

## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI**



**DISUSUN OLEH :**

Nama : Mochammad Khoirul Zidan

Nomor Mahasiswa : 21311510

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**YOGYAKARTA**

**2025**

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI**

## **SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 diProgram Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,  
Universitas Islam Indonesia



Oleh :

**MOCHAMMAD KHOIRUL ZIDAN**

**21311510**

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 20 Oktober 2025



Mochammad Khoirul Zidan

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Oleh :

Mochammad Khoirul Zidan 21311510

Yogyakarta, 21 Oktober 2025

Disetujui dan diajukan oleh,

Dosen Pembimbing



Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.,

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI**

Disusun oleh : Mochammad Khoirul Zidan

Nomor Mahasiswa : 21311510

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus

hari ini, tanggal: Senin 01 Desember 2025

Pembimbing TA : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN M-BANKING BRI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BRImo pada Bank Rakyat Indonesia (BRI). Dalam era digitalisasi yang semakin pesat, layanan perbankan berbasis teknologi menjadi salah satu bentuk inovasi strategis untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah, di mana mutu pelayanan berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif Asosiatif/Verifikatif dengan metode survei terhadap 102 responden yang merupakan nasabah aktif BRI di wilayah Yogyakarta. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, kualitas layanan juga terbukti memberikan pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan digital yang diberikan oleh BRI, semakin meningkat pula kepuasan dan kesetiaan nasabah terhadap aplikasi tersebut. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa aspek keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, serta empati menjadi elemen penting dalam membangun loyalitas jangka panjang pada layanan perbankan digital.

**Kata kunci:** kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, BRImo, Bank Rakyat Indonesia

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF BRI MOBILE BANKING**

*This study aims to analyze the extent to which service quality influences customer satisfaction and loyalty among users of the BRImo mobile banking application at Bank Rakyat Indonesia (BRI). In the era of rapid digitalization, technology-based banking services have become a strategic innovation to enhance customer convenience and trust, where service quality plays a crucial role in shaping the user experience. The research adopts a quantitative associative/verificative approach using a survey method involving 102 respondents who are active BRI customers in the Yogyakarta region. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale, and then analyzed using SPSS software through validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, as well as t-tests and F-tests. The results of the analysis show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction among BRImo application users. In addition, service quality is also proven to have a direct influence on customer loyalty. This means that the higher the quality of digital services provided by BRI, the greater the increase in customer satisfaction and loyalty towards the application. The findings of this study emphasize that reliability, responsiveness, security assurance, and empathy are essential elements in building long-term loyalty in digital banking services.*

**Keywords:** *service quality, customer satisfaction, customer loyalty, BRImo, Bank Rakyat Indonesia*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'al Aamiin. Segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai dalam kehidupan ini. Ucapan syukur tak terhingga atas kesehatan, kesempatan, kemudahan dan kelancaran yang Allah Subhanahu Wa Ta'ala berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang menjadi perantara dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala dalam memberikan dukungan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Abdul Hidayat dan Ibu Yuli Handayani, selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih atas segalanya.
2. Revita Choirus Sabila dan Deandre Yudhistira Hidayat Putra selaku kakak dan adik Penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia beserta jajaran karyawannya yang telah memfasilitasi penulis dalam mendapatkan izin penelitian skripsi dan administrasi penyelesaian tugas akhir skripsi.

4. Bapak Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu, kesabaran, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Al Hasin, Drs., MBA selaku dosen penguji skripsi yang banyak membantu penulis untuk memperbaiki skripsi ini sehingga menjadi lebih baik.
6. Bapak Abdur Rafik, S.E., M.Sc.. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan dukungan dan fasilitas kepada mahasiswa Program Studi Manajemen.
7. Seluruh Dosen dan jajaran staf Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Manajemen.
8. Seluruh Responden yang sudah berkontribusi dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
9. Pihak Bank BRI yang sudah memfasilitasi dan mendukung untuk bisa melancarkan penelitian ini hingga selesai.
10. Sahabat dan teman-teman terdekat penulis, yaitu Tria, Ervis, Nizar, Fakhri, Royyan, Rifki, Fajri dan semuanya yang telah memberikan semangat, dukungan, doa selama proses penyusunan skripsi hingga selesai. Semoga kebaikan dan ketulusan kalian semua di balas oleh Allah dan sukses dunia dan akhirat.

11. Seluruh informan penelitian, terima kasih atas bantuannya selama proses pengambilan data, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Terima kasih kepada seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan dukungan, semangat, saran dan kekuatan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap, semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, akan mendapatkan ridho dan balasan kebaikan dari Allah Ta'ala. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan bagi penulis untuk kebaikan dalam penulisan ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Yogyakarta, 17 Maret 2025



Mochammad Khoirul Zidan

## DAFTAR ISI

<b>AN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
2.1.1. Damyanti & Palupi 2023 - JEISBI .....	6
2.1.2. Wardatul Qoryah, M. Sulhan, Amma Fazizah (2024) .....	7
2.1.3. Livia Hening Pratiwi dan Jeanne Ellyawati (2023).....	7
2.1.4. Putu Meira Cahyani (2024) .....	8
2.1.5. Stephanie Aurelya Putri Musafir, Kifayah Amar, dan Nurfaidah Tahir (2023) .	8
2.1.6. Muhamad Aditya Nugraha, Citra Savitri, dan Syifa Pramudita Faddila (2023)	9
2.1.7. Fraticia Simangunsong, dkk. (2024).....	9
2.1.8. Kharisma Nawang Sigit & Euis Soliha (2017).....	10
2.1.9. Rezky Arianty Akob & Zulfikry Sukarno (2022) .....	10

<b>2.2.</b>	<b>Landasan Teori</b> .....	11
2.2.1.	Manajemen Operasi.....	12
2.2.2.	Model Servqual .....	12
2.2.3.	Manajemen Kualitas.....	12
<b>2.3.</b>	<b>Hipotesis</b> .....	13
<b>BAB III</b> .....		13
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		13
<b>3.1.</b>	<b>Pendekatan dan Jenis Penelitian</b> .....	13
<b>3.2.</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	13
<b>3.3.</b>	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	13
<b>3.4.</b>	<b>Jenis dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	15
3.4.1.	Data Primer.....	15
3.4.2.	Data Sekunder .....	15
<b>3.5.</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	15
<b>3.6.</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	16
3.6.1.	Kepuasan Nasabah (Y1) .....	17
3.6.2.	Loyalitas Nasabah (Y2).....	18
<b>3.7.</b>	<b>Uji Instrumen</b> .....	18
3.7.1.	Uji Validitas .....	18
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	18
<b>3.8.</b>	<b>Analisis Data</b> .....	19
3.8.1.	Analisis Data Deskriptif .....	19
<b>3.9.</b>	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	19
3.9.1.	Uji Normalitas .....	19
3.9.2.	Uji Heteroskedastisitas .....	20
3.9.3.	Uji Multikolinearitas.....	20
<b>3.10.</b>	<b>Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	20
<b>3.11.</b>	<b>Uji F (Simultan)</b> .....	20
<b>3.12.</b>	<b>Uji T (Parsial)</b> .....	21

<b>BAB IV</b> .....	22
<b>ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	22
<b>4.1. Analisis Hasil</b> .....	22
<b>4.1.1. Uji Validitas</b> .....	22
<b>4.1.2. Uji Reliabilitas</b> .....	25
<b>4.1.3. Uji Statistik Deskriptif</b> .....	25
<b>4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel</b> .....	26
<b>4.1.5. Uji Normalitas</b> .....	29
<b>4.1.6. Uji Heteroskedastisitas</b> .....	29
<b>4.1.7. Uji Multikolinearitas</b> .....	31
<b>4.1.8. Uji Regresi Linear</b> .....	32
<b>4.1.9. Uji F (Simultan)</b> .....	34
<b>4.1.10. Uji T (Parsial)</b> .....	35
<b>4.2. Pembahasan</b> .....	36
<b>4.2.5. Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking BRI terhadap Kepuasan Nasabah</b> .....	36
<b>4.2.6. Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking BRI terhadap Loyalitas Nasabah</b> 38	
<b>BAB V</b> .....	33
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	33
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	33
<b>5.2. Saran</b> .....	34
5.2.5. Untuk Pihak Bank BRI .....	34
5.2.6. Untuk Pengguna BRImo.....	34
5.2.7. Untuk Peneliti Selanjutnya .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	36
<b>LAMPIRAN</b> .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	22
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	25
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	25
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	29
Tabel 4. 5 Hasil Heteroskedastisitas Y1 .....	29
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas Y2 .....	31
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas Y1 .....	31
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas Y2 .....	32
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Y1 .....	32
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Y2.....	33
Tabel 4. 11 Hasil Uji F Y1.....	34
Tabel 4. 12 Hasil Uji F Y2 .....	34
Tabel 4. 13 Hasil Uji T Y2 .....	35
Tabel 4. 14 Hasil Uji T Y2 .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....	42
Lampiran 2 Data Responden .....	44
Lampiran 3 Uji Validitas .....	46
Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....	53
Lampiran 5 Uji Normalitas .....	54
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas .....	54
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas .....	54
Lampiran 8 Uji Regresi Linier .....	54
Lampiran 9 Uji F .....	55
Lampiran 10 Uji T .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di era Revolusi Industri 4.0 yang tengah berlangsung, perkembangan dalam data, komunikasi, dan inovasi berbasis web terus mengalami kemajuan pesat, termasuk dalam sektor keuangan. Transformasi keuangan masa kini menghadirkan kemudahan dan layanan yang lebih inklusif bagi berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang beruntung. Bank punya peran penting sebagai penghubung antara aktivitas ekonomi dan kehidupan masyarakat. Menjaga keadilan dalam setiap transaksi perbankan sangat diperlukan agar masyarakat tetap percaya dan sistem keuangan tetap stabil. (Afjune et al., n.d.)

