

Peran Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Aktif Pengguna Layanan Virtual Account di Utb

Rina Indrayani¹, Nafa Maulan Putri²

^{1,2} Departemen Bisnis Digital, Universitas Teknologi Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received Sept 2, 2026

Revised Sept 18, 2026

Accepted Sept 25, 2026

Keywords:

Perceived Ease of Use;
Satisfaction;
Students;
Trust;
Virtual Account.

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of Perceived Ease of Use and Trust on the Satisfaction of Active Students using virtual account services at Bandung University of Technology. The research problem formulation includes the relationship between perceived ease of use and trust, as well as the influence of each variable, both partially and simultaneously, on student satisfaction. This research is based on the theoretical foundation of the Technology Acceptance Model (TAM), which emphasizes the importance of perceived ease of use in technology acceptance, as well as the theory of trust, which plays a role in shaping user confidence in the system. The research method used is a quantitative approach. Data collection techniques include distributing questionnaires to 100 students at Bandung University of Technology. Data analysis techniques used included correlation tests, simple linear regression, multiple linear regression, t-tests, f-tests, and coefficient of determination (R^2) tests. The results showed a strong relationship between perceived ease of use and trust, with a correlation value of 0.823. Partially, perceived usefulness had a positive and significant effect on satisfaction, with a regression coefficient of 0.391, while trust also had a positive and significant effect on satisfaction, with a regression coefficient of 0.480. Simultaneously, both variables significantly influenced satisfaction, with a coefficient of determination of 0.734, indicating that 73.4% of the variation in satisfaction can be explained by these two variables. Based on the results of the study, it is recommended that the University continue to improve the ease of use of the virtual account system. Future researchers are advised to add other relevant variables.



Corresponding Author:

Rina Indrayani
Departemen Bisnis Digital, Universitas Teknologi Bandung
Jl. Soekarno Hatta No.378, Jawa Barat 40235, Indonesia
Email: rina@utb-univ.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan pendidikan tinggi. Transformasi tersebut ditandai dengan semakin luasnya penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi (financial technology) yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi (Padeli et al., 2020). Digitalisasi layanan perbankan juga memberikan nilai tambah bagi pengguna melalui kemudahan akses dan fleksibilitas transaksi (Kurniawan et al., 2022). Salah satu inovasi dalam sistem pembayaran digital adalah Virtual Account (VA), Menurut (Yadnya, 2022) yaitu nomor rekening virtual yang bersifat unik dan digunakan sebagai tujuan pembayaran tertentu sehingga proses

identifikasi pembayaran dapat dilakukan secara otomatis dan akurat (Yadnya, 2022). Penggunaan Virtual Account juga diterapkan pada institusi Pendidikan untuk mendukung pengelolaan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) secara lebih efektif. Universitas Teknologi Bandung (UTB) telah menerapkan sistem pembayaran UKT berbasis Virtual Account yang terintegrasi dengan mitra bank seperti BNI dan Mandiri. Berdasarkan data Keuangan Universitas Teknologi Bandung, jumlah transaksi pembayaran UKT melalui Virtual Account menunjukkan tren peningkatan dari tahun akademik 2022 hingga 2025. Peningkatan jumlah transaksi tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa semakin terbiasa dan menerima penggunaan sistem pembayaran digital dalam lingkungan kampus. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu terdahulu yang menyatakan bahwa mahasiswa merupakan kelompok pengguna aktif layanan digital perbankan dan memiliki kecenderungan tinggi dalam mengadopsi teknologi keuangan berbasis aplikasi (Adi et al., 2026). Data keuangan UTB menunjukkan adanya peningkatan transaksi pembayaran UKT melalui Virtual Account pada periode 2022–2025, yang menunjukkan tingginya penggunaan sistem pembayaran digital oleh mahasiswa (Putri & Sisilia, 2023). Namun, peningkatan penggunaan Virtual Account belum sepenuhnya menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan tersebut telah optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal melalui dokumentasi dan komunikasi dengan Admin Keuangan UTB, masih ditemukan keluhan berupa nomor Virtual Account tidak valid, transaksi pembayaran gagal, keterlambatan konfirmasi pembayaran, kendala sistem atau maintenance bank, serta kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap prosedur pembayaran. Dari 102 keluhan yang terdokumentasi, keluhan terbanyak berkaitan dengan keterlambatan konfirmasi sebanyak 35 mahasiswa dan transaksi pembayaran gagal sebanyak 30 mahasiswa.

