

# **ANALISIS *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI MOVIN BY MANTAP MOBILE DI PT BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG PEMBANTU KULON PROGO**

**Agata Ratna Ningrum**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *e-satisfaction* pengguna aplikasi Movin by Mantap Mobile di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Kulon Progo. Pada Penelitian ini, populasi yang digunakan adalah nasabah dari PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Kulon Progo yang telah menggunakan aplikasi Movin by Mantap Mobile, namun jumlah populasinya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yaitu teknik *sampling purposive*. Adapun metode perolehan data menggunakan metode observasi dan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Rata – Rata Aritmatika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-satisfaction* pada pengguna aplikasi Movin by Mantap Mobile memperoleh rata – rata hitung sebesar 4,23 dan termasuk dalam kategori sangat setuju. Indikator *site design* merupakan indikator yang memiliki penilaian paling tinggi dengan nilai rata – rata hitung sebesar 4,33 yang berada dalam kategori sangat setuju, sedangkan indikator yang memiliki penilaian paling rendah adalah indikator *merchandising* dengan nilai rata – rata hitung sebesar 4,16 yang berada dalam kategori setuju.

**Kata Kunci:** *E-Satisfaction, Site Design, Merchandising*

30/1/24  


***ANALYSIS OF E-SATISFACTION ON MOVIN BY MANTAP MOBILE  
APPLICATION USERS AT PT BANK MANDIRI TASPEN SUB-BRANCH  
OFFICE KULON PROGO***

***Agata Ratna Ningrum***

***Abstract***

*This research aims to determine the e-satisfaction of users of the Movin by Mantap Mobile application at PT Bank Mandiri Taspen Kulon Progo Sub-Branch Office. In this research, the population used is customers from PT Bank Mandiri Taspen Kulon Progo Sub-Branch Office who have used the Movin by Mantap Mobile application, but the population size is unknown. The sample in this research was 100 respondents. The sampling technique in this research used nonprobability sampling, namely a purposive sampling technique. The data acquisition method uses observation and questionnaire methods. Data analysis in this research uses Validity Test, Reliability Test, and Arithmetic Average Analysis. The research results show that e-satisfaction among users of the Movin by Mantap Mobile application obtained a calculated average of 4.23 which is included in the strongly agree category. The site design indicator is the indicator that has the highest assessment with an average value of 4.33 which is in the strongly agree category, while the indicator that has the lowest assessment is the merchandising indicator with an average value of 4.16 which is in the agree category.*

***Keywords: E-Satisfaction, Site Design, Merchandising***