem untuk mendapatkan dan mempertahankan banyak pelanggan. Oleh karena itu, memenuhi permintaan pelanggan tidak berarti memenuhi permintaan pelanggan. Namun, perposan harus selalu memberikan apa yang mereka butuhkan kapan pun diperlukan.²²

Salah satu strategi persaingan perusahaan adalah kepuasan pelanggan, yang bertujuan untuk mendapatkan pelanggan dengan cara yang paling efektif untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan barang yang dijual oleh perusahaan. Perusahaan harus berfokus pada menciptakan keunggulan

¹⁷ Choi, Yongrok, dkk. "Sustainable Management of Online to Offline Delivery Apps for Consumers' Reuse Intention: Focused on the Meituan Apps." *Sustainability* 13.7 (2021): 3593.

¹⁸ Lu, Carol Y., dkk. "Customer Satisfaction toward Online Purchasing Services: Evidence from Small & Medium Restaurants." *International Journal of Applied Business Research* (2020): 1-14.

¹⁹ Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, dan Hazmanan Khair. "Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 5.1 (2021): 67-86.

²⁰ Kytö, Elina, Markus Virtanen, dan Sari Mustonen. "From Intention to Action: Predicting Purchase Behavior with Consumers' Product Expectations and Perceptions, dan their Individual Properties." *Food Quality and Preference* 75 (2019): 1-9.

²¹ Huang, Jian. "Community Hospital Satisfaction Analysis Based on Structural Equation Model: A Primary Medical Service Survey in China." *Forest Chemicals Review* (2022): 497-520.

²² Roggeveen, Anne L., dan Raj Sethuraman. "Customer-Interfacing Retail Technologies in 2020 & Beyond: An Integrative Framework and Research Directions." *Journal of Retailing* 96.3 (2020): 299-309.

bagi pelanggan. Selanjutnya, mereka akan memberikan nilai kepuasan pelanggan yang tinggi, yang akan mendorong pembelian ulang dan profitabilitas perusahaan yang tinggi.²³

Oleh karena itu, jika pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, mereka akan tetap membeli produk perusahaan tersebut dan tidak akan tertarik untuk membeli produk dari perusahaan lain.²⁴ Pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberi tahu orang lain tentang produk tersebut. Sudah jelas bahwa promosi dan pembelian ulang ini secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah penjualan produk perusahaan. Ini akan menghasilkan peningkatan laba atau profitabilitas perusahaan.²⁵

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional dan kuantitatif. Penelitian korelasional meneliti bagaimana dua atau lebih variabel berhubungan satu sama lain. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, probabilitas, di mana sampel dipilih secara acak dari populasi dengan menetapkan beberapa kriteria. Dengan parameter seleksi ini, kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan sampel diberikan kepada setiap anggota secara adil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliability Test

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil tes reliabilitas yang dilakukan sebelumnya untuk mengevaluasi keandalan suatu instrumen pengukuran. Tes reliabilitas merupakan langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Hasil tes reliabilitas yang telah dilakukan akan di tunjukkan dalam bentuk tabel.

Tabel 1. Hasil Reliability Test

Variabel	Reliability Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 (<i>Speed</i> .)	4 Item Pertanyaan	0,823	Reliabel
X2 (<i>Security</i>)	4 Item Pertanyaan	0,906	Reliabel
X3 (<i>Accuracy</i>)	4 Item Pertanyaan	0,854	Reliabel
X4 (<i>Trust</i>)	3 Item Pertanyaan	0,854	Reliabel
Y (Kepuasan)	4 Item Pertanyaan	0,922	Reliabel

²³ Haming, Murdifin, dkk. "The application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company." *Journal of Distribution Science* 17.2 (2019): 25-34.

²⁴ Özkan, Pinar, dkk. "The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: The Mediation of Perceived Value of Services, Corporate Image, dan Corporate Reputation." *International Journal of Bank Marketing* 38.2 (2020): 384-405.