Kemajuan dalam inovasi data telah sepenuhnya mengubah kehidupan individu dan organisasi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, penggunaan metode pembayaran berbasis kredit semakin meningkat, sehingga sistem pembayaran dalam transaksi keuangan mengalami perubahan signifikan. Perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan sebagian transaksi tunai dengan metode pembayaran digital yang lebih efisien dan hemat biaya.

Cepatnya pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan persaingan yang ketat di industri perbankan, khususnya dalam hal inovasi produk dan layanan perbankan elektronik. Tiga hal utama yang memengaruhi keberhasilan dalam menjalankan strategi manajemen inovasi adalah budaya inovatif, kerja sama dengan pihak internasional, serta pemanfaatan teknologi terbaru. (Alexander et al., 2024).

M-Banking merupakan salah satu inovasi yang dirancang untuk mempermudah transaksi keuangan perbankan melalui penggunaan smartphone. Keberadaan Mobile Banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan pun dan di mana pun mereka berada. (Aprian et al., n.d.). Menurut (Febrianta & Indrawati) Perbankan terus mencari berbagai cara untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Setiap bank seolah bersaing untuk menarik sebanyak mungkin nasabah. Inovasi pun mulai gencar dilakukan dengan mengandalkan kemajuan di bidang teknologi tersebut. Dalam Penelitian (Akob & Sukarno, 2022)

Kalangan para pelaku bisnis, khususnya sektor keuangan, memanfaatkan peluang untuk meningkatkan standar administrasi seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, kemudahan akses melalui berbagai perangkat, dan peningkatan transaksi keuangan yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Di industri keuangan, administrasi merupakan komponen esensial yang tak terpisahkan dari operasionalnya. Setiap bank yang ingin bersaing di sektor keuangan yang sangat kompetitif harus mampu menawarkan layanan terbaik kepada kliennya, didukung oleh produk berkualitas tinggi. Aplikasi keuangan berbasis mobile merupakan salah satu bentuk administrasi yang dikembangkan oleh perusahaan keuangan di era inovasi data dan komunikasi saat ini.

BRImo merupakan aplikasi perbankan digital yang dirancang untuk mempermudah berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa. Aplikasi ini hadir dengan tujuan meningkatkan literasi digital masyarakat serta memudahkan akses terhadap layanan perbankan. Selama menjalani masa magang, penulis turut membantu nasabah dalam mengakses layanan perbankan, termasuk penggunaan BRImo. Dari hasil pengamatan, terlihat bahwa BRImo mendapat respon positif dari nasabah dengan beragam latar

belakang, bahkan dari mereka yang sebelumnya kurang terbiasa dengan teknologi digital (Trisnaningrum W.A.N et al., 2024)

Tingkat kepuasan nasabah sebagian besar ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Nasabah merasa lebih puas ketika layanan berkualitas tinggi diberikan kepada mereka. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, bank menyediakan layanan perbankan seluler sebagai alternatif dalam melakukan transaksi keuangan. Di Indonesia, salah satu pilihan paling populer bagi nasabah perbankan adalah perbankan seluler. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna perbankan seluler, terdapat berbagai tantangan yang kemungkinan timbul.

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi loyalitas konsumen, seperti kepercayaan, kualitas layanan yang konsisten, kepuasan, keterikatan emosional, responsivitas, dan efisiensi. Faktor kepercayaan berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan dukungan nyata yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Hal ini mencakup elemen-elemen seperti keberadaan fasilitas fisik, layanan kantor, peralatan teknologi pendukung, tampilan yang profesional, serta berbagai layanan yang menghadirkan kenyamanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Wulandari dan Fikri, 2020). Selain itu, faktor lain yang turut memengaruhi loyalitas konsumen meliputi kualitas layanan yang konsisten, kepastian, empati, responsivitas, dan efisiensi. Elemen-elemen ini berkontribusi pada karakteristik layanan yang diberikan organisasi kepada pelanggan secara keseluruhan. Sebagai contoh, jika nasabah mengalami kesulitan saat menggunakan layanan mobile banking, bank menyediakan alternatif seperti nomor telepon yang dapat dihubungi atau fitur tanya jawab online untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Responsivitas, atau daya tanggap, mencerminkan kesiapan bank dalam membantu nasabah, yang berpengaruh pada tingkat loyalitas konsumen. Fitur Q &

A berbasis web yang ada dalam layanan mobile banking sangat bermanfaat bagi nasabah untuk mendapatkan informasi terkait produk dan layanan dengan cepat, tanpa harus menghubungi bank secara langsung melalui telepon.

Efektivitas merujuk pada kemampuan bank untuk menetapkan tujuan yang jelas dan mendasar, yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah dengan mudah. Suryani (2017) mengungkapkan bahwa Loyalitas nasabah juga dapat dipengaruhi oleh kemampuan konsumen dalam menggunakan aplikasi keuangan portabel. Nasabah harus dapat menggunakan aplikasi keuangan portabel secara efisien agar dapat mengakses data yang dibutuhkan. Ketika konsumen merasa nyaman menggunakan aplikasi perbankan seluler, kualitas pengalaman pengguna akan memengaruhi loyalitas mereka dari segi efektivitas. Hal ini mencakup daya tanggap, kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan tampilan aplikasi yang intuitif.

Berdasarkan penjelasan landasan yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen Bank BRI terhadap Layanan mobile banking. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah: “**Analisis Kualitas Layanan M-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan M-Banking BRI terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan M-Banking BRI terhadap loyalitas nasabah pengguna M-Banking BRI?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan M-Banking pada Bank Rakyat Indonesia?

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan M-Banking BRI terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan M-Banking BRI terhadap loyalitas nasabah pengguna M-Banking BRI.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1. Bagi Praktisi

Penelitian selanjutnya dapat dijadikan acuan yang bermanfaat bagi asosiasi atau organisasi dalam menganalisis kualitas administrasi pada Aplikasi Keuangan Portabel Bank BRI, serta membantu menemukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan Kualitas Administrasi di dalam organisasi tersebut.

##### 1.4.2. Bagi Akademisi

Temuan dari pengujian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi tambahan dalam bidang fungsi administratif, yang dapat digunakan oleh para akademisi sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian terkait topik Kualitas Administrasi.

##### 1.4.3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk menguji hipotesis yang telah disusun dalam program S1 tingkat eksekutif, terutama yang berkaitan dengan hipotesis fungsi administratif, serta untuk menilai pengaruh Kualitas Administrasi pada Aplikasi Keuangan Serba Guna Bank BRI.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung kelengkapan kajian teoritis dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelaahan terhadap sejumlah studi sebelumnya yang membahas kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam konteks layanan mobile banking. Tinjauan ini dilakukan guna memahami bagaimana variabel-variabel yang serupa telah dikaji dalam penelitian terdahulu, serta untuk mengidentifikasi ruang penelitian yang masih dapat dikembangkan. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang disajikan berikut memberikan gambaran tentang pendekatan, metode, serta hasil temuan yang relevan dalam ranah layanan perbankan digital, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BRImo milik Bank Rakyat Indonesia.

##### 2.1.1. Damyanti & Palupi 2023 - JEISBI

Penelitian Damayanti dan Palupi (2023) yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Transfer pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode E-Service Quality dan IPA*” bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan transfer BRImo dengan pendekatan *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini menemukan adanya *gap* rata-rata sebesar -0,04 yang menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya sesuai harapan pengguna, namun indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) mencapai 89% yang termasuk kategori sangat puas. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam memengaruhi kepuasan, meskipun masih ada aspek yang harus ditingkatkan. Penelitian ini relevan dengan penelitian saya karena sama-sama membahas kualitas layanan BRImo, namun penelitian saya lebih luas dengan

menggunakan dimensi SERVQUAL serta menguji pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. (Damayanti & Palupi, 2023)

#### 2.1.2. Wardatul Qoryah, M. Sulhan, Amma Fazizah (2024)

Penelitian Wardatul (2020) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Mobile Banking*” mengkaji hubungan kualitas layanan dengan kepuasan serta loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kepuasan maupun loyalitas nasabah. Temuan ini mendukung penelitian saya karena sama-sama menggunakan kualitas layanan sebagai variabel independen, namun penelitian saya lebih spesifik dengan objek pengguna BRImo sehingga memberikan konteks yang lebih terfokus pada BRI. (Wardatul et al., 2024)

#### 2.1.3. Livia Hening Pratiwi dan Jeanne Ellyawati (2023)

Dalam jurnal *MODUS Vol. 35 No. 2* yang berjudul “*Layanan M-Banking dan Pengaruhnya pada Kepuasan dan Loyalitas: Studi Empiris Bank BNI*” meneliti bagaimana kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BNI. Penelitian ini menggunakan enam dimensi kualitas layanan, yaitu jaminan keamanan, kenyamanan, efisiensi, kemudahan penggunaan, keandalan, dan daya tanggap, yang diadaptasi dari teori SERVQUAL dan TAM. Dengan melibatkan 200 responden, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kecuali dimensi efisiensi yang tidak signifikan, serta kepuasan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas. Berbeda dengan penelitian ini yang berfokus pada aplikasi *mobile banking* BRI (BRImo), studi Pratiwi dan Ellyawati meneliti pada konteks layanan BNI dan menggabungkan dua teori, yakni SERVQUAL dan TAM, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan model

