

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI *MOBILE BANKING/BRIMO* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA

(Studi Kasus: PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Mt Haryono)

Audina Azzahra^{*1}, Dessy Handa Sari², Sisca Santika³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

aanzzahra1@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and ease of mobile banking/BRI Mobile transactions on Bank Rakyat Indonesia customer satisfaction. The sample for this research consisted of 100 respondents with a simple random sampling method using the Slovin formula. This research uses a multiple linear regression analysis method which is processed via SPSS and uses a survey method, namely a questionnaire with a Likert scale of 1 to 5. The data analysis technique uses research instrument tests which consist of validity and reliability tests, classic assumption tests, namely normality tests, test multicollinearity, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, coefficient of determination, and hypothesis testing including f-test and t-test. The results of this research show that simultaneously there is an influence on the quality of mobile banking services and ease of transactions on customer satisfaction in using BRI Mobile. Meanwhile, partially the quality of service and ease of transactions have a significant effect on customer satisfaction in using BRI Mobile.

Keywords: Service Quality, Ease of Transactions, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi *mobile banking/BRI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dengan metode *simple random sampling* menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang diolah melalui SPSS dan menggunakan metode survey yaitu kuesioner dengan skala likert 1 sampai 5. Adapun teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, dan reliabilitas, uji asumsi klasik yakni uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis meliputi uji-f dan uji-t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan kemudahan transaksi terhadapkepuasan nasabah dalam menggunakan *BRI Mobile*. Sedangkan secara parsial kualitas layanan dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BRI Mobile*.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Bertransaksi, Kepuasan Nasabah

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Transaksi keuangan menjadi lebih sederhana dengan penggunaan teknologi dalam perbankan, seperti *mobile banking*. *Mobile banking* menawarkan sejumlah layanan, seperti *transfer*, pembayaran, riwayat, dan banyak lagi. Nasabah cukup melakukan transaksi *finansial* melalui ponselnya dengan *mobile banking* yang tidak dibatasi waktu dan tempat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kenyamanan bertransaksi mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia dalam kaitannya dengan kualitas layanan *mobile banking*.

Bank Rakyat Indonesia mengembangkan aplikasi perbankan digital BRImo, yang hanya memiliki 22 juta pengguna dalam waktu 8 bulan sejak peluncurannya pada Februari 2019. BRImo menjadi pilar utama BRI untuk menarik pelanggan baru, terutama kaum Millennial. Salah satu keuntungan adalah kemudahan membuka rekening BRI, menggunakan login wajah atau sidik jari, dan mengakses informasi promosi. Aplikasi ini menggabungkan fitur uang elektronik (*banking*), *internet banking*, dan *mobile banking* dalam satu aplikasi, memberikan menu transaksi yang lebih kaya dan menarik.

Menurut Tjiptono (2012: 146), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang setelah mengevaluasi pandangannya terhadap kinerja (hasil), dan produk dirancang dengan mempertimbangkan keinginan tersebut. Kenyamanan menunjukkan bahwa sistem tidak dirancang untuk mempersulit pengguna, melainkan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Kemudahan *mobile banking* adalah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *MOBILE*)?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *MOBILE*)?
3. Apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *MOBILE*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *MOBILE*)
2. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *MOBILE*)
3. Untuk mengetahui kemudahan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *MOBILE*)

1.4. Penelitian Terdahulu

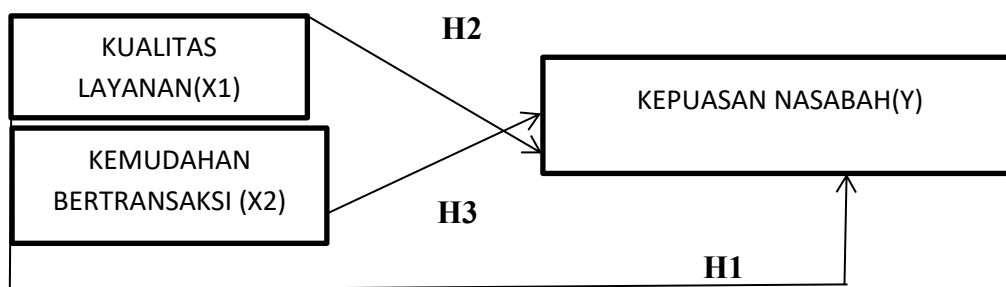
Untuk membandingkan dan sebagai referensi awal penelitian yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan pembahasan ini, antara lain:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Ratnawaty Marginingsih (2020)	Kualitas <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah bank bri (studi pada penggunaan BRI <i>mobile</i> di kota depok)	Hasil penelitian diperoleh faktor kualitas layanan memperoleh hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2	Asri Cahya Mandiri, Efriyanto dan Elizabeth Yanse Matekohy (2021)	pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI <i>mobile</i> (Brimo)	Hasil penelitian ini berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penggunaan BRI <i>Mobile</i> (BRImo).
3	Adisa Nurhanifa (2023)	Pengaruh kemudahan penggunaan (<i>usability</i>) terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pengguna BRI <i>mobile</i> (brimo) di bandar Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan masing-masing memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Berfikir