²⁵ Le, Thanh Tiep, dkk. "Role of Perceived Corporate Social Responsibility in the Nexus of Perceived Cause-Related Marketing and Repurchase Intention in Emerging Markets." *Management Decision* 60.10 (2021): 2642-2668.

Analisa Regresi Berganda

Dengan menggunakan persamaan regresi:

$$Y = -0,851 + (0,293X_1 + 0,451X_2 + 0,154X_3 + 0,188X_4) + e$$

Persamaan regresi linear berganda yang disebutkan sebelumnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (a) adalah -0,851, yang merupakan nilai negatif. Tanda “negatif” menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen tidak searah. Ini menunjukkan bahwa nilai kepuasannya adalah -0,851 jika semua variabel independen, termasuk Speed (X1), Security(X2), Accuracy (X3), dan Trust (X4), sama sekali tidak berubah atau bernilai sama sekali.
- b) Koefisien regresi variabel Speed (X1) adalah 0,293. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara variabel kecepatan dan kepuasan pengguna aplikasi. Ini berarti kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,293 jika variabel kecepatan meningkat 1%. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak berubah.
- c) Variabel Security (X2) memiliki koefisien regresi 0,451. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kepuasan anggota pengguna berkorelasi positif satu sama lain. Ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,451 jika variabel keamanan meningkat sebesar 1%. Selama variabel lainnya dianggap konstan.
- d) Koefisien regresi variabel Accuracy (X3) menunjukkan nilai positif sebesar 0,154. Ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,154 jika akurasi meningkat 1%, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Tanda positif menunjukkan bahwa pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen telah terjadi.
- e) Koefisien regresi variabel Trust (X4) menunjukkan nilai positif sebesar 0,188. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,188 jika trust meningkat sebesar 1%, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Tanda positif menunjukkan bahwa pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen telah terjadi.

Uji T

a) Pengujian Hipotesis 1 (X1)/H1

Setelah diketahui bahwa nilai Sig. pengaruh X1 terhadap Y adalah 0,001 < 0,005, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima. Artinya, Speed (X1), yaitu kemudahan dan kecepatan aplikasi itQan mobile, memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

b) Pengujian Hipotesis 2 (X2)/H2

Setelah diketahui bahwa nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima. Dengan kata lain, Security (X2), yang merupakan jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan itQan mobile, berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi.

c) Pengujian Hipotesis 3 (X3)/H3

Sudah diketahui bahwa nilai Sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah $0,126 > 0,05$, jadi hipotesis H3 ditolak. Accuracy (X3), yaitu ketepatan dan keakuratan dalam pengumpulan data itQan mobile, tidak berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi.

d) Pengujian Hipotesis 4 (X4)/H4

Ada bukti bahwa H4 ditolak karena nilai Sig. pengaruh X4 terhadap Y adalah $0,135 > 0,05$. Kepercayaan anggota (X4) terhadap itQan mobile tidak berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi.

Uji F

Menurut hasil di atas, nilai signifikansi pengaruh X1, X2, X3, dan X4 secara bersamaan $0,000 < 0,05$, sehingga Hipotesa H5 diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bersamaan terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa Speed (X1) dan kemudahan aplikasi itQan mobile, Security (X2) yang menjamin kerahasiaan setiap layanan itQan mobile, Accuracy (X3) yang menunjukkan ketepatan dan keakuratan dalam mendapatkan informasi, dan Trust (X4) yang menunjukkan kepercayaan anggota terhadap itQan mobile memengaruhi kepuasan pengguna secara bersamaan.