SERVQUAL secara murni untuk menilai kualitas layanan tanpa menguji loyalitas nasabah sebagai variabel lanjutan. (L. H. Pratiwi & Ellyawati, 2023)

#### 2.1.4. Putu Meira Cahyani (2024)

Penelitian Putu Meira Cahyani (2024) berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Perbankan Digital*”. Penelitian ini meneliti peran kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian saya, namun penelitian saya memiliki cakupan yang lebih luas karena menambahkan variabel loyalitas serta menggunakan objek penelitian yang lebih spesifik, yaitu aplikasi BRImo. (Cahyani, 2024)

#### 2.1.5. Stephanie Aurelya Putri Musafir, Kifayah Amar, dan Nurfaidah Tahir (2023)

Penelitian Stephanie (2017) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*” bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan menempatkan kepuasan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan. Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian saya karena menegaskan peran kepuasan sebagai mediasi. Namun, penelitian saya berbeda karena berfokus pada aplikasi BRImo sebagai objek, sehingga lebih spesifik dalam konteks perbankan digital BRI. (Aurelya P.M et al., 2023)

2.1.6. Muhamad Aditya Nugraha, Citra Savitri, dan Syifa Pramudita Faddila  
(2023)

Dalam jurnal *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol. 4(4) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank BNI Cabang Karawang*” meneliti keterkaitan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan metode survei terhadap 225 responden dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi pengaruh sebesar 74,7%. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dalam membangun loyalitas pelanggan di sektor perbankan. Sementara itu, penelitian ini memiliki perbedaan pada objek dan ruang lingkupnya, di mana Nugraha dan rekan meneliti layanan konvensional di kantor cabang, sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan digital melalui aplikasi BRImo. Selain itu, penelitian ini menekankan pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah tanpa menambahkan variabel loyalitas sebagai bagian dari analisis. (Muhamad Aditya Nugraha<sup>1</sup>, Citra Savitri<sup>2</sup>, 2023)

2.1.7. Fraticia Simangunsong, dkk. (2024)

Dalam penelitian Fraticia Simangunsong dkk. (2024) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan BRImo terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar*” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah BRImo. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Studi ini memiliki relevansi

dengan penelitian saya karena sama-sama berfokus pada aplikasi BRImo. Namun, penelitian saya berbeda karena tidak hanya mengukur kepuasan, melainkan juga memasukkan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi, sehingga lebih komprehensif dalam menjelaskan hubungan jangka panjang antara kualitas layanan dan perilaku pengguna. (Fraticia Simangunsong, Dessy Handa Sari, 2024)

#### 2.1.8. Kharisma Nawang Sigit & Euis Soliha (2017)

Dalam penelitian Kharisma Nawang Sigit & Euis Soliha (2017) yang berjudul "*Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*" Penelitian ini bertujuan untuk menelaah pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi ini relevan dengan penelitian saya karena menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah.. Namun, penelitian saya berbeda karena berfokus pada layanan digital BRImo dengan kualitas layanan sebagai variabel independen, kepuasan sebagai variabel mediasi, dan loyalitas sebagai variabel dependen, sehingga lebih sesuai dengan konteks perbankan digital saat ini. (Sigit & Soliha, 2017)

#### 2.1.9. Rezky Arianty Akob & Zulfikry Sukarno (2022)

Dalam penelitian Rezky Arianty Akob & Zulfikry Sukarno (2022) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar*" bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank BUMN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta

loyalitas nasabah. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian saya karena sama-sama membahas hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian saya yang secara spesifik meneliti aplikasi BRImo sebagai objek utama, sehingga memberikan analisis yang lebih terarah dan mendalam dalam konteks perbankan digital BRI.(Akob & Sukarno, 2022)

## **2.2. Landasan Teori**

Bab ini menguraikan berbagai konsep dan teori yang digunakan sebagai dasar pijakan dalam penelitian berjudul “Analisis Kualitas Layanan M-Banking BRI.” Pemaparan teori-teori ini bertujuan untuk memberikan kerangka konseptual yang mendukung proses analisis serta membantu dalam merumuskan indikator penelitian yang relevan.

Pembahasan diawali dengan konsep manajemen operasi, yang merupakan cabang dari ilmu manajemen yang berfokus pada pengelolaan proses produksi dan layanan secara efisien dan efektif. Selanjutnya, dikaji pula teori mengenai manajemen kualitas, yang berkaitan dengan upaya organisasi dalam menjamin mutu layanan sesuai harapan pengguna. Untuk menganalisis kualitas layanan secara lebih terstruktur, digunakan pendekatan model SERVQUAL, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu, teori mengenai kepuasan pelanggan turut disertakan, mengingat kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan, khususnya dalam konteks layanan digital perbankan.

### 2.2.1. Manajemen Operasi

Konsep manajemen operasi mencakup serangkaian aktivitas yang kompleks, tidak hanya terbatas pada penerapan fungsi-fungsi manajerial dalam mengoordinasikan berbagai proses untuk mencapai tujuan operasional, tetapi juga melibatkan aspek teknis dalam menghasilkan produk sesuai spesifikasi yang diharapkan, melalui proses yang efisien dan efektif, serta dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan konsumen di masa depan. (Rusdiana et al., 2014)

### 2.2.2. Model Servqual

Model SERVQUAL, yang merupakan singkatan dari *Service Quality*, dikembangkan sebagai alat evaluasi untuk mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima. Diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, model ini digunakan secara luas dalam pengukuran kualitas layanan serta dalam praktik manajemen pemasaran. Konsep utama dari model ini dikenal sebagai *service quality gap*, yaitu kesenjangan antara persepsi aktual konsumen dan ekspektasi mereka terhadap layanan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama yang mencakup aspek-aspek penting dalam layanan, yaitu: bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dengan total 22 indikator pengukuran. (Shi & Shang, 2020)

### 2.2.3. Manajemen Kualitas

Menurut ISO 8402 dalam Anugrah Pria Raka et al., (2023) Manajemen Kualitas mencakup seluruh kegiatan dalam fungsi manajerial yang berfokus pada penetapan kebijakan, tujuan, dan tanggung jawab terkait mutu, serta pelaksanaannya melalui berbagai aspek seperti perencanaan, pengendalian,

penjaminan, dan peningkatan kualitas. Pendekatan ini secara luas diterapkan di berbagai perusahaan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan preferensi konsumen terpenuhi sesuai dengan tren dan perkembangan pasar terkini.

Model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas layanan, yang mencakup lima dimensi utama tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy akan membentuk persepsi pengguna terhadap layanan. Persepsi ini kemudian memengaruhi tingkat kepuasan, dan kepuasan yang tercipta dapat mendorong terbentuknya loyalitas. Dengan demikian, secara konseptual kualitas layanan memiliki dampak langsung baik terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan.

Temuan berbagai penelitian terdahulu dalam Bab II juga menunjukkan pola hubungan yang serupa. Studi (Damayanti & Palupi, 2023), Wardatul et al., (2024), serta (Cahyani, 2024) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Sementara itu, penelitian Muhamad Aditya Nugraha, Citra Savitri, (2023) serta Akob & Sukarno, (2022) mengungkapkan bahwa kualitas layanan turut memengaruhi loyalitas nasabah, baik secara langsung maupun melalui variabel kepuasan.

Konsistensi hasil penelitian sebelumnya tersebut memperkuat asumsi bahwa peningkatan kualitas layanan akan mendorong meningkatnya kepuasan dan selanjutnya membentuk loyalitas. Berdasarkan landasan teori, temuan penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

### **2.3. Hipotesis**

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan m-banking BRI terhadap kepuasan nasabah.

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan m-banking BRI terhadap loyalitas nasabah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian verifikatif (asosiatif). Menurut Sugiyono (2015), pada penelitian Nadhova, Galih, Muhardi & Kusnadi, (2022) metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang menyatakan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengonfirmasi hubungan antara kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) dan loyalitas nasabah ( $Y_2$ ) pada pengguna aplikasi BRImo. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang digunakan berbentuk angka dan diolah secara statistik menggunakan program SPSS untuk memperoleh hasil yang objektif dan terukur.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah Yogyakarta dengan subjek penelitian adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang menggunakan layanan M-Banking (BRImo). Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan September 2025.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan kelompok atau himpunan elemen yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Populasi dapat terdiri dari individu, objek, peristiwa, atau unsur lain yang dianggap berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dikaji. (Jailani et al., 2023)

Menurut Delice (2010) Dalam Firmansyah & Dede (2022) menjelaskan bahwa Sampel merupakan metode atau langkah yang digunakan peneliti untuk secara terencana memilih sebagian individu atau elemen dari populasi yang telah ditentukan, sehingga dapat dijadikan sumber data dalam proses observasi maupun eksperimen sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sample yaitu *Purposive sampling*, atau yang sering disebut juga sebagai sampling penilaian, selektif, maupun subjektif, merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau penilaian peneliti dalam menentukan unit yang akan diteliti, seperti individu, organisasi, peristiwa, atau data tertentu. Metode ini mencakup berbagai pendekatan, antara lain sampling variasi maksimum, sampling homogen, sampling kasus tipikal, sampling kasus ekstrem (*outlier*), sampling populasi total, hingga sampling berbasis keahlian (*expert sampling*). Menurut (Firmansyah & Dede, 2022)

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan populasi yaitu seluruh nasabah BRI pengguna aplikasi BRImo yang masih aktif selama 6 bulan terakhir di wilayah Yogyakarta. Sayangnya, jumlah populasi tersebut tidak dapat diketahui secara pasti. Kondisi ini membuat rumus Slovin sulit untuk diterapkan, karena Slovin mensyaratkan adanya data jumlah populasi. Oleh karena itu, peneliti mengacu pada pendapat Roscoe dalam (PROF. DR. SUGIYONO, 2023) yang menyarankan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 responden. Dengan mempertimbangkan saran tersebut, peneliti akhirnya menetapkan jumlah 100 responden. Angka ini dinilai memadai, karena masih berada dalam rentang yang disarankan Roscoe, sekaligus realistis untuk dicapai dalam penelitian ini.

