

Pengaruh Kemudahan Penggunaan BRI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BRI Unit Jatibarang 1 Brebes)

¹Putri Mutiara Salim, ²Farrah Mardiana Tsani, ³Ratih Pratiwi

¹Program Studi Manajemen, Universitas Wahid Hasyim, Kota Semarang

E-mail: putmutiara20@gmail.com, farahtsani24@gmail.com, rara@unwahas.ac.id

ABSTRAK

Seberapa puaskah pengguna aplikasi mobile banking BRI berdasarkan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut? Itulah pertanyaan yang ingin dijawab oleh penelitian ini. Data dianalisis menggunakan regresi linier dasar, dan metodologinya kuantitatif dan berbasis survei. Hasil penelitian diperoleh dari sampel purposive 45 konsumen BRI Unit Jatibarang 1 Brebes. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kesederhanaan penggunaan aplikasi. Menurut data, pelanggan lebih puas dengan suatu produk jika mereka merasa mudah digunakan dan dipahami. Hasilnya menyoroti pentingnya desain aplikasi yang intuitif dan mudah dinavigasi serta kegunaan berkelanjutan dari model penerimaan teknologi untuk perbankan online. Temuan penelitian ini membantu dalam merumuskan rencana perbankan digital, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan mobile banking yang ditawarkan kepada nasabah di tempat-tempat yang lebih terpencil.

Kata kunci : *kemudahan penggunaan, kepuasan nasabah, mobile banking, Bank BRI*

ABSTRACT

In this research, we will examine the relationship between customer happiness and the ease of use of the BRI mobile banking app. Data analysis was carried out using simple linear regression, using a quantitative research strategy in conjunction with a survey methodology. A total of 45 consumers who are members of BRI Unit Jatibarang 1 Brebes were selected using a purposive sample technique to provide their information. The results showed that the variable of how easy it is to use significantly affects consumer happiness. Customers are more satisfied when the program is easy to comprehend and use, according to this. Digital banking scenarios may benefit from the technological acceptance model, according to the findings, which highlight the importance of simple, adaptable, and user-friendly design. The primary goal of this study is to provide better mobile banking services to people living in rural areas so that digital banking methods may be more effectively implemented in these areas.

Keyword : *ease of use, customer satisfaction, mobile banking, Bank BRI*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memicu perubahan signifikan dalam industri perbankan global. Berdasarkan laporan dari (McKinsey & Company,

2023), lebih dari 70% transaksi bank di kawasan Asia kini difasilitasi melalui saluran digital, seperti internet banking dan mobile banking. Hal ini mencerminkan bahwa akses mudah ke layanan keuangan melalui perangkat

seluler menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat modern. Tren ini juga terlihat di Indonesia, di mana digitalisasi perbankan berkembang pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet yang mencapai 78,19% dari total populasi pada tahun 2023 (APJII, 2024).

Mobile banking sebagai salah satu inovasi utama perbankan digital menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa transaksi digital banking di Indonesia mencapai Rp52.545 triliun pada tahun 2022, meningkat 28,72% dibandingkan tahun sebelumnya (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2024). Data ini memperlihatkan pergeseran signifikan perilaku konsumen dari transaksi konvensional ke digital, yang menuntut bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan aplikasinya.

Lembaga keuangan terkemuka Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak tertinggal dalam mengembangkan layanan digitalnya, khususnya lewat aplikasi BRI Mobile atau BRImo. Aplikasi ini diklaim menyertakan beragam fitur yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi bank dengan cepat, aman, dan praktis. Namun, meskipun jumlah pengguna BRImo mengalami peningkatan yang signifikan hingga mencapai lebih dari 31,6 juta pengguna aktif di tahun 2023 (BRI, 2024), masih terdapat keluhan dari nasabah terkait dengan antarmuka, kecepatan akses, dan sejumlah masalah teknis lainnya.

Pada level operasional, khususnya di unit-unit kecil seperti BRI Unit Jatibarang 1 Brebes, permasalahan serupa juga terlihat nyata. Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan staf BRI Unit Jatibarang 1, sebagian nasabah masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi mobile banking, seperti kesulitan memahami fitur-fitur yang tersedia serta kegagalan transaksi pada periode tertentu.

