

**Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Dalam Menggunakan BRI Mobile (Brimo) Di BRI Unit Pulokulon**

***The Effect Of Convenience, Trust, And Quality Service On Satisfaction Customer Using BRI Mobile (Brimo)
At BRI Pulokulon Unit***

Adi Penawan¹, Titik Handayani²

E-mail: adipenawan.ap@gmail.com¹, ina_yanda@yahoo.com²

Universitas Dharma AUB Surakarta

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data secara primer yaitu dengan menyebar kuesioner dimana populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Pulokulon. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan sampel berjumlah 75 responden. Teknik analisa yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan semua valid dan reliabel. Hasil persamaan regresi linier berganda variabel Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil uji F menunjukkan Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,607 yang berarti Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan mampu mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 60,7% dan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

This research aims to analyze the effect of convenience, trust and quality service on customer satisfaction using BRI Mobile at BRI Pulokulon Unit. This research using primary data collection method that distribute questionnaire to the BRImo user at BRI Pulokulon unit as population on this research. This sampling uses simple random sampling method with 75 respondents. The methods are validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, autocorrelation test, multiple linear regression test, t-test, F-test, and coefficient of determination. The result of validity and reliability test shows that all questions are valid and reliable. The result of multiple linear regression is convenience, trust, and quality service is significantly effected to customer satisfaction. The result of coefficient determination (R^2) shows that Adjust R Square value is 0,607. it means convenience, trust, and quality service is effected to customer satisfaction for 60,7% and 39,3% leftover is effected by other variable out of this research.

Keywords: Convenience, Trust, Service Quality and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang perbankan Nomor 10 tahun 1988 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-

bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Memasuki era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi dari tahun ke tahun semakin maju dan akan terus mengalami perubahan. Dengan adanya perkembangan teknologi yang tak terelakkan dan persaingan usaha yang sangat ketat termasuk perbankan, maka sektor perbankan membutuhkan

inovasi untuk mengembangkan produknya, salah satunya dengan teknologi informasi. Era digital dan kehadiran *smartphone* mempermudah banyak aktivitas, tak terkecuali soal urusan transaksi keuangan. Orang tak perlu lagi membawa kartu untuk sekadar mengambil uang di Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Bahkan kini orang juga sudah tak perlu lagi membawa uang tunai untuk membeli sesuatu karena bisa berbelanja secara non tunai.

Disisi lain, penggunaan aplikasi *mobile banking* kian hari semakin banyak, seiring dengan tingginya kesadaran masyarakat akan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas keuangan melalui *smartphone*. Tren tersebut memicu perbankan berlomba-lomba menghadirkan inovasi dalam produk digitalnya. Tak terkecuali PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melalui produknya, BRI *Mobile* atau yang biasa dikenal BRI_{Mo}. BRI_{Mo} yang diluncurkan pada Februari 2019, merupakan aplikasi *digital banking* yang menghubungkan *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik atau Tbank. Tidak hanya mendigitalisasi produknya, perilis BRI_{Mo} saat itu juga dilakukan untuk memperluas nasabah baru BRI dari kalangan *milenial*, *woman*, dan *netizen*, diluar pasar BRI, yang sebelumnya dikenal hanya fokus ke sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Tingginya antusiasme penggunaan BRI_{Mo} dinilai tak lepas dari pengembangan terbaru BRI_{Mo} yang telah ada sebelumnya. BRI_{Mo} memiliki menu transaksi yang lebih lengkap dan memiliki berbagai keunggulan menarik. BRI_{Mo} saat ini sudah memiliki beberapa fitur, seperti kemudahan dalam pembukaan rekening tabungan BRI Britama Muda, *Login* aplikasi menggunakan *finger print* maupun *face ID recognition*, penggunaan alias rekening, serta akses info promo BRI.

Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, saat ini BRI_{Mo} telah dilengkapi beragam fitur mulai membayar transaksi melalui QRIS, pembayaran untuk pendidikan, tiket kereta api, pajak bumi dan bangunan, investasi produk deposito, hingga *voucher streaming*. Ada salah satu fitur yang menjadi andalan nasabah, yaitu setor tunai tanpa kartu di seluruh mesin CRM BRI. Dengan fitur tersebut, nasabah tidak perlu repot membawa kartu dan antri untuk menabung.

Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha (Effendy et al. 2021). kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* dapat

menjadikan nasabah senang sehingga terdapat **ambisi** untuk terus melakukannya secara berkali-kali.

Trust adalah kepercayaan yang diberikan dari pihak tertentu dengan keyakinannya kepada seorang yang dipercaya akan melaksanakan kewajiban dengan baik seperti harapannya (Rofiq, 2007). Membangun kepercayaan nasabah dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam hubungan antar nasabah dengan bank sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu cara menghadapi persaingan serta hal utama yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan meningkatkan kualitas layanan BRI_{Mo} dan adanya fitur-fitur yang memudahkan dalam bertransaksi serta kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} diharapkan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} di BRI Unit Pulokulon?
- Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} di BRI Unit Pulokulon?
- Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} di BRI Unit Pulokulon?

Tujuan penelitian sebagai berikut:

- Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} di BRI Unit Pulokulon.
- Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} di BRI Unit Pulokulon.
- Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI_{Mo} di BRI Unit Pulokulon.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada berbagai pihak, yaitu:

- Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis sebagai bahan pembelajaran di kemudian hari. Serta peneliti dapat

memperdalam pengetahuan dan menambah wawasan terhadap masalah yang akan penulis teliti.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada perusahaan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap aplikasi BRImo dan keputusan dalam menggunakannya..

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala angka, termasuk di dalamnya ada jumlah populasi, jumlah sampel, hasil kuisioner dengan skala likert dan hasil pengolahan statistik.

Populasi & Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Sedangkan Menurut Arikunto (2013: 173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Unit Pulokulon dengan jumlah 3880 responden yang sudah menggunakan aplikasi BRImo.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam menentukan data yang akan diteliti teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan salah satu metodenya adalah *accidental sampling*. Metode accidental sampling yaitu metode dalam memilih sampel, dimana peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja.

Menurut Roscoe (2015:131) acuan umum menentukan ukuran sampel yaitu:

- a) Ukuran sampel lebih dari 30 kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

- b) Jika sampel dipecah kedalam sub (pria/wanita, junior/senior, jurusan, dan sebagainya) sampel minimum 30 untuk kategori adalah tepat.
- c) Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10X lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.
- d) Ukuran penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Mengacu pada pernyataan tersebut maka dalam penelitian ini akan digunakan metode accidental sampling dan jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 75 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh individu atau perseorangan.

Kuisioner yang digunakan berisi pertanyaan-pertanyaan dengan memeberikan nilai dari setiap jawaban dengan menggunakan skala likert. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kemudahan(X_1), kepercayaan (X_2), dan kualitas layanan (X_3). Sedangkan variabel dependen penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y) pada BRI Unit Pulokulon.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis data ini dioperasikan melalui program SPSS, terdapat beberapa uji dalam analisis data ini, yaitu: Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji normalitas, Uji multikolineritas, Uji autokorelasi, Uji heteroskedastisitas), Uji t, Uji f dan Uji koefisien determinasi (R^2)

HASIL PENELITIAN

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel hasil uji variabel kepuasan nasabah

Item Pernyataan	ritem	rtabel	Kesimpulan
Y_1	0,486	0,2272	VALID
Y_2	0,469	0,2272	VALID
Y_3	0,409	0,2272	VALID

Y 4	0,274	0,2272	VALID
Y 5	0,299	0,2272	VALID

Tabel hasil uji variabel kemudahan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
X1 1	0.685	0.2272	Valid
X1 2	0.798	0.2272	Valid
X1 3	0.668	0.2272	Valid
X1 4	0.747	0.2272	Valid

Tabel hasil uji variabel kepercayaan

Item Pernyataan	r_{item}	r_{tabel}	Kesimpulan
X2 1	0,287	0,2272	VALID
X2 2	0,617	0,2272	VALID
X2 3	0,451	0,2272	VALID

Tabel hasil uji variabel kualitas layanan

Item pernyataan	r_{item}	r_{tabel}	Hasil
X ₃ _1	0,658	0,227	Valid
X ₃ _2	0,351	0,227	Valid
X ₃ _3	0,527	0,227	Valid
X ₃ _4	0,420	0,227	Valid
X ₃ _5	0,563	0,227	Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan-pernyataan pada setiap variabel independent dan variabel dependen (kemudahan, kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah) yaitu valid, karena $r_{item} > r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.06 maka pernyataan reliabel. Dan sebaliknya, penelitian dikatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach's* < 0.06