1.6. Hipotesis Penelitian

- H1: Kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Mt Haryono.
- H2: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Mt Haryono
- H3: Kemudahan bertransaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Mt Haryono.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Unit Mt Haryono Jl. MT Haryono Komplek Ruko Square Kav.8 No.01, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 75261. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari-Juli 2024.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan berbagai teknik, termasuk kuesioner, untuk mengumpulkan data. Sebuah survei menanyakan serangkaian pertanyaan kepada peserta atau mengharuskan mereka memberikan tanggapan tertulis untuk mengumpulkan data (Sagiyono, 2014: 142). Dalam penelitian ini, skala likert digunakan. Skala ini ditentukan oleh jumlah responden dan jawaban mereka terhadap pertanyaan tentang konsep indikator variabel yang diteliti, Sanusi (2017: 59).

2.3. Metode Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) validitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa efektif atau valid suatu alat. Alat yang efektif memiliki validitas yang tinggi, sedangkan alat dengan validitas rendah kurang valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Surucu (2020: 77) reliabilitas didefinisikan sebagai konsistensi alat ukur dari waktu ke waktu dan stabilitasnya. Reliabilitas didefinisikan sebagai kemampuan suatu alat ukur untuk memberikan hasil yang sama pada berbagai waktu.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011: 209) uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menyebarkan normalitas distribusi data dalam penyelidikan ini. Apabila variabel lebih besar dari tingkat signifikansi 5% maka dikatakan berdistribusi normal, jika kurang dari signifikansi 5% dikatakan tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas, menurut Ghozali (2011: 210), adalah analisis korelasi antara variabel independen. Variabel independen tidak seharusnya memiliki korelasi dalam model regresi yang baik. Ada kemungkinan bahwa ada multikolinieritas jika nilai toleransi kurang dari 0,10 atau faktor penginflasian variabel lebih dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011: 211) uji heteroskedastisitas, tidak semua variabel memiliki hasil yang sama untuk setiap pengamatan. Homokedastisitas terjadi ketika variansi residual tetap antara dua pengamatan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda untuk menguji spekulasi yang telah diajukan, menangani dan mengkaji informasi yang didapat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Kualitas layanan (X1), kemudahan (X2). Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Uji t (parsial)

Menurut Ghozali (2011: 215) untuk memastikan apakah variabel bawahan (dependen) atau variabel parsial (independen) yang diuji mempunyai pengaruh yang signifikan, digunakan uji t atau uji parsial. Ambang batas kebenaran $\alpha = 5\%$ akan digunakan untuk menguji dugaan ini.

Uji F (simultan)

Menurut Ghozali (2011:215) model regresi tersebut kemudian diuji secara simultan dan dipastikan derajat signifikansinya. Variabel terikat dikatakan dipengaruhi oleh variabel bebas jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

1. Jika nilai f hitung lebih besar dari f tabel, Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika nilai f hitung lebih kecil dari f tabel, Ho diterima dan Ha ditolak.
3. Jika p kurang dari 0,05, Ho ditolak dan Ha diterima.
4. Jika p lebih besar dari 0,05, Ho diterima dan Ha ditolak.

Uji Determinasi

Menurut Ghozali (2011: 214) nilai koefisien determinasi sangat penting sehingga model mampu menjelaskan variasi dan ketergantungan variabel. Koefisien determinasi terdiri dari nol dan satu.