### **3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2016) dalam penelitian Suprayogo et al., (2014), data primer adalah jenis data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama di lapangan. Artinya, peneliti sendiri yang berhubungan dengan responden atau objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data primer dengan menyebarkan kuesioner yang ditujukan kepada para pengguna aplikasi BRImo di wilayah Yogyakarta.

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Sementara itu, data sekunder menurut Husein Umar (2013) dalam penelitian Suprayogo et al., (2014) adalah data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama, melainkan berasal dari hasil pengolahan data primer yang telah dilakukan oleh pihak lain. Data sekunder biasanya sudah disusun, dirangkum, atau dipublikasikan dalam bentuk tertentu, misalnya tabel, grafik, atau laporan.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui kajian pustaka dengan menelaah berbagai publikasi, baik dari sumber nasional maupun internasional, yang membahas isu terkait kualitas layanan.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Teknik ini dianggap efisien apabila peneliti telah menetapkan variabel yang akan diukur serta

memahami jenis informasi yang diperlukan dari responden. Penggunaan kuesioner juga dinilai efektif ketika jumlah responden cukup banyak dan tersebar di berbagai lokasi. Formatnya dapat berupa pertanyaan tertutup maupun terbuka, sementara penyebarannya bisa dilakukan secara langsung, melalui pos, atau menggunakan media daring seperti internet. (PROF. DR. SUGIYONO, 2023).

Kuesioner disusun berdasarkan indikator dalam model SERVQUAL serta indikator untuk variabel kepuasan dan loyalitas nasabah. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert, Menurut PROF. DR. SUGIYONO, (2023) Skala Likert dipakai sebagai alat ukur untuk melihat bagaimana sikap, pendapat, dan persepsi seseorang maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial dengan lima poin penilaian, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

### **3.6. Definisi Operasional Variabel**

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai suatu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, yang disertai dengan ketepatan penyampaian layanan sehingga sejalan dengan harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2005:45) dalam penelitian (Anim & Putu, 2020)

Untuk mencegah perbedaan persepsi mengenai variabel penelitian, diperlukan penjelasan operasional. Definisi operasional ini disusun berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, serta disesuaikan dengan kebutuhan penelitian

mengenai kualitas layanan BRImo dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah.

- *Tangibles* (Bukti Fisik): tampilan aplikasi BRImo yang modern dan menarik, desain antarmuka yang memudahkan pengguna dalam menjelajahi fitur, serta menu dan informasi yang tertata rapi.
- *Reliability* (Keandalan): kemampuan BRImo dalam memberikan layanan yang andal, ditunjukkan melalui minimnya gangguan, kelancaran transaksi, serta ketepatan informasi saldo dan mutasi rekening.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesigapan bank dalam membantu pengguna, meliputi kemudahan mengakses fitur bantuan, kecepatan tanggapan terhadap keluhan, serta kejelasan solusi yang diberikan customer service.
- *Assurance* (Jaminan): jaminan keamanan aplikasi, yang tercermin dari rasa aman bertransaksi, perlindungan data pribadi, dan keandalan sistem keamanan seperti PIN dan OTP.
- *Empathy* (Empati): perhatian BRImo terhadap kebutuhan nasabah, ditunjukkan melalui kemudahan yang sesuai kebutuhan, layanan yang memudahkan transaksi tanpa harus ke kantor cabang, serta panduan penggunaan yang mudah dipahami.

#### 3.6.1. Kepuasan Nasabah (Y1)

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diadaptasi dari Kotler & Keller (2009) dalam Zahra, F & Putra, R, (2022) menuturkan bahwa kepuasan nasabah diukur melalui beberapa aspek, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pemrosesan transaksi, kesesuaian pengalaman dengan harapan, kenyamanan dalam bertransaksi, serta efisiensi waktu dan tenaga dalam aktivitas keuangan.

### 3.6.2. Loyalitas Nasabah (Y2)

Loyalitas nasabah memiliki peran yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan. Hasan dalam Nurfitri (2017) menjelaskan bahwa pelanggan yang loyal adalah aset utama, karena perusahaan membutuhkan biaya yang jauh lebih besar untuk menarik pelanggan baru dibandingkan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dalam penelitian (Anisa Nuri Lutfiani<sup>1</sup>, 2022).

Dengan demikian, seluruh variabel penelitian telah dijabarkan secara operasional sehingga dapat diukur melalui instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju.”

## 3.7. Uji Instrumen

### 3.7.1. Uji Validitas

Menurut Masrun (1979) dalam buku PROF. DR. SUGIYONO, (2023), Uji validitas dilakukan menggunakan teknik analisis butir, yakni dengan mengorelasikan skor pada setiap pertanyaan dengan skor total. Suatu butir dinyatakan valid apabila menunjukkan korelasi positif dan signifikan dengan skor total, karena hal tersebut menandakan bahwa item tersebut mampu mengukur apa yang memang dimaksud untuk diukur. Selanjutnya, “butir pertanyaan yang memiliki korelasi positif dan tinggi terhadap kriteria (skor total) menandakan bahwa item tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi.” Oleh karena itu, suatu item dianggap valid apabila nilai korelasinya ( $r$  hitung)  $\geq 0,30$ .

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memiliki kestabilan dan konsistensi dalam mengukur. Instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukurannya tetap stabil sehingga dapat dipercaya dan diandalkan, bahkan

ketika digunakan untuk melakukan prediksi. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha untuk setiap instrumen dalam masing-masing variabel. Suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2006). Dalam penelitian (Cherny & Kartikasari, 2017).

### **3.8. Analisis Data**

Data penelitian ini diolah menggunakan program SPSS. Analisis yang dilakukan meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji mediasi dengan Sobel Test.

#### **3.8.1. Analisis Data Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data kuantitatif secara sederhana melalui tabel maupun grafik. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang rapi dan terstruktur mengenai suatu fenomena. Analisis ini bersifat informatif saja, artinya tidak digunakan untuk menguji hipotesis atau menarik kesimpulan lebih lanjut (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian (Azizah et al., 2021)

### **3.9. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.9.1. Uji Normalitas**

Menurut Umar (2011:181) pada penelitian Pratiwi & Lubis, (2021), uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah variabel independen maupun dependen memiliki distribusi data yang normal atau setidaknya mendekati normal. Tujuan dari uji ini adalah memastikan bahwa dalam model penelitian, baik variabel terikat maupun variabel bebas mengikuti pola distribusi normal.

### 3.9.2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Umar (2011:179), pada penelitian Pratiwi & Lubis, (2021) uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya perbedaan varians residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Tujuan dari uji ini adalah memastikan apakah varians error bersifat konstan atau justru berbeda-beda pada setiap data observasi.

### 3.9.3. Uji Multikolinearitas

Menurut Umar (2011:177), pada penelitian Pratiwi & Lubis, (2021) uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen. Apabila ditemukan korelasi yang tinggi di antara variabel bebas, maka hal tersebut menunjukkan adanya masalah multikolinearitas yang perlu diatasi.

## **3.10. Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi perubahan pada variabel dependen apabila terdapat dua atau lebih variabel independen yang berperan sebagai faktor prediktor dengan nilai yang bervariasi (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian (Purnawijaya, 2019).

## **3.11. Uji F (Simultan)**

Menurut Sugiyono (2018:208) dalam penelitian Pratiwi & Lubis, (2021) uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, uji ini menguji keberartian pengaruh seluruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

### **3.12. Uji T (Parsial)**

Menurut Sugiyono (2018:206) dalam penelitian Pratiwi & Lubis, (2021) uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini juga berfungsi untuk menilai tingkat signifikansi koefisien korelasi, sehingga dapat diketahui seberapa berarti hubungan antara variabel X dan variabel Y yang diukur melalui koefisien korelasi.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Analisis Hasil

##### 4.1.1. Uji Validitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel (0,320)	Keterangan
1	Tampilan BRImo terlihat modern dan menarik secara visual	0,855	0,320	Valid
2	Desain antarmuka BRImo sangat memudahkan saya dalam menjelajahi fitur	0,774	0,320	Valid
3	Menu dan fitur BRImo tersusun rapi dan mudah ditemukan	0,745	0,320	Valid
4	BRImo hampir tidak pernah mengalami gangguan	0,763	0,320	Valid
5	Transaksi melalui BRImo selalu berhasil dan lancar	0,807	0,320	Valid
6	Informasi saldo & mutasi rekening selalu tepat dan akurat	0,801	0,320	Valid