Koefisien Determinasi

Nilai R Square adalah 0,849 berdasarkan data output sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi secara bersamaan oleh variabel X1 (Speed, yaitu kemudahan dan kecepatan aplikasi), X2 (Security, yaitu jaminan kerahasiaan), X3 (Accuracy, yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi), dan X4 (Trust, yaitu kepercayaan anggota terhadap itQan mobile) sebesar 84,9 persen. Sementara itu sisanya 15,1% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam peneliti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif, ditemukan beberapa temuan terkait pengaruh variabel independen terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi itQan mobile. Pertama, kecepatan dan kemudahan aplikasi itQan mobile (Speed) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,005). Dengan demikian, dapat disimpulkan

bahwa hipotesis alternatif H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kemudahan aplikasi itQan mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi.

Kedua, jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan itQan mobile (Security) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang juga lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Oleh karena itu, hipotesis alternatif H2 diterima. Artinya, jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan itQan mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi.

Namun, terdapat dua variabel independen lainnya yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi itQan mobile. Pertama, ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai itQan mobile (Accuracy) tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,126, yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Oleh karena itu, hipotesis alternatif H3 ditolak. Artinya, ketepatan dan keakuratan informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi.

Kedua, kepercayaan anggota terhadap itQan mobile (Trust) juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,135, yang juga lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Oleh karena itu, hipotesis alternatif H4 ditolak. Artinya, kepercayaan anggota terhadap itQan mobile tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota pengguna aplikasi itQan mobile, penting untuk memperhatikan faktor-faktor seperti kecepatan dan kemudahan aplikasi serta jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan. Sementara itu, faktor-faktor lain seperti ketepatan dan keakuratan informasi serta kepercayaan anggota dapat menjadi fokus pengembangan di masa depan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang pengaruh itQan mobile terhadap kepuasan anggota menunjukkan bahwa variabel Speed (X1), yang merupakan kemudahan dan kecepatan pelanggan dalam mendapatkan layanan kualitas m-banking, berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan cara yang sama, variabel Security (X2), yang merupakan jaminan kerahasiaan untuk setiap layanan m-banking, Variabel Accuracy (X3), yang menunjukkan ketepatan dan keakuratan dalam mengumpulkan informasi tentang itQan mobile, dan Variabel Trust (X4), yang menunjukkan kepercayaan anggota terhadap koperasi, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota dari lokasi layanan itQan mobile. Yang terakhir, secara keseluruhan, semua variabel berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Belanche, Daniel, Marta Flavián, dan Alfredo Pérez-Rueda. "Mobile Apps Use and WOM in the Food Delivery Sector: The Role of Planned Behavior, Perceived Security and Customer Lifestyle Compatibility." *Sustainability* 12.10 (2020): 4275.
- Choi, Yongrok, dkk. "Sustainable Management of Online to Offline Delivery Apps for Consumers' Reuse Intention: Focused on the Meituan Apps." *Sustainability* 13.7 (2021): 3593.
- Ciruela-Lorenzo, Antonio Manuel, dkk. "Digitalization of Agri-Cooperatives in the Smart Agriculture Context. Proposal of a Digital Diagnosis Tool." *Sustainability* 12.4 (2020): 1325.
- Dikuraisyin, Basar. "Manajemen Aset Wakaf Berbasis Kearifan Lokal dengan Pendekatan Sosio-Ekonomi di Lembaga Wakaf Sabilillah Malang." *Ziswaf: Jurnal Zakat Dan Wakaf* 7.2 (2020): 100-117.
- Gunawan, Hendrik, dan Johan Hendri Prasetyo. "The Influence of Service Quality towards the Customer Satisfaction of XYZ Bank at Gajah Mada Branch Office in West Jakarta." *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 5.3 (2020): 160-164.
- Haming, Murdifin, dkk. "The application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company." *Journal of Distribution Science* 17.2 (2019): 25-34.
- Huang, Jian. "Community Hospital Satisfaction Analysis Based on Structural Equation Model: A Primary Medical Service Survey in China." *Forest Chemicals Review* (2022): 497-520.
- Ibrahim, Melinda, Afriana Lomagio, dan Muhammad Ihsan Gaffar. "Menggagas Laporan Keuangan berbasis Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil dan Menengah (SAK EMKM) bagi Pelaku Usaha Dodol Gorontalo." *Jurnal Pendidikan Akuntansi & Keuangan* 11.1: 87-96.
- Krell, N. T., dkk. "Smallholder Farmers' Use of Mobile Phone Services in central Kenya." *Climate and Development* 13.3 (2021): 215-227.
- Kytö, Elina, Markus Virtanen, dan Sari Mustonen. "From Intention to Action: Predicting Purchase Behavior with Consumers' Product Expectations and Perceptions, dan their Individual Properties." *Food Quality and Preference* 75 (2019): 1-9.
- Le, Thanh Tiep, dkk. "Role of Perceived Corporate Social Responsibility in the Nexus of Perceived Cause-Related Marketing and Repurchase Intention in Emerging Markets." *Management Decision* 60.10 (2021): 2642-2668.
- Louis-Philippe, P-VP Clément, Quentin ES Jacquemotte, dan Lorenz M. Hilty. "Sources of Variation in Life Cycle Assessments of Smartphones and Tablet Computers." *Environmental Impact Assessment Review* 84 (2020): 106416.
- Lu, Carol Y., dkk. "Customer Satisfaction toward Online Purchasing Services: Evidence from Small & Medium Restaurants." *International Journal of Applied Business Research* (2020): 1-14.
- Lubis, Fauzi Arif, Nur Ahmadi Bi Rahmani, dan Intan Kartika Putri. "Strategi Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) melalui Program Mekaar oleh PT. PNM Kota Medan Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9.1 (2023): 949-962.
- Mushonga, Master, Thankom G. Arun, dan Nyankomo W. Marwa. "The Cooperative Movement in South Africa: Can Financial Cooperatives Become Sustainable Enterprises?." *Strategic Change* 28.4 (2019): 259-271.
- Nikolopoulou, Kleopatra. "Secondary Education Teachers' Perceptions of Mobile Phone and Tablet Use in Classrooms: Benefits, Constraints and Concerns." *Journal of Computers in Education* 7.2 (2020): 257-275.

