

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* dari *mobile banking* BRIImo menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari 5 (lima) dimensi *usability* yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden menggunakan teknik *purposive sampling* dan rumus *lameshow*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Menurut tingkat kepentingan, seluruh aspek *usability* pada penelitian ini dianggap penting oleh pengguna. Namun, menurut tingkat kinerja masih terdapat sebagian aspek *usability* yang belum memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis*, terdapat 8 (empat) indikator yang harus diperbaiki yaitu ERR_1, ERR_3, SAT_1, SAT_3, LNR_4, EFF_2, MEM_3, dan SAT_4.

Kata kunci : *Usability, Mobile Banking, BRIImo, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

This research aims to evaluate the usability of mobile banking BRImo using Importance Performance Analysis method. This is a quantitative study that examines the level of importance and performance of 5 (five) usability dimension learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. The sample size used was 100 respondents selected through purposive sampling technique and Yamane formula.

The research result indicates that all statement items in the questionnaire meet the requirements of validity and reliability. According to the importance level, all usability aspects in this study are considered important by the users. However, in terms of performance, there are still some usability aspects that are not satisfactory. Based on the Cartesian diagram of Importance Performance Analysis, there are 8 (eight) indicators that need improvement : ERR_1, ERR_3, SAT_1, SAT_3, LNR_4, EFF_2, MEM_3, and SAT_4.

Keywords : Usability, Mobile Banking, BRImo, Importance Performance Analysis