7	Fitur bantuan BRImo mudah diakses	0,796	0,320	Valid
8	Tanggapan bank terhadap keluhan sangat cepat	0,801	0,320	Valid
9	Customer service BRI selalu memberi solusi jelas	0,804	0,320	Valid
10	Saya merasa aman setiap kali bertransaksi	0,854	0,320	Valid
11	BRImo menjaga keamanan data pribadi saya	0,734	0,320	Valid
12	Sistem keamanan BRImo (PIN, OTP) membuat saya tenang	0,805	0,320	Valid
13	BRImo menyediakan kemudahan sesuai kebutuhan	0,845	0,320	Valid
14	BRImo membantu transaksi tanpa ke cabang	0,807	0,320	Valid
15	Panduan penggunaan BRImo jelas dan mudah dipahami	0,725	0,320	Valid
16	Saya puas dengan kemudahan yang ditawarkan BRImo	0,811	0,320	Valid
17	Saya puas karena BRImo memproses transaksi dengan cepat	0,752	0,320	Valid
18	BRImo sudah sesuai harapan saya	0,821	0,320	Valid

19	Saya merasa nyaman setiap kali bertransaksi	0,823	0,320	Valid
20	BRImo membantu menghemat waktu dan tenaga	0,833	0,320	Valid
21	Saya berniat terus menggunakan BRImo	0,792	0,320	Valid
22	Saya percaya diri merekomendasikan BRImo	0,804	0,320	Valid
23	Saya lebih memilih BRImo dibanding aplikasi lain	0,824	0,320	Valid
24	Meskipun ada aplikasi sejenis, saya tetap memilih BRImo	0,846	0,320	Valid
25	Saya merasa memiliki kedekatan dengan BRImo	0,796	0,320	Valid

Sumber : SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas (lampiran tabel), seluruh 25 butir pernyataan memiliki nilai korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel (0,320), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan valid dan layak digunakan.

Namun, atas pertimbangan substansi dan saran dosen pembimbing, beberapa butir pernyataan yang dianggap tumpang tindih atau kurang relevan dengan fokus penelitian didrop, yaitu butir nomor 8, 9, 21, 22, dan 23. Dengan demikian, instrumen akhir yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 20 butir pernyataan yang valid.

#### 4.1.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	26

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,764 ( $> 0,60$ ), sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Meskipun terdapat pengurangan jumlah butir pernyataan dari 25 menjadi 20 sesuai saran pembimbing, hal tersebut tidak memengaruhi reliabilitas secara signifikan karena item yang digunakan tetap konsisten dalam mengukur konstruk penelitian. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### 4.1.3. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jenis Kelamin	102	1	2	1.55	0.500
Usia	102	1	4	2.66	0.873
Berapa lama menjadi nasabah BRI	102	1	3	2.10	0.815
Frekuensi menggunakan BRI mobile	102	1	3	2.05	0.680
Valid N (listwise)	102				

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 102 responden, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan nilai rata-rata 1,55. Dari

segi usia, rata-rata 2,66 menunjukkan sebagian besar berada pada kelompok usia 31–40 tahun yang tergolong usia produktif. Untuk variabel lama menjadi nasabah BRI, nilai rata-rata 2,10 menunjukkan sebagian besar responden telah menjadi nasabah selama 1–2 tahun, meskipun ada juga yang lebih dari 2 tahun. Sementara itu, rata-rata 2,05 pada variabel frekuensi penggunaan BRImo mengindikasikan bahwa responden cenderung sering menggunakan aplikasi ini. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa responden adalah kelompok usia produktif dengan pengalaman cukup lama sebagai nasabah BRI serta penggunaan BRImo yang rutin.

#### 4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Deviation	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Tangibles	102	4	15	12.53	2.947	-1.779	.239	2.449	.474
Reliability	102	4	15	12.22	2.720	-1.897	.239	3.050	.474
Responsiveness	102	1	5	4.10	1.039	-1.280	.239	1.160	.474
Assurance	102	3	15	12.22	3.072	-2.120	.239	3.720	.474
Empathy	102	3	15	12.28	2.933	-2.063	.239	3.668	.474
Valid N (listwise)	102								

- Berdasarkan hasil statistik deskriptif terhadap lima dimensi kualitas layanan, seluruh variabel dianalisis menggunakan 102 data valid tanpa adanya nilai hilang.
- Dimensi Tangibles memiliki rentang skor antara 4 hingga 15, dengan nilai rata-rata 12,53 dan standar deviasi 2,947. Nilai skewness

sebesar  $-1,779$  dan kurtosis  $2,449$  menunjukkan distribusi yang condong ke kiri dengan puncak distribusi yang lebih tajam dibandingkan distribusi normal.

- Dimensi Reliability menunjukkan pola yang relatif serupa, dengan nilai minimum 4, maksimum 15, rata-rata  $12,22$ , dan standar deviasi  $2,720$ . Distribusi pada dimensi ini juga mencerminkan kemencengan negatif (skewness  $-1,897$ ) dan kurtosis tinggi ( $3,050$ ), sehingga menggambarkan konsentrasi nilai yang kuat pada skor yang lebih tinggi.
- Dimensi Responsiveness memiliki nilai minimum 1 dan maksimum 5, dengan rata-rata  $4,10$  dan standar deviasi  $1,039$ . Nilai skewness sebesar  $-1,280$  menunjukkan adanya kecenderungan responden memberikan penilaian tinggi, sementara nilai kurtosis  $1,160$  menggambarkan distribusi yang relatif lebih datar dibandingkan dimensi lainnya.
- Dimensi Assurance memiliki rentang skor 3 hingga 15 dengan rata-rata  $12,22$  dan standar deviasi  $3,072$ . Skewness sebesar  $-2,120$  dan kurtosis  $3,720$  mengindikasikan distribusi yang sangat condong ke kiri serta lebih mengumpul pada nilai tinggi.
- Dimensi Empathy juga menunjukkan pola serupa dengan nilai minimum 3, maksimum 15, rata-rata  $12,28$ , dan standar deviasi  $2,933$ . Skewness  $-2,063$  dan kurtosis  $3,668$  menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi pada aspek empati. Secara keseluruhan, seluruh dimensi menunjukkan kecenderungan kuat bahwa persepsi responden terhadap kualitas layanan cenderung tinggi, tercermin dari kemencengan negatif dan nilai kurtosis yang melebihi distribusi normal.

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kepuasan Nasabah	102	7	25	20.42	4.415	-2.198	.239	3.859	.474
Loyalitas Nasabah	102	2	10	7.95	2.051	-2.005	.239	3.339	.474
Valid N (listwise)	102								

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel Kepuasan Nasabah dianalisis menggunakan 102 data valid dengan skor minimum 7 dan maksimum 25. Nilai rata-rata sebesar 20,42 menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, dengan standar deviasi 4,415 yang menandakan variasi penilaian yang moderat. Nilai skewness sebesar  $-2,198$  mengindikasikan distribusi yang sangat condong ke kiri, sehingga sebagian besar responden memberikan skor pada kategori tinggi. Sementara itu, nilai kurtosis sebesar 3,859 menunjukkan puncak distribusi yang lebih tajam dibandingkan distribusi normal, menandakan penumpukan skor pada nilai tertentu.

Untuk variabel Loyalitas Nasabah, jumlah data valid juga sebanyak 102 dengan kisaran nilai antara 2 hingga 10. Rata-rata sebesar 7,95 mengindikasikan tingkat loyalitas yang cenderung tinggi, dengan standar deviasi 2,051 yang menggambarkan persebaran data yang relatif rendah. Skewness  $-2,005$  menunjukkan bahwa distribusi data juga condong ke kiri, sehingga sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi terhadap loyalitas. Nilai kurtosis 3,339 mengindikasikan distribusi yang lebih mengumpul pada skor tertentu.

#### 4.1.5. Uji Normalitas

Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		X	Y1	Y2
N		102	102	102
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	49.22	24.55	7.95
	Std. Deviation	11.128	5.341	2.051
Most Extreme Differences	Absolute	0.274	0.302	0.343
	Positive	0.180	0.190	0.206
	Negative	-0.274	-0.302	-0.343
Test Statistic		0.274	0.302	0.343
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) untuk variabel X, Y1, dan Y2 masing-masing sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, data penelitian ini tidak memenuhi asumsi normalitas sehingga pada tahap analisis selanjutnya perlu dipertimbangkan penggunaan metode statistik non-parametrik atau transformasi data agar hasil yang diperoleh tetap valid.

#### 4.1.6. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 5 Hasil Heteroskedastisitas Y1

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.208	0.468		2.584	0.011
	X	-0.002	0.009	-0.020	-0.198	0.844
a. Dependent Variable: abs_RES						

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode regresi Glejser, diketahui bahwa variabel independen (X) memiliki nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,844. Nilai ini jauh lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual (abs\_RES Y1). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas Y2

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.868	0.208		4.171	0.000
	X	-0.007	0.004	-0.164	-1.658	0.101
a. Dependent Variable: abs_RES2						

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode regresi Glejser, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X sebesar 0,101. Nilai ini lebih besar dari batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual (abs\_RES2 Y2). Dengan demikian, model regresi yang digunakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

#### 4.1.7. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas Y1

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Y1			

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, nilai Tolerance untuk variabel X sebesar 1,000 dan nilai VIF juga sebesar 1,000. Menurut kriteria, suatu model dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Karena hasil uji menunjukkan nilai Tolerance dan

VIF berada dalam batas yang ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Dengan demikian, variabel independen dalam model regresi layak digunakan karena tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel bebas.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas Y2

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Y2			

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai Tolerance sebesar 1,000 dan nilai VIF sebesar 1,000 untuk variabel X. Sesuai dengan kriteria, model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Karena kedua nilai tersebut berada dalam batas yang ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas. Dengan demikian, variabel independen dapat digunakan secara layak dalam model regresi untuk menjelaskan variabel dependen Y2.