Kondisi tersebut berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan pembayaran digital. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan suatu teknologi. Davis menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana pengguna meyakini bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 2013). Selain kemudahan penggunaan, Menurut (Faruqi, 2025), kepercayaan juga menjadi faktor penting dalam transaksi digital. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas sistem dalam memproses transaksi (Tomatala et al., 2025). Pavlou menempatkan kepercayaan sebagai faktor penting dalam transaksi elektronik karena pengguna tidak berinteraksi secara langsung dengan penyedia layanan. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna layanan digital (Kurniawan et al., 2022). Penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem pembayaran digunakan, semakin tinggi kepuasan pengguna e-payment, sedangkan penelitian (Andriani et al., 2022), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Virtual Account berpengaruh positif terhadap kepuasan. Penelitian (Fathana & Yanti, 2025) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna digital payment UKT.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih diperlukan penelitian yang secara khusus menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa aktif pengguna layanan virtual account di Universitas Teknologi Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa aktif dalam menggunakan layanan Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung.

2. METODE

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji peran Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa aktif (Y) pengguna layanan digital payment Virtual Account UKT di Universitas Teknologi Bandung. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara numerik, objektif, dan dapat diuji melalui analisis statistik. Menurut (Soesana et al., 2023), Penelitian ini

mengadopsi paradigma positivisme, yang memandang bahwa fenomena dapat diukur secara objektif dan hubungan sebab–akibat dapat diuji secara empiris melalui data kuantitatif.

Alur Penelitian



Gambar 1. Alur Peneliitian

Alur penelitian ini dimulai dengan tahap perumusan masalah dan tinjauan Pustaka untuk mengidentifikasi konsep dan teori secara relevan , Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui kuisisioner pada mahasiswa aktif pengguna layanan virtual account di Universitas Teknologi Bandung. Menurut (Sugiyono, 2020), rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumusan masalah asosiatif, yaitu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan mengenai hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016).

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yang digunakan untuk mendukung analisis mengenai pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna layanan digital payment (Virtual Account UKT) di Universitas Teknologi Bandung.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Teknologi Bandung yang pernah melakukan pembayaran UKT menggunakan sistem Virtual Account.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti literatur, jurnal ilmiah, buku, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan digital payment, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Teknik utama yang digunakan adalah penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada mahasiswa aktif Universitas Teknologi Bandung yang pernah melakukan pembayaran UKT menggunakan Virtual Account. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Kepuasan Mahasiswa, dengan menggunakan skala Likert 5 poin.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini merupakan Seluruh mahasiswa aktif pengguna layanan digital payment Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung, Berdasarkan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi / PDDikti Universitas Teknologi Bandung seluruh mahasiswa aktif pengguna layanan digital payment Virtual Account berjumlah 4,203 mahasiswa pada tahun 2024 Genap.

Sampel

Menurut Sugiyono (2020), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih agar responden yang dijadikan sampel benar-benar memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga data yang diperoleh relevan dengan objek yang diteliti. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif Universitas Teknologi Bandung.
2. Pernah menggunakan sistem pembayaran UKT berbasis Virtual Account.
3. Bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian.

Pemilihan teknik purposive sampling dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak seluruh mahasiswa dalam populasi memiliki pengalaman menggunakan sistem pembayaran Virtual Account. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (4.203)

e = Tingkat kesalahan (10% =0,1)

Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 4,203 mahasiswa aktif UTB, dan tingkat kesalahan ditetapkan sebesar 10% (0,1). Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{4.203}{1 + 4.203(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.203}{1 + 4.203(0,01)}$$