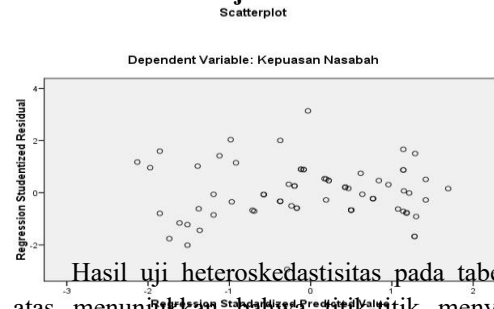
Tabel hasil uji reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,870	<i>Alpha Cronbach</i> $> 0,60$ maka reliable	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,628		Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,736		Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,628		Reliable

variabel independen berarti ketiga variabel tersebut mendukung dan layak digunakan dalam penelitian.

a. Uji Heteroskedastisitas

Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

b. Uji Autokorelasi

Tabel Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,790 ^a	,623	,607	1,299	1,723

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas, hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai Durbin Watson sebesar 1,723. Nilai DW berada diantara 1.5 sampai 2.5. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Sehingga penelitian ini layak dipertanggung jawabkan.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,225	1,520	3,438	,001		
	Kemudahan	,333	,091	,371	,657	,000	,514
	Kepercayaan	,418	,127	,301	,328	,002	,633
	Kualitas Layanan	,226	,082	,261	,276	,007	,584

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil regresi linier berganda di atas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$Y = 5.225 + 0,333 (X_1) + 0,418 (X_2) + 0,226 (X_3)$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat ditarik interpretasi sebagai berikut:

- $\alpha = 5,225$. Menunjukkan bahwa konstanta Loyalitas nasabah Positif. Artinya apabila kemudahan, kepercayaan dan kualitas layanan adalah konstan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah di BRI Unit Pulokulon akan meningkat.
- $\beta_1 = 0,333$. Menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Apabila kemudahan ditingkatkan maka kepuasan nasabah di BRI Unit Pulokulon akan meningkat dengan asumsi variabel lainnya konstan.

3. $\beta_2 = 0,418$. Menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Pulokulon. Sehingga apabila kepercayaan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat dengan asumsi variable lainnya tetap atau konstan.
4. $\beta_3 = 0,226$. Artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Pulokulon. Apabila kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah meningkat, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap atau konstan.

b. Uji t

Tabel Hasil Uji t

		Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,225	1,520		3,438	,001	
	Kemudahan	,333	,091	,371	3,657	,000	,514
	Kepercayaan	,418	,127	,301	3,284	,002	,633
	Kualitas Layanan	,226	,082	,261	2,766	,007	,594

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji t diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemudahan (X1) mempunyai t_{hitung} 3,657 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka variable kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis 1 diterima.
2. Kepercayaan (X2) mempunyai t_{hitung} 3,284 dengan nilai signifikansi $0.002 < 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis 2 diterima.
3. Kualitas Layanan (X3) mempunyai t_{hitung} 2,766 dengan nilai signifikan $0.007 < 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan dari pengujian ini hipotesis 3 diterima.

c. Uji f

Tabel Hasil Uji f

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	198,211	3	66,070	39,178	,000 ^a
Residual	119,736	71	1,686		
Total	317,947	74			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji secara simultan pada tabel diatas menunjukan hasil uji F nilai $F = 39,178$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama kemudahan,

kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Pulokulon.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,790 ^a	,623	,607	1,299	1,723

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas koefisien determinasi (Adjusted R Square) didapatkan hasil sebesar 0,607 yang berarti kinerja mampu dijelaskan oleh variable kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan sebesar 60,7% dan sisanya 39,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ikut teliti antara lain lokasi, kualitas produk, keputusan penggunaan dan lainnya.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah

Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Apabila kemudahan ditingkatkan maka semakin tinggi kepuasan nasabah untuk menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon. Hasil penelitian ini mendukung temuan empiris yang dilakukan oleh Gusmana, Brilliant Yoga Gema (2022), Kamarudin, Nursiah, Novianti. (2022), Margaretha Oktavia Pranoto, R Gunawan Setianegara, (2020), Sa'idah, Firdatus Amila (2023) yang menyatakan temuannya bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan diperoleh nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ maka kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Pulokulon. Apabila kepercayaan ditingkatkan maka semakin meningkat kepuasan nasabah untuk menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon. Hasil penelitian ini mendukung temuan empiris yang dilakukan oleh Asri Cahya Mandiri, Efriyanto, Elizabeth Yanse Matekohy (2021), Deliyana, Permatasi, Sukmasari, (2021),