3. Hasil dan Pembahasan**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Oleh sebab itu instrument penelitian harus diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas melakukan pengukuran validitas, dan tingkat signifikansi 5% biasanya digunakan. Apabila nilai r hitung melebihi r tabel maka dianggap sah, jika kurang dari r tabel dianggap tidak sah. Uji reliabilitas dan dikatakan dapat diandalkan jika mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung		R Tabel	Hasil
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,819	>	0,1654	valid
	X1.2	0,829	>	0,1654	valid
	X1.3	0,856	>	0,1654	valid
	X1.4	0,841	>	0,1654	valid
	X1.5	0,859	>	0,1654	valid
Kemudahan Bertransaksi (X2)	X2.1	0,895	>	0,1654	valid
	X2.2	0,812	>	0,1654	valid
	X2.3	0,875	>	0,1654	valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,923	>	0,1654	valid
	Y2	0,931	>	0,1654	valid

Sumber: data diolah dengan SPSS (2024)

Hasil pada tabel 2 menunjukkan R hitung lebih dari nilai R tabel artinya bahwa setiap variabel sudah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Layanan (X1)	,896	5
Kemudahan Bertransaksi (X2)	,826	3
Kepuasan Nasabah (Y)	,836	2

Sumber: data diolah dengan SPSS (2024)

Hasil pada tabel 3 menunjukkan bahwa variabel yang diteliti sudah reliabel, hal ini ditunjukkan melalui nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	,017 ^c
a. Test distribution is Normal.	

Sumber: data diolah dengan SPSS (2024)

Hasil pada tabel 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp Sig (2-tailed) sebesar 0,17 yang lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa data dalam studi ini berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan dengan uji berikutnya.

Uji Multikolinieritas

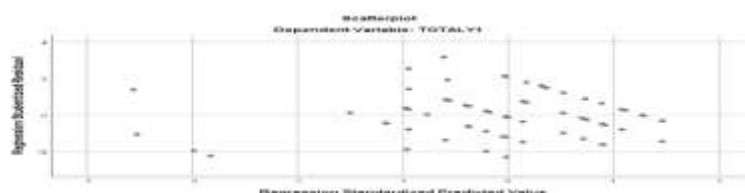
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTALX1	,345	2,898
	TOTALX2	,345	2,898

Sumber: data diolah dengan SPSS (2024)

Pada Tabel 5 terlihat bahwa variabel X1 dan X2 mempunyai nilai VIF sebesar 2,898 yang kurang dari 10, dan nilai toleransi sebesar 0,345 yang lebih besar dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas pada variabel X1 dan X2/

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

(Sumber: data diolah penulis, 2024)

Pada Gambar 2 di atas, hasil pemeriksaan heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* terlihat jelas bahwa titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tidak membentuk pola tertentu

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,715	,558		-1,282	,203
	TOTALX1	,285	,044	,580	6,478	,000
	TOTALX2	,260	,074	,315	3,524	,001

a. Dependent Variable: TOTALY1

Sumber : data diolah dengan SPSS (2024)

Hasil Penelitian ini menghasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -715 + 0,285X1 + 0,260X2 + e$$

Hasil diatas dapat dievaluasi menggunakan uji regresi linear berganda yaitu :

1. α adalah nilai konstanta sebesar -715, yang bernilai negatif. Ini berarti jika kualitas layanan dan kemudahan sama dengan nol (0).
2. β_1 adalah nilai koefisien regresi untuk variabel X1 (kualitas layanan) sebesar 0,285. Dengan kata lain, kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. β_2 adalah nilai koefisien regresi untuk variabel X2 (kemudahan) sebesar 0,260. Dengan kata lain, kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil Uji F

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219,038	2	109,519	132,342	,000 ^b
	Residual	80,272	97	,828		
	Total	299,310	99			

Sumber : data diolah dengan SPSS (2024)

Pada Tabel 4.13 taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai F tabel sebesar 3,09 dan diperoleh nilai F hitung sebesar 132,342. Karena nilai F hitung (132,342) lebih besar dari F tabel (3,09) dan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kemudahan pada BRI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. sebagai nilai t hitung yang akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Hasil analisis regresi pada Tabel 6 Menyatakan bahwa:

1. Nilai signifikansi untuk kepuasan pelanggan (Y) sebagai fungsi dari variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar $6,478 > 1,661$ menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo.
2. Nilai signifikansi untuk variabel kemudahan bertransaksi (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar $3,524 > 1,661$ menunjukkan bahwa

kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo.