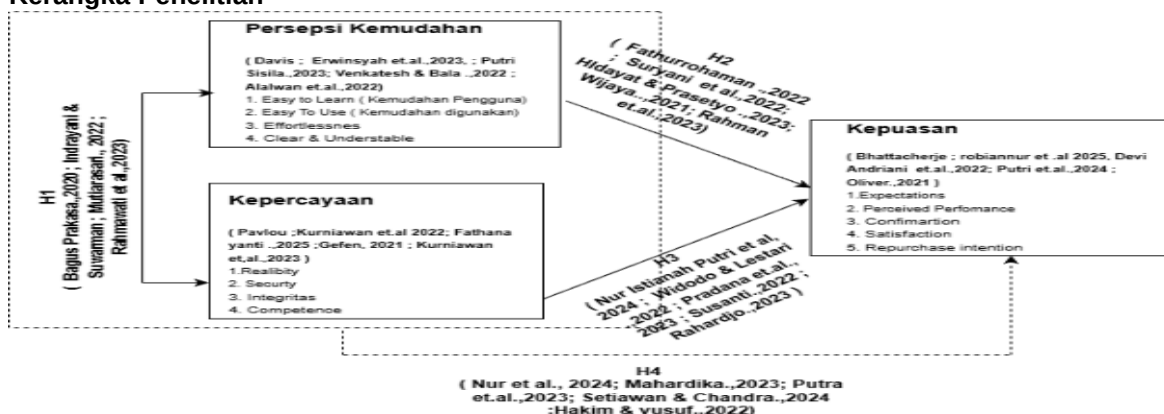
$$n = \frac{4.203}{1 + 42.03}$$

$$n = \frac{4.203}{42.03}$$

$$n = 97,6$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden (dibulatkan ke atas).

Kerangka Penelitian



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Hipotesis penelitian

Hipotesis adalah persyaratan sementara yang diajukan untuk memecahkan suatu masalah atau menerangkan Gejala , dan harus diuji kebenarannya melalui langkah -langkah penelitian ilmiah. Untuk membuktikan kebenaran Dalam penelitian , biasanya hipotesis dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji melalui kuisioner dan pengumpulan data . Dalam penelitian ini terdapat 4 hipotesis yaitu:

1. H1.1: Diduga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (X1) dan kepercayaan pengguna (X2) pada mahasiswa aktif pengguna layanan Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung
2. H2.1: Diduga persepsi kemudahan penggunaan (X1) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pada mahasiswa aktif pengguna layanan Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung.
3. H3.1: Diduga kepercayaan pengguna (X2) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pada mahasiswa aktif pengguna layanan Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung.
4. H4.1: Diduga persepsi kemudahan penggunaan (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pada mahasiswa aktif pengguna layanan Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, program studi, bank yang digunakan, dan lama penggunaan layanan Virtual Account. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 70 orang (70%), sedangkan perempuan sebanyak 30 orang (30%). Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok usia 22–24 tahun sebanyak 50 orang (50%), diikuti usia 20–21 tahun sebanyak 35 orang (35%) dan usia di atas 25 tahun sebanyak 15 orang (15%). Berdasarkan program studi, mayoritas responden berasal dari Teknik Informatika sebanyak 47 orang (47%), diikuti Bisnis Digital sebanyak 33 orang (33%), Teknik Industri sebanyak 14 orang (14%), dan Desain Komunikasi Visual sebanyak 6 orang (6%). Berdasarkan bank yang digunakan, responden pengguna BNI sebanyak 35 orang (35%), Mandiri sebanyak 32 orang (32%), dan BRI sebanyak 33 orang (33%). Sementara itu, berdasarkan lama penggunaan layanan Virtual Account, mayoritas responden telah menggunakan layanan selama 3–4 tahun sebanyak 43 orang (43%), diikuti 1–2 tahun sebanyak 34 orang (34%), dan kurang dari 1 tahun sebanyak 23 orang (23%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh mahasiswa laki-laki berusia 22–24 tahun, berasal dari Program Studi Teknik Informatika, serta telah menggunakan layanan Virtual Account selama 3–4 tahun.

Uji Validitas

Persepsi kemudahan penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan (Y). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Yang Dilakukan Pada Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), Dan Kepuasan (Y)