Sa'idah, Firdatus Amila (2023), yang menyatakan temuannya bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan diperoleh nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ maka kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Apabila kualitas layanan ditingkatkan maka semakin tinggi kepuasan nasabah untuk menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon. Hasil penelitian ini mendukung temuan empiris yang dilakukan Ratnawaty Marginingsih (2020), Asri Cahya Mandiri, Efriyanto, Elizabeth Yanse Matekohy (2021) yang memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan :

1. Persamaan Regresi Linier Berganda menunjukkan kemudahan (X_1), kepercayaan (X_2) dan kualitas layanan (X_3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan (X_2) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon. Hal ini dikarenakan variabel kepercayaan mempunyai koefisien regresi yang paling tinggi yaitu sebesar 0,418.
2. Hasil uji t diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel (kemudahan, kepercayaan dan kualitas layanan) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon.
3. Hasil uji F menunjukkan secara bersama-sama variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon.
4. Berdasarkan hasil Koefisien Determinasi hasil uji R^2 didapatkan hasil sebesar 0,607 berarti kemampuan variabel-variabel independen (kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan) dapat menjelaskan dengan hampir

sempurna variasi variabel dependen (kepuasan nasabah). Artinya variabel independen (kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan) memberikan kontribusi sebesar 60,7% terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Pulokulon, sedangkan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti, yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka hal yang dapat disarankan untuk BRI Unit Pulokulon adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dikembangkan menjadi sumber pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang pemasaran dan mobile banking dan mengembangkannya menggunakan variabel-variabel lain, seperti lokasi, kualitas produk, manfaat dan keamanan.
2. Untuk BRI Unit Pulokulon diharapkan untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan kemudahan dalam penggunaan BRImo, seperti meningkatkan kemudahan dalam registrasi BRImo, *handling complain* serta memberikan edukasi fitur-fitur yang ada pada aplikasi BRImo sehingga mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Davis, Fred D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, and User Acceptance of information. MIS Quartely Vol.13 No.3 pp.319-340.*
- Effendy, Hurriyati, Hendrayati, 2021. *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Social Influence: Intention To Use E-Wallet. Advances in economics, Business and Management Research. Vol. 187(GCBME 2020) 311-315, 2021.*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Universitas Diponegoro Semarang
- Kamarudin, Nursiah, Novianti. 2022. Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan

- Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11-18
- Kim, Jiyoung, Byoung-ho Jin, and Jane L. Swinney. (2009). *The Role ofetail quality, e-satisfaction and e-trust in online loyalty development process. Journal pf retailing and consumer services. Vol.16. No.4, 239-247.*
- Kotler, Philip (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Jilid 1. PT. Prenhallindo: Jakarta
- Kotler, P. and Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1 dan 2. Terjemahan: Drs. Benyamin Molan, Jakarta: Indeks.*
- Laksana Fajar, 2011. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: **Graha Ilmu**.
- Lee, K.C. and Chung, N. (2009). *Understanding Factors Affecting Trust in and Satisfaction With Mobile Banking in Korea: a Modified Delone and McLean's Model Perspective, Interacting With Computers. Vol.21 No.5/6 385-92.*
- Lupioadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mcknight, D.H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). *Developing And Validating Trust Measures For E-Commerce: An Integrative Typology. Information Systems Research. Vol. 3, 334-359.*
- Nugroho, Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.*
- Pranoto, Margaretha Oktavia & R. Gunawan Setianegara, 2020. *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). Jurnal Keunis, 8(2302) 1-9.*
- Priansa, Doni Junni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Alfabeta.*
- Roscoe, J. T. 2015. *Fundamental research statistics for the behavioural sciences. (2nd ed.)*. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Saidah, Firdatus Amila (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember). Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.*
- Saleh, A Muwafik .2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sanusi, Anwar. 2011, *Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat. Jakarta*
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, (2004), Edisi 3. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Windarti, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BNI (Persero) Tbk. KCU Palembang. Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi, 2 No.1.*
- Zalecha, Rizqita Ayu, 2022. *Analisis pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI mobile banking. Tugas Akhir. Semarang. Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.*