

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking BRI Mo di Banyumas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi perbankan digital yang mendorong masyarakat menggunakan layanan mobile banking karena dianggap lebih praktis dan efisien. Namun, pada praktiknya masih terdapat keluhan pengguna seperti error aplikasi, lambatnya sistem, dan kendala login yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna BRI Mo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 160 responden pengguna BRI Mo di Banyumas. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan serangkaian uji statistik, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh butir pernyataan dinyatakan valid, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan instrumen penelitian layak digunakan. Uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan analisis.

Hasil uji parsial atau uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 5,634 dan signifikansi 0,000. Kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 0,645 dan signifikansi 0,000. Persepsi manfaat turut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung 1,114 dan signifikansi 0,000. Dari ketiga variabel tersebut, kualitas layanan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna BRI Mo.

Hasil uji simultan atau uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 73,423 dengan signifikansi 0,000, yang berarti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BRI Mo. Sementara itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,865 atau 86,5 persen, yang berarti kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 13,5 persen sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini memperlihatkan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin mudah aplikasi digunakan, dan semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna BRI Mo.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi BRI Mo di Banyumas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank BRI dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperbaiki kemudahan akses aplikasi, serta memperkuat manfaat yang dirasakan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kepuasan Pengguna, BRI Mo.

SUMMARY

This study examines the effect of service quality, ease of use, and perceived usefulness on user satisfaction with the BRImo mobile banking application in Banyumas. It was conducted because the growth of digital banking has made mobile banking more practical and efficient, although users still report problems such as application errors, slow performance, and login difficulties.

The study used a quantitative approach with questionnaires distributed to 160 BRImo users in Banyumas. The data were analyzed using multiple linear regression and several statistical tests, including validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results indicate that the research instruments were valid and reliable, and the regression model met the required assumptions.

The partial test results show that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, with a t value of 5.634 and a significance value of 0.000. Ease of use also has a positive and significant effect, with a t value of 0.645 and a significance value of 0.000. Perceived usefulness likewise has a positive and significant effect, with a t value of 1.114 and a significance value of 0.000. Among these variables, service quality is the most dominant factor influencing user satisfaction.

The simultaneous test shows an F value of 73.423 with a significance value of 0.000, which means that service quality, ease of use, and perceived usefulness together have a significant effect on BRImo user satisfaction. The coefficient of determination shows an R Square value of 0.865, meaning that 86.5% of user satisfaction is explained by the three variables, while the remaining 13.5% is influenced by other factors outside the model.

Overall, the study confirms that better service quality, easier use of the application, and greater perceived benefits lead to higher user satisfaction with BRImo in Banyumas. The findings suggest that Bank BRI should continue improving digital service quality, application accessibility, and user-perceived benefits to strengthen customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Ease of Use, Perceived Usefulness, User Satisfaction, BRImo.*