Nilai R Hitung	r tabel	Probability (Sig.)	Keterangan
X1.1	0,812	0,000	Valid
X1.2	0,806	0,000	Valid
X1.3	0,678	0,000	Valid
X1.4	0,748	0,000	Valid
X1.5	0,686	0,000	Valid
X1.6	0,699	0,000	Valid
X1.7	0,800	0,000	Valid
X1.8	0,818	0,000	Valid
X1.9	0,592	0,000	Valid
X1.10	0,563	0,000	Valid
X1.11	0,759	0,000	Valid
X1.12	0,779	0,000	Valid
X1.13	0,667	0,000	Valid
X1.14	0,836	0,000	Valid
X1.15	0,725	0,000	Valid
X2.1	0,739	0,000	Valid
X2.2	0,838	0,000	Valid
X2.3	0,720	0,000	Valid
X2.4	0,742	0,000	Valid
X2.5	0,785	0,000	Valid
X2.6	0,793	0,000	Valid
X2.7	0,801	0,000	Valid
X2.8	0,747	0,000	Valid
X2.9	0,782	0,000	Valid
X2.10	0,588	0,000	Valid
X2.11	0,766	0,000	Valid
X2.12	0,679	0,000	Valid
X2.13	0,720	0,000	Valid
X2.14	0,723	0,000	Valid
X2.15	0,774	0,000	Valid
Y1.1	0,695	0,000	Valid
Y1.2	0,697	0,000	Valid
Y1.3	0,738	0,000	Valid
Y1.4	0,822	0,000	Valid
Y1.5	0,693	0,000	Valid
Y1.6	0,836	0,000	Valid
Y1.7	0,822	0,000	Valid
Y1.8	0,819	0,000	Valid
Y1.9	0,665	0,000	Valid
Y1.10	0,709	0,000	Valid
Y1.11	0,690	0,000	Valid
Y1.12	0,664	0,000	Valid
Y1.13	0,726	0,000	Valid
Y1.14	0,693	0,000	Valid
Y1.15	0,704	0,000	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas, seluruh item pertanyaan pada variabel Persepsi kemudahan penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel 100 responden sebesar 0,1966. Selain itu, seluruh item juga menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05.

Uji Reliabilitas

Dalam metode ini, suatu variabel dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,700. Tabel dibawah ini menyajikan uji reliabilitas untuk variabel Persepsi kemudahan penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan (Y).

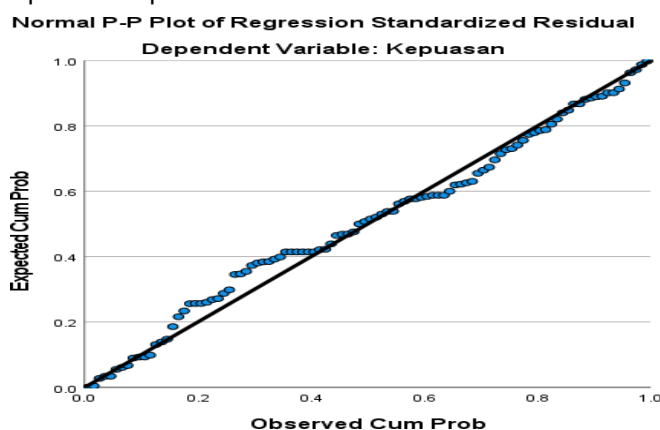
Tabel 2. Hasil Uji Realibitas Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan (Y)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Persepsi kemudahan penggunaan (X1)	0,937	Reliabel
2	Kepercayaan (X2)	0,943	Reliabel
3	Kepuasan (Y)	0,935	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian ini layak untuk digunakan dalam analisis statistik selanjutnya karena telah memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas residual dilakukan untuk menentukan apakah residual mengikuti distribusi normal atau tidak. Untuk pengujian normalitas residual digunakan uji secara statistik yaitu dengan menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Kriteria pengujian untuk uji normalitas ini dapat dilihat dari besar p-value. Jika p-value lebih besar dari 0,05 dapat dinyatakan residual berdistribusi normal. Sebaliknya jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan residual tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Gambar 3.** Grafik Residual Uji Normalitas**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.39978496
Most Extreme Differences	Absolute		.084
	Positive		.058
	Negative		-.084
Test Statistic			.084
Asymp. Sig. (2- tailed) ^c			.079

Pengujian asumsi klasik dimulai dengan uji normalitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, nilai signifikansi yang diperoleh 0,079. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pengecekan Multikolinearitas mengidentifikasi apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara variable independent. Permasalahan multikolinearitas akan berdampak pada keakuratan estimasi regresi. Hasil pengecekan multikolinearitas dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Persepsi kemudahan penggunaan (X1)	0,323	3,094
2	Kepercayaan (X2)	0,323	3,094