Pembahasan

Kualitas Layanan Dan Kemudahan Bertransaksi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BRImo (BRI MOBILE).

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, kesimpulannya bahwa kualitas layanan dan kemudahan dalam layanan BRI *Mobile* secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa jika nasabah mengalami kualitas layanan yang baik dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo, maka kepuasan mereka dalam menggunakan BRImo akan meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil analisis penelitian Yulianti (2024) hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa secara simultan variabel kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian lainnya yang diteliti oleh Kholifah dkk (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan, kualitas pelayanan secara stimulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik tingkat kualitas layanan dan semakin mudah nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo dan akan banyak nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo.

Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BRImo (BRI MOBILE).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi kualitas layanan semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo. Jadi dapat disimpulkan hipotesis H2 dapat diterima artinya variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan BRI *Mobile* (BRImo) di Bank Rakyat Indonesia.

Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Marginingsih (2020) yang menghasilkan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Mandiri (2021) yang menghasilkan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo. Dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas layanan semakin meningkat kepercayaan dan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *mobile* (BRImo).

Kemudahan Bertransaksi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BRImo (BRI MOBILE)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin mudah penggunaan aplikasi BRImo (BRI *mobile*) semakin meningkat juga tingkat kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan hipotesis H3 dapat diterima artinya variabel kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile* (BRImo) di Bank Rakyat Indonesia.

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya mengenai kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Yulianti (2023) yang menghasilkan secara parsial kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian lainnya yang diteliti oleh kholifah dkk (2022) yang menghasilkan kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Saat nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo maka akan meningkat juga kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo. Kesimpulannya hipotesis H3 diterima dimana variabel kemudahan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi secara stimulan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRI *mobile*.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *mobile*).
3. Kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo (BRI *mobile*).

5. Saran

Temuan dan kesimpulan penelitian yang telah dibahas sebelumnya telah mengarahkan para akademisi pada kesadaran bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menawarkan saran sebagai berikut:

1. Untuk aplikasi BRImo, disarankan agar terus meningkatkan kualitas layanan dan sistem aplikasi BRImo agar masyarakat sangat antusias untuk menggunakan BRI Mobile (BRImo) guna meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap barang dan jasa yang diberikan bank.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan dapat melengkapi kekurangan seperti menambah variabel lainnya, memperluas responden dan untuk melakukan studi lebih lanjut di tempat lain (menggunakan objek yang berbeda dari penelitian ini) untuk menutup kesenjangan dan mendukung temuan penelitian sebelumnya, daripada hanya berkonsentrasi pada faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini.



6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih saya sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kepada kedua orang tua saya, kepada manajemen Poltekba, pembimbing 1 ibu Dessy Handa Sari S.E.,M.M, pembimbing 2 ibu Sisca Santika M.S.A dan pihak yang membantu penulisan skripsi termasuk teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Daftar Pustaka

- Abdullah, K. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Buku%2520Metodologi%2520Penelitian%2520Kuantitatif.pdf>
- Azizzah, N. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Muamalat Din. Skripsi Ekonomi.
- Fransiska, C. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Penggunaan Aplikasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 11 No 2.
- Ghisca, S. (2023). Pengertian kemudahan bertransaksi. <https://www.kompas.com/skola/read/2023/08/29/160000269/pengertian-kemudahan-transaksi-dan-indikatornya>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. (I. M. L. M. Jaya, Ed.).
- Lestari, I. A. (2022). Persepsi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Bertransaksi. *Jurnal Akuntansi*, Vol 2.
- Mandiri, A. C. dkk. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO). *Jurnal Akuntansi*, Vol 8 No 1.
- Nurhanifa, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan (Usability) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna BRI Mobile (BRIMO) DI Bandar Lampung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Yulianti, H. D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi Ekonomi Dan Bisnis.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

<p>Pembimbing 1</p>  <p><u>Dessy Handa Sari, S.E.,M.M</u> NIP.198812312019032014</p>	<p>Pembimbing 2</p>  <p><u>Sisca Santika, S.E.,M.S.A</u> NIP.199309072022032015</p>
---	---

Note : Format ttd persetujuan di scan dan dilampirkan di artikel untuk dipublikasikan ke tim editor JMAP Poltekba. [<http://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap>]