Namun demikian, dalam praktiknya, banyak nasabah di wilayah tersebut justru lebih sering mengandalkan layanan agen BRILink dibandingkan aplikasi, terutama karena keterbatasan literasi digital dan kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman bertransaksi melalui tatap muka. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan penting, apakah kemudahan penggunaan aplikasi benar-benar memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di daerah tersebut, atau justru terdapat faktor lain yang lebih dominan. Pertanyaan inilah yang menjadi dasar perlunya penelitian lebih lanjut dalam konteks lokal di BRI Unit Jatibarang 1 Brebes.

Korelasi antara keramahan pengguna dan kepuasan dengan aplikasi mobile banking telah menjadi subjek dari banyak penyelidikan sebelumnya. Penelitian (Lumbantoruan et al., 2023) menemukan bahwa adopsi mobile banking berdampak positif terhadap kegunaan aplikasi di kalangan nasabah Bank Mandiri di Medan. Hasilnya mendukung klaim bahwa pengguna lebih cenderung untuk tetap menggunakan aplikasi jika mudah digunakan.

Salah satu elemen kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah rasa kesederhanaan penggunaan, bersama dengan persepsi keuntungan, menurut penelitian lain tentang aplikasi *Livein'* by Mandiri oleh (Febisatria & Adwishanty, 2025). Untuk lebih memahami bagaimana konsumen perbankan digital merangkul teknologi baru, penelitian ini menggunakan kerangka TAM. Selain itu, menurut riset aplikasi BSI Mobile Banking di DKI Jakarta oleh (Salsabila & Sarasi, 2023), nasabah lebih puas ketika melihat perangkat lunaknya mudah digunakan. Namun demikian, penelitian ini menyoroti bahwa masalah yang terkait dengan keamanan siber dan kepercayaan pada sistem memiliki dampak yang lebih besar pada kepuasan pelanggan.

Penelitian tentang aplikasi BRImo oleh (Nurdin Nurdin et al., 2020)

menguatkan hasil ini, menunjukkan bahwa keuntungan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan semuanya berperan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Meski begitu, kepercayaan terbukti menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk kepuasan, sementara kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih terbatas. Penemuan ini semakin mempertegas bahwa keterkaitan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan nasabah tidak selalu bersifat linier, karena dipengaruhi oleh konteks yang ada serta variabel lainnya yang mungkin terlibat.

Keterbatasan dari berbagai studi terdahulu adalah mayoritas penelitian dilakukan dalam konteks perbankan di kota-kota besar atau bank swasta, sedangkan penelitian pada bank milik negara di unit-unit kecil atau di pedesaan masih sangat jarang. Padahal, karakteristik nasabah pada unit ini berbeda secara signifikan dengan nasabah di area perkotaan, baik dari segi demografi, literasi digital, maupun pola kebiasaan bertransaksi mereka.

Dengan memperhitungkan dinamika tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara kuantitatif sejauh mana kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking BRI mempengaruhi kepuasan nasabah di BRI Unit Jatibarang 1 Brebes. Fokus ini dipilih karena masih sedikitnya kajian empiris pada tingkat unit perbankan di daerah yang memiliki karakteristik nasabah berbeda dibandingkan dengan perkotaan, baik dari segi literasi digital maupun preferensi layanan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital BRI, sehingga temuannya dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan perbankan yang lebih inklusif dan sesuai

dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Model Penerimaan Teknologi (TAM) Davis (1989), dua faktor penting yang menentukan apakah teknologi diterima adalah seberapa mudah digunakan dan seberapa berharganya teknologi tersebut. Kegunaan suatu sistem berkorelasi langsung dengan kemungkinan penggunaannya akan memperoleh keuntungan dan cenderung untuk terus menggunakannya, seperti yang dinyatakan oleh TAM (Hibur et al., 2020). Dalam ranah mobile banking, kemudahan penggunaan meliputi kemampuan pengguna untuk memahami antarmuka aplikasi, mengakses fitur dengan cepat, serta melakukan transaksi dengan lancar.

2.2 Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Tingkat kepastian seseorang bahwa pemanfaatan sistem teknologi tidak memerlukan upaya substansial dikenal sebagai kemudahan penggunaannya (atau kemudahan penggunaan yang dirasakan) (Burgess & Worthington, 2021). Kemudahan ini, terkait dengan mobile banking, mencakup aspek-aspek seperti antarmuka aplikasi yang lugas, navigasi yang mudah dipahami, respons yang cepat, dan pemahaman yang mudah tentang fungsi-fungsi yang tersedia. Menurut sebuah penelitian baru (Andhika, 2023), adopsi mobile banking di Indonesia dipengaruhi oleh persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaannya.