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Persepsi kemudahan penggunaan dan Kepercayaan masing-masing memiliki nilai tolerance sebesar 0,323 dan nilai VIF sebesar 3,094. Nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki pengertian bahwa variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap atau sama. Salah satu metode pengujiannya adalah dengan melakukan pengecekan terhadap grafik antara nilai prediksi variabel terikat terhadap residualnya. Berikut hasil pengecekan pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan

No	Variabel	Sig
1	Persepsi kemudahan penggunaan (X1)	0,731
2	Kepercayaan (X2)	0,841

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terjadi ketidaksamaan varian residual dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengujian, variabel Persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,731 dan variabel Kepercayaan sebesar 0,841. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan untuk menguji dan memastikan apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear atau tidak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan

ANOVA Table			
			Sig.
Kepuasan * Persepsi Kemudahan Penggunaan	Between Groups	Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.570

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai Deviation from Linearity sebesar 0,570 ($>0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas dalam penelitian ini telah terpenuhi, sehingga analisis regresi linear dapat dilanjutkan. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas Hubungan antara variabel Kepercayaan dengan Kepuasan

ANOVA Table			
			Sig.
Kepercayaan * Persepsi Kemudahan Penggunaan	Between Groups	Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.369

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai Deviation from Linearity sebesar 0,369 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepercayaan dengan Kepuasan bersifat linear

Uji Hipotesis 1 Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) , Kepercayaan (X2) dan Kepuasan (Y) menggunakan Kolerasi Pearson.

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Kepuasan (Subhaktiyasa et al., 2025). Dalam penelitian ini, uji korelasi dilakukan menggunakan metode Pearson Correlation untuk mengukur tingkat kekuatan dan arah hubungan antar variabel. Hasil pengecekan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan , Kepercayaan dan Kepuasan.

Correlations				
		Persepsi Kemudahan Penggunaan	Kepercayaan	Kepuasan
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Pearson Correlation		.823**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	.823**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.806**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Kepuasan memiliki hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pengguna.

Uji Hipotesis 2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) , Kepercayaan (X2) dan Kepuasan (Y)menggunakan Regresi Linear Berganda.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari variabel independen yaitu Persepsi kemudahan penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan (Y) (Mardianto & Handayani, 2023). Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Pada Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	8.740	3.378		2.588	.011
Persepsi Kemudahan Penggunaan	.391	.093	.385	4.182	.000
Kepercayaan	.480	.087	.511	5.543	.000

Berdasarkan hasil uji t, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki nilai t hitung sebesar 4,182 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05). Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,391 menunjukkan arah hubungan yang positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Artinya, semakin mudah sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

Uji Hipotesis 3 Pengaruh Kepercayaan (X2) dan Terhadap Kepuasan (Y) menggunakan Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel distribusi t pada gambar di atas, nilai t tabel diperoleh dengan melihat pada kolom signifikansi 0,025 (dua sisi / 0,05) dan baris derajat kebebasan (df) sebesar 97. Dari perpotongan tersebut diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98472 atau dibulatkan menjadi 1,984. Berikut hasil pengecekan pada tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji t) pada variable Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap variable dependen yaitu Kepuasan (Y)

Model	Coefficients ^a		Keterangan	Keterangan
	Hasil uji t	Sig (p)		
Persepsi kemudahan penggunaan (X1)	4,182	0,000	P<0,05	H1 diterima
Kepercayaan (X2)	5,543	0,000	P<0,05	H2 diterima

Berdasarkan hasil uji t, variabel Kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 5,543 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien regresi sebesar 0,480 menunjukkan hubungan yang positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Uji Hipotesis 4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) , Kepercayaan (X2) dan Kepuasan (Y) menggunakan Uji F dan Koefisien Determinasi .

