

PENERAPAN MODEL TAM DAN SERVQUAL TERHADAP MINAT MAHASISWA MENGGUNAKAN APLIKASI IPOTGO DI GALERI INVESTASI

UNIVERSITAS MUHAMAMDIYAH BENGKULU

Ayudho Selviani¹, Saiful², Novita Sari³
Ayudhoselviani@umb.ac.id¹, Saipul@unib.ac.id²,
Novitasari@unib.ac.id³

Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Universitas Bengkulu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), *perceived usefulness* (kemanfaatan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Katanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Empathy* (Empati), mempengaruhi minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB) Prodi Akuntansi angkatan 2018 dan 2017 yang masihaktif Tahun Akademik 2019/2020 dan telah membuka rekening saham di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu berjumlah 386 mahasiswa. sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 80 orang. Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease Of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh secara positif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Sedangkan *Perceived Usefulness* (kemanfaatan), *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu Bengkulu.

Kata Kunci: *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Intention To Use.*

PENDAHULUAN

IPOTGO merupakan suatu aplikasi keuangan terintegrasi yang memberikan kemudahan pengguna untuk berinvestasi di instrumen reksadana, saham dan ETF sekaligus di dalam satu *platform*, satu akun, satu bank pembayaran dan satu reporting. Aplikasi IPOTGO memudahkan untuk mengakses informasi yang tersaji gratis mulai dari data keuangan perusahaan, data perdagangan, riset keuangan dan investasi, analisa reksadana, berita keuangan dan fitur- fitur menarik lainnya. penelitian juga menggunakan pendekatan TAM. Hal ini didasarkan pada galeri investasi yang menggunakan teknologi dan sistem informasi yang diimplementasikan di galeri investasi, seharusnya mudah digunakan dan memberikan manfaat terhadap pengguna. Penerimaan yang dimaksudkan adalah apakah kemudahan dan manfaat yang ada pada sistem tersebut untuk menjelaskan persepsi individu terhadap penggunaan teknologi sistem informasi adalah

Technology Acceptance Model (TAM) serta mengetahui tingkat penerimaan sistem tersebut sehingga mampu untuk mengetahui pertimbangan kedepan tentang sistem di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Menurut Davis (1989) kedua domain ini mampu menjelaskan sejauhmana pengguna percaya bahwa suatu teknologi atau sistem adalah mudah dan tidak membutuhkan usaha yang lebih besar pada saat digunakan. Sistem galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB) memberikan pemahaman tentang pasar modal tidak hanya secara teori namun langsung bertransaksi secara langsung dan *realtime*. Sistem akan selalu digunakan apabila pengguna merasakan sistem tersebut mudah dan bermanfaat. Termasuk juga dengan sistem galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB) akan terus digunakan oleh mahasiswa apabila mahasiswa merasakan bahwa sistem galeri investasi mudah dan bermanfaat.

Di samping itu penelitian ini juga menggunakan teori *servqual* (kualitas layanan) apabila pihak galeri investasi tidak mampu melayani mahasiswa dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah mahasiswa tidak mau lagi untuk melanjutkan investasi di masa yang akan datang, untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi mahasiswa untuk melakukan investasi di galeri investasi yang ada di Universitas . Adanya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak penting pada terjadinya minat mahasiswa untuk melakukan investasi, dimana Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian), *Emphaty* (Empati). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* (Empati) mempengaruhi minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Tujuan masalah dalam penelitian ini yaitu Untuk mengetahui *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* (Empati) mempengaruhi minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) disebutkan beberapa model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, di antaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset dibidang teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu: *Perceived ease of use*

sebuah teknologi merupakan suatu ukuran di mana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan *perceived usefulness* merupakan suatu ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Teori Service Quality (SERVQUAL)

Menurut Kotler (2002:25), menyatakan bahwa “kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan totalitas dari bentuk wujud karakteristik barang serta jasa yang dapat menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik itu yang nampak jelas ataupun yang tersembunyi”. *Service Quality* atau Kualitas Pelayanan merupakan suatu keadaan yang dinamis serta berkaitan erat dengan produk, jasa, dan sumber daya manusia yang dimiliki Galeri Investasi, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Servqual merupakan salah satu instrument yang diperkenalkan oleh Parasuraman, dkk (1998) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. dimana membagi *servis quality* ke dalam lima hal utama, yaitu *reability, tangibles, responsiveness, accuracy dan empathy*.