- Özkan, Pınar, dkk. "The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: The Mediation of Perceived Value of Services, Corporate Image, dan Corporate Reputation." *International Journal of Bank Marketing* 38.2 (2020): 384-405.
- Roggeveen, Anne L., dan Raj Sethuraman. "Customer-Interfacing Retail Technologies in 2020 & Beyond: An Integrative Framework and Research Directions." *Journal of Retailing* 96.3 (2020): 299-309.
- Romagnoli, Sofia, dkk. "Wearable and Portable Devices for Acquisition of Cardiac Signals While Practicing Sport: A Scoping Review." *Sensors* 23.6 (2023): 3350.
- Sahertian, Olivia Laura, dkk. "Peningkatan Hasil Produk Kelompok Binaan Koperasi Credit Union Hati Amboina di Provinsi Maluku melalui Teknologi dan Digital Branding." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 5.6 (2021): 3423-3433.
- Tanjung, Hendri, dan Agus Windiarto. "Role of Cash Waqf Linked Sukuk in Economic Development and International Trade." *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi* 10.2 (2021): 275-290.
- Tantri, Sakina Nusrifa, dan Shine Pintor Siolemba Patirol. "Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan dalam Penggunaan Aplikasi Simpan Pinjam Online di Koperasi Karunika: Studi Pendahuluan." *Business Management Journal* 18.2 (2022): 143-160.
- Thar, So Pyay, dkk. "An Empirical Analysis of the Use of Agricultural Mobile Applications among Smallholder Farmers in Myanmar." *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 87.2 (2021): e12159.
- Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, dan Hazmanan Khair. "Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 5.1 (2021): 67-86.
- Yunusaliyeva, Eshnazarova Margubakhon, dan Katayeva Mukarama Maxmudovna. "Theoretical Foundations of Using the Possibilities of Mobile Learning in the Educational Process." *Journal of Survey in Fisheries Sciences* 10.2S (2023): 3443-3453.