#### 4.1.8. Uji Regresi Linear

Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Y1

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 <sup>a</sup>	0.918	0.918	1.533
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y1				

Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh nilai  $R = 0,958$  yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel X dan Y1. Nilai R Square = 0,918 berarti variabel X mampu menjelaskan sebesar 91,8% variasi perubahan pada Y1, sedangkan sisanya sebesar 8,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square = 0,918 juga menunjukkan konsistensi model dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel. Selain itu, nilai Std. Error of the Estimate = 1,533 relatif kecil, menandakan bahwa penyimpangan atau error prediksi model cukup rendah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Y1, dan model regresi yang dihasilkan sudah baik karena mampu menjelaskan sebagian besar variasi dari variabel dependen.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi linear Y2

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.020 <sup>a</sup>	0.000	-0.010	1.03684
a. Predictors: (Constant), X				

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai  $R = 0,020$  yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y2 sangat lemah. Nilai R Square = 0,000 artinya variabel X hanya mampu menjelaskan 0,0% variasi pada Y2, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Bahkan, nilai Adjusted R Square = -0,010 menunjukkan bahwa model tidak memberikan kontribusi yang berarti dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara statistik variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap Y2 dalam model regresi ini.

#### 4.1.9. Uji F (Simultan)

Tabel 4. 11 Hasil Uji F Y1

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2646.153	1	2646.153	1125.533	.000 <sup>b</sup>
	Residual	235.102	100	2.351		
	Total	2881.255	101			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), X						

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung = 1125,533 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibangun signifikan secara simultan. Artinya, variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y1).

Tabel 4. 12 Hasil Uji F Y2

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	374.096	1	374.096	738.453	.000 <sup>b</sup>
	Residual	50.659	100	.507		
	Total	424.755	101			
a. Dependent Variable: Y2						
b. Predictors: (Constant), X						

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung = 738,453 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibangun

signifikan secara simultan. Artinya, variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y2).

#### 4.1.10. Uji T (Parsial)

Tabel 4. 13 Hasil Uji T Y2

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.911	.692		2.764	.007
	X	.460	.014	.958	33.549	.000
a. Dependent Variable: Y1						

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X sebesar 0,460 dengan nilai t hitung = 33,549 dan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y1. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan meningkatkan nilai Y1 sebesar 0,460 satuan.

Tabel 4. 14 Hasil Uji T Y2

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.561	.321		-1.746	.084
	X	.173	.006	.938	27.174	.000
a. Dependent Variable: Y2						

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X sebesar 0,173 dengan nilai t hitung = 27,174 dan signifikansi

sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y2. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel X akan meningkatkan nilai Y2 sebesar 0,173 satuan.

Sementara itu, konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -0,561 tidak signifikan (Sig. = 0,084 > 0,05), sehingga konstanta tidak terlalu berperan dalam model. Dengan demikian, secara parsial variabel X terbukti berpengaruh kuat dan signifikan terhadap Y2.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.5. Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking BRI terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana pada Tabel 4.9 dan Tabel 4.13, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,958 dan nilai R Square sebesar 0,918. Hasil ini menunjukkan bahwa 91,8% variasi perubahan kepuasan nasabah (Y1) dapat dijelaskan oleh kualitas layanan M-Banking BRI (X), sedangkan sisanya sebesar 8,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 33,549 dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga secara parsial dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan M-Banking BRI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan nasabah saat menggunakan aplikasi BRImo, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perbankan digital BRI. Kualitas layanan yang meliputi aspek tampilan antarmuka yang

menarik, kemudahan navigasi, kecepatan transaksi, keandalan sistem, serta keamanan transaksi terbukti menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas layanan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* berpengaruh langsung terhadap persepsi kepuasan pelanggan. (Shi & Shang, 2020)

Dari hasil uji deskriptif, mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif berusia produktif (31–40 tahun), dengan rata-rata lama menjadi nasabah lebih dari satu tahun. Kelompok ini tergolong adaptif terhadap teknologi digital, sehingga sangat sensitif terhadap kualitas layanan digital banking yang ditawarkan. Apabila aplikasi BRImo memberikan kemudahan dalam transaksi, meminimalkan error, dan menyediakan informasi yang akurat, maka hal tersebut akan langsung meningkatkan persepsi kepuasan pengguna.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan M-Banking BRI memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menjadi indikator keberhasilan BRI dalam mengimplementasikan digitalisasi layanan perbankan, khususnya melalui BRImo, yang mampu memenuhi ekspektasi nasabah terhadap layanan cepat, praktis, dan aman. Kepuasan ini juga menjadi modal penting bagi BRI dalam mempertahankan nasabah di tengah persaingan ketat industri perbankan digital di Indonesia.

#### **4.2.6. Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking BRI terhadap Loyalitas Nasabah**

Berdasarkan hasil uji regresi linear pada Tabel 4.10 dan Tabel 4.14, diperoleh nilai R sebesar 0,020 dan R Square sebesar 0,000. Secara deskriptif nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat lemah antara kualitas layanan (X) dengan loyalitas nasabah (Y2). Namun, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 27,174 dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti bahwa secara statistik kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BRI<sub>mo</sub>. Setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan diprediksi akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,173 satuan.

Faktor lain seperti inovasi fitur, promosi, dan pengalaman pribadi juga dapat memengaruhi loyalitas nasabah terhadap aplikasi digital banking. Hal ini sejalan dengan nilai R Square yang rendah pada model regresi Y2 (0,000), yang menunjukkan bahwa selain kualitas layanan, terdapat banyak faktor eksternal yang turut berperan dalam membentuk loyalitas pengguna BRI<sub>mo</sub>.

Selain itu, faktor usia dan lama menjadi nasabah juga bisa menjadi penjas tambahan. Berdasarkan data deskriptif, mayoritas responden memiliki masa menjadi nasabah 1–2 tahun. Nasabah baru cenderung lebih fokus pada aspek kemudahan dan efisiensi layanan daripada keterikatan jangka panjang terhadap merek. Oleh karena itu, loyalitas mereka masih dalam tahap pembentukan dan belum sepenuhnya stabil, meskipun kepuasan sudah tercapai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan M-Banking BRI berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, meskipun kontribusinya relatif kecil dibandingkan terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan menjadi variabel antara (intervening) yang memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BRImo, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk tetap loyal dan terus menggunakan aplikasi tersebut.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “*Analisis Kualitas Layanan M-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)*” yang dilakukan terhadap para pengguna aplikasi BRImo di wilayah Yogyakarta, diperoleh beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Kualitas layanan BRImo terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan BRI melalui aplikasi BRImo seperti kemudahan transaksi, tampilan aplikasi yang nyaman, serta keamanan data maka semakin tinggi pula rasa puas yang dirasakan oleh nasabah. Pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi membuat nasabah merasa praktis, aman, dan terbantu dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari.
2. Kualitas layanan juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Artinya, ketika layanan BRImo semakin andal, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, hal itu mendorong nasabah untuk tetap memilih BRImo dibanding aplikasi perbankan lain. Faktor kenyamanan, kecepatan transaksi, dan keamanan menjadi alasan utama mengapa pengguna tetap bertahan.
3. Secara keseluruhan, model penelitian ini berjalan dengan baik. Instrumen penelitian yang digunakan terbukti valid dan reliabel, serta hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan dan loyalitas pengguna BRImo. Dengan kata lain,

layanan yang berkualitas benar-benar menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah di era digital banking.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### 5.2.5. Untuk Pihak Bank BRI

#### 1. Tingkatkan keandalan sistem BRImo.

Masih ada beberapa pengguna yang mengeluhkan gangguan transaksi, terutama saat jam sibuk. Peningkatan stabilitas server dan optimalisasi sistem keamanan perlu terus dilakukan agar pengguna merasa nyaman dan percaya penuh pada aplikasi.

#### 2. Perkuat fitur layanan bantuan digital.

Fitur seperti *live chat* atau pusat bantuan yang responsif akan sangat membantu nasabah yang mengalami kendala. Semakin cepat respon terhadap keluhan, semakin tinggi pula kepuasan dan loyalitas mereka.

#### 3. Perbarui tampilan aplikasi secara berkala.

Desain antarmuka yang lebih segar, simpel, dan mudah dipahami akan membuat pengalaman pengguna terasa lebih menyenangkan, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

### 5.2.6. Untuk Pengguna BRImo

Pengguna diharapkan dapat terus memanfaatkan layanan digital ini dengan bijak, menjaga keamanan data pribadi, dan memberikan umpan balik melalui kanal resmi BRI agar kualitas layanan terus berkembang sesuai kebutuhan mereka.

### 5.2.7. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih bisa dikembangkan lebih luas dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, atau inovasi fitur digital. Selain itu, peneliti berikutnya juga bisa memperluas wilayah penelitian agar hasilnya lebih menggambarkan pengalaman pengguna BRImo secara nasional

## DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Anim, A., & Putu, L. (2020). Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Start Up Coffee Renon Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 99–108.
- Anisa Nuri Lutfiani<sup>1</sup>, M. F. S. M. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2, 50–64.
- Aurelya P.M, S., Amar, K., & Tahir, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking XYZ Syariah (XYZ Syariah Mobile) dengan Metode E-Servqual (E-Service Quality) dan Model Kano. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri*, 59–64.
- Azizah, N. I., Arum, R. P., & Wasono, R. (2021). Model Terbaik Uji Multikolinearitas Untuk Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 61–69.
- Cahyani, P. M. (2024). *TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA*. 10(2), 459–468.
- Cherny, K. B., & Kartikasari, D. (2017). Pengaruh Stres Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Epson Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 80–90.

- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(3), 115–125. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/55156>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Fraticia Simangunsong, Dessy Handa Sari, N. V. O. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar. *Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 1–9.
- Jailani, Syahran, Jeka, & Firdaus. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Muhamad Aditya Nugraha<sup>1\*</sup>, Citra Savitri<sup>2</sup>, S. P. F. (2023). The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction In Increasing Customer Loyalty At BNI Bank Karawang Branch. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4676–4683. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Nadhova, Galih, Muhardi, & Kusnadi, D. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Kualitas Terhadap Turnover Intention Perawat Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(1), 34–43.
- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADLI DI DESA SUKAJADI KECAMATANPERBAUNGAN. *Bisnis Mahasiswa*, 215–224.
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya

Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>

PROF. DR. SUGIYONO. (2023). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (M. . S.PD., DR. Apri nuryanto, S.Pd., S.T. (ed.)). ALFABETA,cv.

Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Displin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya. *Jurnal Agora*, 7(1), 6.

Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 12204 LNCS, 188–204. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)

Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>

Suprayogo, Imam, & Tobroni. (2014). Metodologi Penelitian Agama. *Metodologi Penelitian*, 102.

Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. PRENADAMEDIA GRUP.

Wardatul, W. Q., M. Sulhan, & Amma Fazizah. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan pada Aplikasi BRIMO. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1414–1424. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5461>

Zahra, F, A., & Putra, R, A. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi brimo menggunakan metode eucs (studi kasus nasabah bri unit Kertapati). *Buku*

*Prosiding Seminar Nasional Efisiensi Energi Untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur Dan Otomotif Nasional (SNEEMO)*, 18–23.

Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>

Anim, A., & Putu, L. (2020). Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Start Up Coffee Renon Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 99–108.

Anisa Nuri Lutfiani<sup>1</sup>, M. F. S. M. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2, 50–64.

Aurelya P.M, S., Amar, K., & Tahir, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking XYZ Syariah (XYZ Syariah Mobile) dengan Metode E-Servqual (E-Service Quality) dan Model Kano. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri*, 59–64.

Azizah, N. I., Arum, R. P., & Wasono, R. (2021). Model Terbaik Uji Multikolinearitas Untuk Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 61–69.

Cahyani, P. M. (2024). *TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA*. 10(2), 459–468.

Cherny, K. B., & Kartikasari, D. (2017). Pengaruh Stres Dan Motivasi Terhadap

Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Epson Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 80–90.

Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(3), 115–125. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/55156>

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

Fraticia Simangunsong, Dessy Handa Sari, N. V. O. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar. *Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 1–9.

Jailani, Syahrani, Jeka, & Firdaus. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.

Muhamad Aditya Nugraha<sup>1\*</sup>, Citra Savitri<sup>2</sup>, S. P. F. (2023). The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction In Increasing Customer Loyalty At BNI Bank Karawang Branch. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4676–4683. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>

Nadhova, Galih, Muhandi, & Kusnadi, D. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Kualitas Terhadap Turnover Intention Perawat Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(1), 34–43.

Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADLI DI DESA

- SUKAJADI KECAMATANPERBAUNGAN. *Bisnis Mahasiswa*, 215–224.
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- PROF. DR. SUGIYONO. (2023). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (M. . S.PD., DR. Apri nuryanto, S.Pd., S.T. (ed.)). ALFABETA,cv.
- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Displin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya. *Jurnal Agora*, 7(1), 6.
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 12204 LNCS, 188–204. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Suprayogo, Imam, & Tobroni. (2014). Metodologi Penelitian Agama. *Metodologi Penelitian*, 102.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. PRENADAMEDIA GRUP.
- Wardatul, W. Q., M. Sulhan, & Amma Fazizah. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan pada Aplikasi BRIMO. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1414–1424. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5461>

Zahra, F, A., & Putra, R, A. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi brimo menggunakan metode eucs (studi kasus nasabah bri unit Kertapati). *Buku Prosiding Seminar Nasional Efisiensi Energi Untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur Dan Otomotif Nasional (SNEEMO)*, 18–23.

## LAMPIRAN

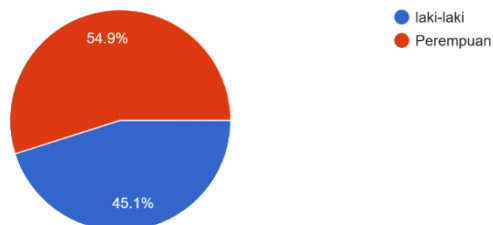
### Lampiran 1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Kuesioner
1	X	Tampilan BRI mobile terlihat modern dan menarik secara visual
2	X	Desain antar muka BRI mobile sangat memudahkan saya dalam menjelajahi fitur
3	X	Menu dan fitur BRI mobile tersusun rapi dan mudah ditemukan
4	X	BRI mobile hampir tidak pernah mengalami gangguan saat saya gunakan.
5	X	Transaksi melalui BRI mobile selalu berhasil dan berjalan lancar.
6	X	Informasi saldo dan mutasi rekening yang ditampilkan BRI mobile selalu tepat dan akurat.
7	X	Fitur bantuan di BRI mobile sangat mudah diakses saat saya memerlukan bantuan.
8	X	Saya merasa benar-benar aman setiap kali melakukan transaksi dengan BRI mobile.
9	X	BRI mobile menjaga keamanan data pribadi saya dengan sangat baik.
10	X	Sistem keamanan BRI mobile (seperti PIN, OTP) membuat saya merasa tenang dalam bertransaksi.
11	X	BRI mobile menyediakan kemudahan yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai nasabah.
12	X	BRI mobile sangat membantu saya dalam melakukan transaksi tanpa perlu datang ke kantor cabang.
13	X	Panduan penggunaan BRI mobile sangat jelas dan mudah dipahami, bahkan untuk pengguna baru.

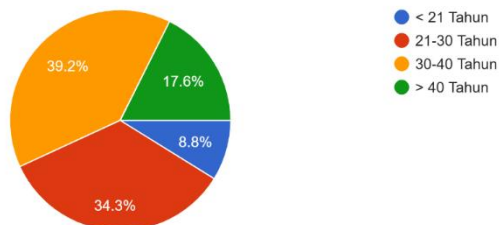
14	Y1	Saya merasa puas dengan kemudahan yang ditawarkan oleh BRI mobile.
15	Y1	BRI mobile memproses transaksi dengan cepat.
16	Y1	BRI mobile sudah sangat sesuai dengan harapan saya sebagai nasabah digital.
17	Y1	Saya merasa nyaman setiap kali bertransaksi menggunakan BRI mobile.
18	Y1	BRI mobile membantu saya menghemat waktu dan tenaga dalam aktivitas keuangan.
19	Y2	Meskipun ada aplikasi sejenis, saya tetap memilih menggunakan BRI mobile.
20	Y2	Saya merasa memiliki kedekatan dan keterikatan dengan BRI mobile sebagai aplikasi keuangan saya.

## Lampiran 2 Data Responden

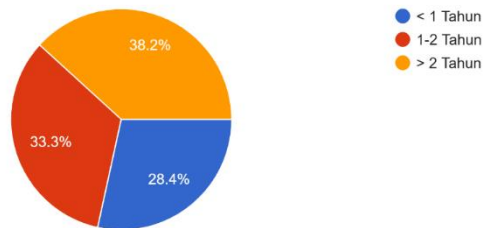
Jenis Kelamin  
102 responses



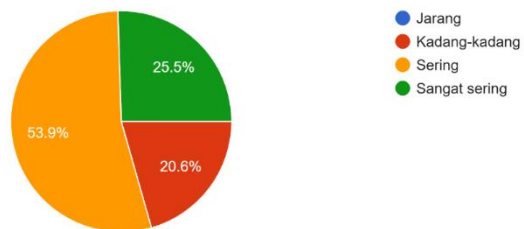
Usia  
102 responses



Berapa lama menjadi nasabah BRI  
102 responses



Frekuensi menggunakan BRI mobile  
102 responses



Tabulasi Data Responden

N o R es	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 1 9	X 1 10	X 1 11	X 1 12	X 1 13	T o t a l X	Y 1 1	Y 1 2	Y 1 3	Y 1 4	Y 1 5	T o t a l Y 1	Y 2 1	Y 2 2	T o t a l Y 2
1	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	49	5	5	4	4	4	22	3	4	7
2	4	5	5	3	3	5	2	3	5	5	2	5	2	49	5	3	4	3	2	17	3	3	6
3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	53	5	4	4	3	5	21	5	5	10
4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	54	3	5	4	5	4	21	4	4	8
5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	51	5	4	3	5	4	21	5	3	8
6	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	51	5	4	3	5	4	21	5	3	8
7	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	61	5	5	4	5	5	24	4	5	9
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	5	21	4	4	8
9	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	54	3	4	5	5	5	22	4	4	8
10	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	61	5	5	5	5	4	24	4	5	9
11	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	51	5	4	3	5	4	21	5	3	8
12	4	3	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	48	4	3	4	3	3	17	3	3	6
13	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	49	3	4	4	3	3	17	4	4	8
14	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	20	4	4	8
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	52	4	4	4	4	5	21	4	4	8
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	56	5	5	5	4	5	24	4	5	9
17	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	55	4	3	4	4	5	20	4	3	7
18	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	58	4	4	4	4	5	21	4	5	9
19	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	54	4	4	5	5	5	23	3	5	8
20	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	55	4	4	4	4	4	20	4	5	9
21	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	58	5	5	5	5	5	25	4	5	9
22	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	57	4	4	5	4	4	21	4	4	8
23	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	41	4	4	4	4	4	20	3	3	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64	5	4	4	4	4	21	4	5	9
25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	61	4	5	5	4	5	23	5	5	10
26	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	61	5	4	4	4	4	21	4	4	8
27	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	63	4	4	5	4	4	21	4	5	9