Galeri Investasi

Pendirian galeri investasi Bursa Efek Indonesia (BEI) dimaksudkan untuk mengenalkan Pasar Modal sejak dini pada dunia akademis. Pendirian galeri investasi Bursa Efek Indonesia (BEI) berkonsep 3 in 1 (kerjasama antara Bursa Efek Indonesia (BEI), Perguruan Tinggi dan Perusahaan Sekuritas) sehingga diharapkan civitas akademika tidak hanya mengenal pasar modal dari sisi teori saja akan tetapi dapat langsung melakukan prakteknya. Sasaran Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia (BEI) sebagai langkah untuk menjangkau kelompok yang berpendidikan agar dapat lebih memahami dan mengenal pasar modal.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Adapun hipotesis yang di teliti dalam penelitian analisis Aplikasi IPOTGO di Galeri Investasi adalah sebagai berikut :

- H1: Pengaruh *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- H2: Pengaruh *Perceived Usefulness* (kemanfaatan) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- H3: Pengaruh *Tangible* (bukti fisik) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- H4: Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu
- H5: Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas

Muhammadiyah Bengkulu.

H6: Pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu

H7: Pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap minat mahasiswa Menggunakan Aplikasi IPOTGO Di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisisnya berupa angka-angka (*numerik*) yang diolah dengan metode statistik (Sugiyono, 2013: 7). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB) Prodi Akuntansiangkatan 2018 dan 2017 yang masih aktif Tahun Akademik 2019/2020 dan telah membuka rekening saham di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu berjumlah 386 mahasiswa. Penelitian menggunakan Rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 80 responden.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument yang berupa kuesioner, penyebaran kuesioner ini dapat dilakukan secara langsung kepada responden. Sehingga cara memperoleh data dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.

Pada penelitian ini data dikumpulkan untuk dianalisis meruapakan data primer yang didapat dengan cara menyebar kuesioner kepada para responden. Kuesioner berisi pertanyaan dari masing-masing variabel TAM dan SERVQUAL. Proses pembuatan pengembangan kuesioner merujuk pada variabel TAM *Perceived ease of use, Perceived Usefulness* dan variabel *SERVQUAL Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphat*. Hasil rekapan menggunakan program aplikasi SPSS 21, pada penelitian ini digunakan untuk melakukan uji validitas dan reabilitas. Analisis hipotesis menggunakan uji regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Karakteristik responden merupakan data-data informasi responden yang sudah terisi di kuesioner, meliputi nama prodi, semester, dan jenis kelamin terdapat 80 responden yang terdiri dari prodi akuntansi angkatan 2018 dan 2017 yang masih aktif Tahun Akademik 2019/2020 dan telah membuka rekening saham di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Tabel 4.1
Karakteristik Profil Responden Berdasarkan angkatan

No	Prodi	Angkatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tahun masuk	2018	181 Mahasiswa	47%
		2017	205 Mahasiswa	53%
Total			386 Mahasiswa	100 %

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Pada tabel 4.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan prodi akuntansi angkatan 2018 berjumlah 181 orang (38%), dan angkatan 2017 berjumlah 205 orang (42%).

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	137 Mahasiswa	35%
Perempuan	249 Mahasiswa	65%
Total	386 Mahasiswa	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 249 mahasiswa (65%), sedangkan laki-laki berjumlah 137 mahasiswa (35%). Menurut Ghazali (2016), statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai

Hasil Uji Desriptif Statistik

Variabel	Kisaran teoritis			Kisaran akurat			Standar deviasi
	minimum	Maksimum	Rata-rata	Minimum	Maksimum	Rata-rata	
Minat	5	25	15	14	21	17,28	1,842
<i>Perceived Ease Of Use</i>	6	30	18	17	24	20,85	2,147
<i>Perceived Usefulness</i>	6	30	18	17	24	20,46	2,667
<i>Tangilble</i>	4	20	12	12	16	13,90	1,650
<i>Reliability</i>	3	15	9	8	12	10,34	1,292
<i>Responsiveness</i>	3	15	9	8	12	10,15	1,424
<i>Assurance</i>	3	15	9	9	12	10,39	1,288
<i>Emphaty</i>	3	15	9	9	12	10,18	1,310

Sumber: Data primer diolah 2020

maximum, minimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Hasil uji Desriptif Statistik dapat dilihat pada tabel 4.3.

Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menjawab pada skala 3 (cukup setuju) – 4 (setuju) dan menganggap bahwa responden cukup berminat untuk menggunakan Aplikasi IPOTGO di Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Uji Kualitas Data Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrument riset agar instrument tersebut memberikan hasil yang sesuai dengan tujuannya. Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur (Ghozali, 2016). Uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	KMO	Sig	Keterangan
1	Minat	0,784	0,000	Valid
2	<i>Perceived Ease Of Use (X1)</i>	0,673	0,000	Valid
3	<i>Perceived Usefulness (X2)</i>	0,839	0,000	Valid
4	<i>Tangibles (X3)</i>	0,811	0,000	Valid
5	<i>Reliability (X4)</i>	0,459	0,000	Valid
6	<i>Responsiveness (X5)</i>	0,579	0,000	Valid
7	<i>Assurance (X6)</i>	0,624	0,000	Valid
8	<i>Empathy (X7)</i>	0,622	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Dapat disimpulkan bahwa semua item yang digunakan untuk mengetahui *Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* menunjukkan nilai KMO di atas 0,05 maka semua variabel dikatakan valid.

1.1.1 Hasil Uji Realibilitas

Reliabilitas diukur dengan uji statistic *Cronbach Alpa* lebih besar dari 0,70 maka kuesioner dikatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Tabel 4.5
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpa</i>	Keterangan
Minat (Y)	0,707	Realibabel
<i>Perceived Ease Of Use</i> (X1)	0,779	Realibabel
<i>Perceived Usefulness</i> (X2)	0,929	Realibabel
<i>Tangibles</i> (X3)	0,847	Realibabel
<i>Reliability</i> (X4)	0,721	Realibabel
<i>Responsiveness</i> (X5)	0,864	Realibabel
<i>Assurance</i> (X6)	0,818	Realibabel
<i>Empathy</i> (X7)	0,872	Realibabel

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dari variabel-variabel nilai *Cronbach's Alpa* > 0,70. Artinya semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut adalah reliabel.

1.2 Uji Asumsi Klasik

1.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan maksud untuk menguji apakah dalam model regresi, ketujuh variabel yakni *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali,2016).

Tabel 4.6
Hasil Uji Kolmogorov-Sminov One- Sampel Kolmogorov-Sminov Test

Variabel	Kolmogorov-Sminov	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
<i>Minat</i>	1,504	0,022	Tidak Normalitas
<i>PEU</i>	1,479	0,025	Tidak Normalitas
<i>PU</i>	2,087	0,000	Tidak Normalitas
<i>Tangibles</i>	1,965	0,001	Tidak Normalitas
<i>Reliability</i>	1,909	0,001	Tidak Normalitas
<i>Responsiveness</i>	2,709	0,000	Tidak Normalitas
<i>Assurance</i>	2,077	0,000	Tidak Normalitas
<i>Empathy</i>	2,707	0,000	Tidak Normalitas

Untuk pengujian normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-*

Smirnov untuk keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dimana baik untuk variabel dependen dan seluruh variabel independennya tidak terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Model regresi dapat dikatakan baik adalah apabila tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>			
Variabel	Collinearity Statistick		Keterangan
	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,404	2,477	Bebas Multikolinearitas
<i>Perceived Usefulness</i>	0,054	18,583	Tidak Bebas Multokolinearitas
<i>Tangibles</i>	0,043	23,393	Tidak Bebas Multokolinearitas
<i>Reliability</i>	0,088	11,353	Tidak Bebas Multokolinearitas
<i>Responsiveness</i>	0,082	12,232	Tidak Bebas Multokolinearitas
<i>Assurance</i>	0,090	11,087	Tidak Bebas Multokolinearitas
<i>Empathy</i>	0,188	5,309	Bebas Multokolinearitas

Untuk pengujian Multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease Of Use* dan *Empathy* yang bebas Multokolinearitas Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan yang lain dalam model regresi (Ghozali, 2016).

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisita

Variabel	Koefisen	t	Sig	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,043	1,233	0,222	Bebas Heteroskedastisita
<i>Perceived Usefulness</i>	-0,022	-0,288	0,774	Bebas Heteroskedastisita
<i>Tangibles</i>	0,078	0,567	0,572	Bebas Heteroskedastisita
<i>Reliability</i>	0,198	1,612	0,111	Bebas Heteroskedastisita
<i>Responsiveness</i>	-0,149	-1,286	0,203	Bebas Heteroskedastisita
<i>Assurance</i>	-0,148	-1,211	0,230	Bebas Heteroskedastisita
<i>Empathy</i>	0,017	0,201	0,842	Bebas Heteroskedastisita

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Hal tersebut menunjukkan bahwa semua variabel independen terhadap residual memiliki nilai signfikansi lebih dari 0,05 yang berarti bahwa model regresi pada setiap variabel tidak terjadi heteroskedastitas atau dengan kata lain merupakan regresi yang baik.

