

ABSTRACT

CAREEN
03011180006

THE INFLUENCE OF INTERFACE USABILITY CHARACTERISTICS, PERCEIVED USEFULNESS, AND PERCEIVED EASE OF USE TOWARDS END-USER SATISFACTION OF TOPREMIT APPLICATION PT. TOP REMIT IN MEDAN

(xxii+165 pages; 25 figures; 49 tables; 10 appendixes)

The rising usage of digital financial services has increased the competition in the Financial Technology (Fintech) industry, especially during COVID-19 pandemic. The fierce competition has strengthened the need for Topremit application PT. Top Remit in Medan as the research object to maintain the end-user satisfaction, as Topremit is also a Fintech company that provides money transfer service from Indonesia to abroad.

Primary data and secondary data are collected by distributing the questionnaires to Topremit users in Medan who ever used Topremit application to send money abroad at least twice in the last one year. The data in this research is measured with validity test and reliability test. Non-probability sampling method is used with snowball sampling technique for this study.

The collected data is analyzed with SPSS Software version 25.0, where the data is tested with normality, heteroscedasticity, multicollinearity, and linearity test. The hypotheses are tested with F-Test and T-Test. Multiple linear regression and coefficient of determination tests are also used to test the data.

The research outcome has resulted in two rejected hypotheses, which perceived ease of use has no significant influence towards perceived usefulness and perceived usefulness also has no significant influence towards end-user satisfaction. The other four hypotheses are accepted, where the result indicates that system capability significantly influences perceived usefulness, user guidance significantly influences perceived usefulness, user guidance significantly influences learnability, and learnability significantly influences end-user satisfaction partially and simultaneously.

It is highly essential for Topremit application PT. Top Remit in Medan to improve the variables of system capability, user guidance, and learnability because of the significance influence towards the dependent variable. On the other hand, perceived ease of use and perceived usefulness variables can be maintained due to its insignificance.

Keywords: Interface Usability Characteristics, Perceived Ease of Use, System Capability, User Guidance, Perceived Usefulness, Learnability, End-User Satisfaction.

References: 123 (1957-2021)

ABSTRAK

CAREEN
03011180006

PENGARUH KARAKTERISTIK KEGUNAAN ANTARMUKA, MANFAAT YANG DIRASAKAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DARI APLIKASI TOPREMIT PT. TOP REMIT DI MEDAN

(xxii+165 halaman; 25 figur; 49 tabel; 10 lampiran)

Peningkatan penggunaan layanan keuangan digital telah meningkatkan persaingan dalam industri *Financial Technology (Fintech)*, terutama ketika pandemi COVID-19. Persaingan ketat membuat aplikasi Topremit PT. Top Remit di Medan sebagai objek penelitian untuk menjaga kepuasan pengguna akhir, karena Topremit merupakan perusahaan *Fintech* penyedia jasa pengiriman uang dari Indonesia ke luar negeri.

Data primer dan sekunder dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Topremit di Medan yang pernah menggunakan aplikasi Topremit untuk mengirimkan uang ke luar negeri minimal dua kali dalam satu tahun terakhir. Data penelitian diukur dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode sampling non-probabilitas juga digunakan dengan teknik *snowball sampling*.

Data yang terkumpul dianalisis dengan perangkat lunak SPSS versi 25.0, dimana data diuji dengan uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan linearitas. Hipotesis diuji dengan Uji-F dan Uji-T. Regresi liner berganda dan uji koefisien determinasi juga digunakan untuk menguji data.

Hasil penelitian menunjukkan dua hipotesis yang ditolak, dimana persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat dan persepsi manfaat juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Empat hipotesis lainnya diterima, dimana kapabilitas system berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat, panduan pengguna berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat dan kemampuan belajar, dan kemampuan belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan.

Sangat penting bagi aplikasi Topremit PT. Top Remit di Medan untuk meningkatkan variabel kemampuan system, panduan pengguna, dan kemampuan belajar karena pengaruh signifikannya terhadap variabel dependen. Di sisi lain, variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan dapat dipertahankan karena tidak signifikan.

Kata kunci: Karakteristik Kegunaan Antarmuka, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, Kemampuan Sistem, Panduan Pengguna, Manfaat yang Dirasakan, Kemampuan Belajar, Kepuasan Pengguna Akhir.

Referensi: 123 (1957-2021)