28	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	53	4	5	4	4	4	21	5	5	10
29	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	59	5	4	5	4	5	23	4	4	8
30	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	62	5	5	5	4	5	24	5	5	10
31	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	63	4	5	5	5	5	24	4	5	9
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64	5	4	4	4	4	21	4	5	9
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	8
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5	25	5	5	10
35	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	61	5	4	4	4	5	22	5	4	9
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	5	4	4	4	4	21	4	4	8
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	20	5	4	9
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64	5	4	4	4	4	21	4	5	9
39	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	22	2	2	1	2	2	9	1	1	2
40	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	21	1	3	2	2	1	9	1	1	2
41	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	57	4	4	5	5	4	22	4	5	9
42	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	59	4	5	5	4	5	23	4	5	9
43	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	59	5	4	5	4	5	23	4	4	8
44	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	60	5	4	5	4	4	22	5	5	10
45	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	61	4	5	4	5	5	23	5	4	9
46	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	61	4	5	5	4	4	22	4	5	9
47	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	22	2	2	1	2	2	9	1	1	2
48	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	20	2	2	2	2	1	9	2	2	4
49	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	59	5	4	5	4	4	22	5	5	10
50	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	57	5	5	4	4	4	22	4	5	9
51	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	59	5	4	5	4	5	23	4	4	8
52	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	61	4	5	4	5	5	23	5	4	9
53	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	57	5	4	4	5	5	23	4	4	8
54	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	57	5	5	4	4	4	22	5	4	9
55	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	55	5	4	4	4	5	22	4	4	8
56	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	59	5	5	4	4	5	23	4	5	9

57	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	57	4	4	4	4	5	21	4	4	8
58	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17	1	1	2	2	1	7	1	1	2	
59	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	20	4	4	8	
60	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	59	4	5	4	4	5	22	5	4	9	
61	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	58	4	4	5	5	4	22	4	5	9	
62	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	18	2	2	1	1	1	7	2	2	4	
63	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	20	1	1	1	2	2	7	1	1	2	
64	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	57	4	4	5	4	4	21	4	4	8	
65	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	57	4	4	5	4	4	21	5	5	10	
66	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17	1	1	2	2	1	7	1	1	2	
67	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	58	5	4	5	4	4	22	4	5	9	
68	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	60	5	5	4	4	5	23	4	5	9	
69	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	58	4	5	4	5	4	22	5	4	9	
70	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	59	4	4	4	5	4	21	4	5	9	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64	5	4	4	4	4	21	4	5	9	
72	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	20	2	2	1	2	2	9	1	1	2	
73	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17	1	1	2	2	1	7	1	1	2	
74	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	58	5	4	5	5	5	24	4	4	8	
75	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	55	5	4	5	4	5	23	4	4	8	
76	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	58	4	5	4	4	5	22	4	5	9	
77	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	57	4	5	4	5	4	22	5	4	9	
78	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	59	4	4	4	5	4	21	4	5	9	
79	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	58	5	5	4	4	4	22	4	4	8	
80	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	58	5	4	5	5	4	23	4	4	8	
81	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	55	4	5	4	4	5	22	4	4	8	
82	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	58	4	5	4	4	5	22	5	4	9	
83	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	59	5	5	5	4	4	23	5	4	9	
84	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	56	4	5	4	4	5	22	4	5	9	
85	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	56	5	4	4	5	4	22	4	5	9	

86	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	60	4	5	4	5	5	23	4	4	8
87	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	60	4	5	5	5	4	23	4	5	9
88	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	59	4	5	5	4	5	23	4	5	9
89	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	62	5	5	4	4	5	23	5	4	9
90	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	58	4	5	5	5	4	23	4	5	9
91	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	59	4	5	5	4	4	22	5	5	10
92	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	60	5	5	5	4	4	23	4	5	9
93	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	61	4	5	4	5	5	23	5	4	9
94	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	58	4	4	5	5	5	23	4	4	8
95	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	62	4	5	5	4	4	22	5	4	9
96	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	58	5	5	4	5	5	24	5	5	10
97	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	59	4	5	5	4	5	23	4	5	9
98	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	59	5	4	5	4	5	23	4	4	8
99	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	41	3	3	3	3	4	16	3	3	6
100	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	51	4	4	4	4	4	20	4	4	8
101	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4	4	3	4	4	19	4	4	8
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	3	3	5	19	3	3	6

### Lampiran 3 Uji Validitas

1	Tampilan BRImo terlihat modern dan menarik secara visual
2	Desain antarmuka BRImo sangat memudahkan saya dalam menjelajahi fitur.
3	Menu dan fitur BRImo tersusun rapi dan mudah ditemukan saat dibutuhkan.
4	BRImo hampir tidak pernah mengalami gangguan saat saya gunakan.
5	Transaksi melalui BRImo selalu berhasil dan berjalan lancar.
6	Informasi saldo dan mutasi rekening yang ditampilkan BRImo selalu tepat dan akurat.
7	Fitur bantuan di BRImo sangat mudah diakses saat saya memerlukan bantuan.
8	Tanggapan dari pihak bank terhadap keluhan saya sangat cepat.
9	Customer service BRI selalu memberikan solusi yang jelas dan membantu ketika saya mengalami kendala dengan BRImo.
10	Saya merasa benar-benar aman setiap kali melakukan transaksi dengan BRImo.
11	BRImo menjaga keamanan data pribadi saya dengan sangat baik.
12	Sistem keamanan BRImo (seperti PIN, OTP) membuat saya merasa tenang dalam bertransaksi.

13	BRImo menyediakan kemudahan yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai nasabah.
14	BRImo sangat membantu saya dalam melakukan transaksi tanpa perlu datang ke kantor cabang.
15	Panduan penggunaan BRImo sangat jelas dan mudah dipahami, bahkan untuk pengguna baru.
16	Saya merasa puas dengan kemudahan yang ditawarkan oleh BRImo.
17	Saya merasa puas karena BRImo memproses transaksi dengan cepat.
18	BRImo sudah sangat sesuai dengan harapan saya sebagai nasabah digital.
19	Saya merasa nyaman setiap kali bertransaksi menggunakan BRImo.
20	BRImo membantu saya menghemat waktu dan tenaga dalam aktivitas keuangan.
21	Saya berniat untuk terus menggunakan BRImo dalam urusan keuangan saya ke depannya.
22	Saya percaya diri untuk merekomendasikan BRImo kepada orang lain.
23	Saya lebih memilih BRImo dibandingkan aplikasi mobile banking lain.
24	Meskipun ada aplikasi sejenis, saya tetap memilih menggunakan BRImo.
25	Saya merasa memiliki kedekatan dan keterikatan dengan BRImo sebagai aplikasi keuangan saya.

N o r e s																										T o t a l	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	4	5	4	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	109	
2	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	117	
3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	105
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	109
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	114
6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	5	110	
7	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	110	
8	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	40	
9	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	34	

10	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1
11	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	5	5	1
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	0
13	5	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	0
14	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	1
15	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	0
16	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1
17	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	1	1
18	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	1
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	1
20	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	0
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	0
22	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9
24	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	4	1
25	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	1
26	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4

27	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1 1 1			
28	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3 9 2	
29	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	1 1 2	
30	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4	5	1 0 5	
31	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 0 2	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 2 1	
33	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	1	4	5	4	1 0 9	
34	4	4	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1 0 2
35	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	1	4	4	4	4	1 0 9	
36	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1 1 4	
37	5	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	1 1 3	
38	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5	4	5	1 1 1	



## Lampiran 5 Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	X	Y1	Y2	
N	102	102	102	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	49.22	24.55	7.95
	Std. Deviation	11.128	5.341	2.051
Most Extreme Differences	Absolute	.274	.302	.343
	Positive	.180	.190	.206
	Negative	-.274	-.302	-.343
Test Statistic	.274	.302	.343	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.208	.468		2.584	.011
	X	-.002	.009	-.020	-.198	.844

a. Dependent Variable: abs\_RES

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.868	.208		4.171	.000
	X	-.007	.004	-.164	-1.658	.101

a. Dependent Variable: abs\_RES2

## Lampiran 7 Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y2

## Lampiran 8 Uji Regresi Linier

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 <sup>a</sup>	.918	.918	1.533

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y1

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 <sup>a</sup>	.881	.880	.712

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y2

## Lampiran 9 Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2646.153	1	2646.153	1125.533	.000 <sup>b</sup>
	Residual	235.102	100	2.351		
	Total	2881.255	101			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	374.096	1	374.096	738.453	.000 <sup>b</sup>
	Residual	50.659	100	.507		
	Total	424.755	101			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), X

## Lampiran 10 Uji T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.911	.692		2.764	.007
	X	.460	.014	.958	33.549	.000

a. Dependent Variable: Y1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.561	.321		-1.746	.084
	X	.173	.006	.938	27.174	.000

a. Dependent Variable: Y2