Uji Kelayakan Model

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO digaleri investasi universitas muhammadiyah Bengkulu.

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	T	Sig	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,362	5,031	0,000	Diterima
<i>Perceived Usefulness</i>	-0,454	-2,300	0,024	Ditolak
<i>Tangibles</i>	0,033	0,148	0,883	Ditolak
<i>Reliability</i>	0,231	1,500	0,138	Ditolak
<i>Responsiveness</i>	0,560	3,499	0,001	Diterima
<i>Assurance</i>	0,196	1,288	0,202	Ditolak
<i>Empathy</i>	0,109	1,036	0,304	Ditolak
Uji F	57,940		0,000	
Uji Determinasi R ²	0,849			
<i>Adjusted R Square</i>	0,835			

Sumber : Data Diolah, 2020

Dilihat bahwa tingkat signifikansi dari model regresi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model menunjukkan tingkatan yang baik atau model yang digunakan Fit.

Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan tabel 4.9 dari hasil regresi linier berganda untuk menguji seluruh hipotesis memiliki nilai *Adj. R Square* menunjukkan angka sebesar 0,835 atau 83,5% yang berarti bahwa variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan sebesar 83,5% oleh variabel independen dan sisanya sebesar 16,5% dijelaskan melalui variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived ease of use*, *Responsiveness* mempunyai t hitung dengan nilai signifikansi lebih kecil dari

0,05, sehingga hipotesis 1 dan 5 diterima maka hasil ini menunjukkan bahwa *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Sedangkan *Perceived usefulness, tangibles, Reliability, Assurance dan Empathy* yang berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Pembahasan Hal ini sejalan dengan teori TAM, dimana di dalam teori TAM menyebutkan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan untuk menggunakan teknologi terhadap persepsi daya guna sebuah teknologi informasi berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini berarti, bahwa semakin meningkat kemudahan penggunaan maka minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu juga akan meningkat penelitian ini tidak sejalan dengan teori TAM dimana dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Bukti fisik (*tangible*) merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. (*reliability*) dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan, dengan kata lain produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para pihak galeri investasi juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga mahasiswa tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Para pihak Galeri Investasi harus memperhatikan janji spesifik kepada mahasiswa, unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah pihak Galeri Investasi selalu siap membantu pelanggan, apapun posisi seseorang di Galeri Investasi hendaknya selalu memperhatikan mahasiswa yang menghubungi galeri investasi, Kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan mahasiswa. Bila dikaitkan dalam bidang jasa di galeri investasi maka mahasiswa jangan menunggu pelayanan yang lama dan kecepatan dalam menangani keluhan dari mahasiswa.

Assurance adalah tindakan karyawan terhadap member atau pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap mahasiswa. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana mahasiswa akan merasa aman dan terjamin. Dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special dan

kebutuhan mereka dapat dipahami.

KESIMPULAN

Perceived Ease Of Use (kemudahan penggunaan) berpengaruh secara positif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Perceived Usefulness* (kemanfaatan) berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Assurance* (Jaminan) berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Empathy* (Empati) berpengaruh negatif terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi IPOTGO di galeri investasi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

SARAN

Kepada pihak galeri investasi di Universitas Muhammadiyah Bengkulu diharapkan untuk merencanakan peningkatan terhadap minat mahasiswa untuk berinvestasi di galeri investasi, baik secara teori maupun praktiknya. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan responden yang lebih beragam dengan ukuran sampel yang lebih besar dari pada penelitian ini. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan Teori TAM dan SERVQUAL agar dapat menambah kemampuan dalam menganalisis.

DAFTAR PUSTAKA

Davis, F.D 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MS Quartely* (online), vol.13 Iss 3, Pf.318.

Ghozali, Imam. (2016). "Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23." *Semarang. Universitas Diponegoro.*

Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Marketing management(13 th ed.)*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Bisnis*. ALFABETA, Bandung.

Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.andBerry,L.L.(1998),SERVQUAL:amultiple –item scale for Measuring consumer perc,*Journal of Retaling*,vol.64 No,1,pp.12-40