Berdasarkan hasil uji F yang disajikan pada Tabel 4.9, diperoleh nilai F hitung sebesar 133,569, yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Berikut hasil pengecekan pada table berikut:

Tabel 11. Hasil Uji F Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan (Y)

Model	F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
Regression	133,569	3,09	0,000 ^b	Signifikan

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variabel independen mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Berikut hasil pengecekan pada table berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) Pada Variabel Kepuasan (Y)

Model Summary			
Model	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
857 ^a	734	.728	4,44491

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Persepsi kemudahan Penggunaan

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 133,569 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,734 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan Kepuasan sebesar 73,4%, sedangkan sisanya sebesar 26,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Aktif dalam menggunakan layanan Virtual Account di Universitas Teknologi Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,823 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Persepsi Kemudahan Penggunaan, maka semakin tinggi pula Kepercayaan mahasiswa terhadap layanan Virtual Account. 2. Hasil uji t Persepsi Kemudahan Penggunaan menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan nilai t hitung sebesar 4,182 $> 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah layanan Virtual Account digunakan, maka semakin tinggi Kepuasan Mahasiswa. 3. Hasil uji t Kepercayaan menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan nilai t hitung sebesar 5,543 $> 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi Kepercayaan mahasiswa terhadap layanan Virtual Account, maka semakin tinggi pula Kepuasan yang dirasakan. 4. Uji F: Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan nilai F hitung $133,569 > 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 sebesar 0,73.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Teknologi Bandung yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh mahasiswa Universitas Teknologi Bandung yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan layanan pembayaran digital, khususnya Virtual Account di lingkungan perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, F., Tirta, R., Ayu, I., & Kartini, N. (2026). Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi Transformasi Sistem Pembayaran Digital : Analisis Implementasi dan Dampak Penggunaan Virtual Account pada Sektor Perbankan dan. 3(1), 38–41.
- Andriani, D., Thantawi, T. R., & Mursyidah, A. (2022). Analisis Perbandingan Pemanfaatan Virtual Account Dan Transfer Pada Karyawan Pondok Pesantren Modern Sahid Dan Karyawan Institut Agama Islam Sahid Bogor. *Sahid Banking Journal*, 2(01), 93–110. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v2i01.70>
- Davis, F. D. (2013). *Information Technology Introduction*. 13(3), 319–340.
- Faruqi, M. R. (2025). No Title. 2(11), 2573–2580.
- Fathana, F., & Yanti, V. Y. (2025). Analisis Kontribusi Perceived Ease of Use Dan Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Virtual Account Dalam Konteks Pembayaran Pendidikan. *Jurnal Interprof*, 11(1). <https://doi.org/10.32767/interprof.v11i1.2645>
- Kurniawan, A., Yulianti, F., & Putri, T. E. (2022). The Effect of Perceived Benefits, Perceived Ease of Use, and Level of Trust on Interest in Using Electronic Money. *Accounting Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS)*, 06(01), 132–153. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/accruals/index>
- Mardianto, D., & Handayani, D. (2023). Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis Analisis Regresi dan Korelasi Antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone Oppo di Kota Pariaman. 5, 932–936. <https://doi.org/10.37034/infec.v5i3.613>
- Padeli, P., Purba, E. H., & Simanjuntak, B. (2020). Analisa Pembayaran Perkuliahan Dengan Virtual Account Pada Universitas Raharja. *Cices*, 6(1), 59–70. <https://doi.org/10.33050/cices.v6i1.878>
- Putri, D. M., & Sisilia, K. (2023). Perception of Convenience, Perception of Benefits, Repurchase Intention, Online Travel Agent. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 10(2), 1656–1667.
- Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., Bukidz, D. P., & Pasaribu, A. N. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Subhaktiyasa, P. G., Numertayasa, I. W., Sumaryani, N. P., & Ketut, S. A. (2025). Uji Korelasi dalam Penelitian Kuantitatif : Kajian Konseptual , Asumsi Statistik dan Implikasi Paraktis. 10, 3297–3308.
- Sugiyono. (2016). Pdf-Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono_Compress.Pdf (p. 62). Sugiyono. (2020). Sugiyono 2020.Pdf (pp. xx, 444).
- Tomatala, V. D., Satyawati, S. T., Relmasira, S. C., Kristen, U., & Wacana, S. (2025). Paradigma Baru dalam Manajemen Keuangan Sekolah : Inovasi Pembayaran SPP Melalui Virtual Account di SD KH Papua. 9(1), 237–243. <https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v>
- Yadnya, I. D. G. S. A. (2022). Pengaruh Implementasi Virtual Account dan E-Payment terhadap Kinerja Manajemen Kas pada Satuan Kerja (Studi pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi). *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(5), 555–561. <https://doi.org/10.36418/jii.v1i5.70>