2.3 Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*)

Ide kunci dalam pemasaran layanan adalah kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai respons emosional yang dimiliki

seseorang terhadap suatu produk atau layanan sehubungan dengan harapannya, apakah ekspektasi tersebut terpenuhi atau tidak. Lembaga keuangan online ini, kepuasan nasabah diukur berdasarkan sejauh mana aplikasi mobile banking mampu memenuhi ekspektasi terkait kemudahan, kecepatan, keamanan, serta reliabilitas layanan. (Violita et al., 2025)

3. METODOLOGI

Dengan menggunakan metodologi survei, penelitian ini mengambil pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di BRI Unit Jatibarang 1 Brebes, dan pesertanya adalah nasabah yang sering menggunakan aplikasi mobile banking.

Seluruh nasabah BRI Unit Jatibarang 1 Brebes yang memanfaatkan aplikasi mobile banking merupakan bagian dari populasi penelitian. Dengan menggunakan pendekatan purposive sampling berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi selama dua bulan terakhir. Variabel independen dari penelitian ini adalah kemudahan penggunaan aplikasi, yang dinilai melalui indikator seperti kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan kecepatan respon. Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan nasabah yang diukur melalui kepuasan secara keseluruhan, kepuasan terhadap transaksi, serta pemenuhan kebutuhan. Semua indikator tersebut dinilai menggunakan skala Likert 1-5.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur dengan validitas dan reliabilitas yang telah teruji. Data dianalisis menggunakan software statistik SPSS. Tahapan analisis meliputi uji asumsi klasik, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana untuk menilai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel (X)
Kemudahan Penggunaan

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket
P1	0,304	0,294	Valid
P2	0,337	0,294	Valid
P3	0,479	0,294	Valid
P4	0,308	0,294	Valid
P5	0,369	0,294	Valid
P6	0,368	0,294	Valid
P7	0,337	0,294	Valid
P8	0,410	0,294	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel (Y)
Kepuasan Nasabah

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Ket
P1	0,419	0,294	Valid
P2	0,306	0,294	Valid
P3	0,377	0,294	Valid
P4	0,628	0,294	Valid
P5	0,464	0,294	Valid
P6	0,384	0,294	Valid

Aturan praktisnya adalah bahwa suatu instrumen sah jika nilai R-hitungnya lebih tinggi dari nilai R-tabelnya. Nilai tabel-R dalam penelitian ini, yang melibatkan 45 peserta adalah 0,294. Semua pertanyaan tentang variabel Kemudahan Penggunaan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai R-hitung yang melebihi R-tabel, menurut temuan pengujian. Oleh karena itu, seluruh butir pertanyaan dapat dinyatakan sah. Dampak temuan ini adalah bahwa setiap pertanyaan mampu mewakili konstruk teoretis yang diukur, sehingga instrumen

penelitian ini dapat digunakan atau diandalkan.

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Standar	Ket
Kemudahan Penggunaan	0,612	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,934	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel *Kemudahan Penggunaan* memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,612. Nilai ini berada di atas standar minimum 0,60, sehingga instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut dapat dikategorikan reliabel. Meskipun nilainya relatif mendekati batas bawah, reliabilitas ini tetap menunjukkan bahwa indikator yang digunakan cukup konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Sementara itu, variabel *Kepuasan Nasabah* memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934. Angka ini jauh melampaui standar minimum 0,60 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menegaskan bahwa instrumen pengukuran kepuasan nasabah memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik, sehingga dapat diandalkan dalam menggambarkan variabel tersebut secara akurat. Secara keseluruhan, kedua variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga instrumen yang digunakan layak dipakai untuk analisis lebih lanjut.

4.3 Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	45

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,05539130
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,074
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk menguji kenormalan, tingkat signifikansinya adalah 0,200, yang lebih tinggi dari ambang batas 0,05. Aturan standar menyatakan bahwa data diasumsikan memiliki distribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa temuan yang disajikan dalam penelitian ini adalah normal. Implikasinya adalah model regresi yang dipakai dapat diterapkan dengan baik, karena distribusi data sesuai dengan asumsi yang dibutuhkan dalam analisis parametrik.

4.4 Uji Multikolinieritas

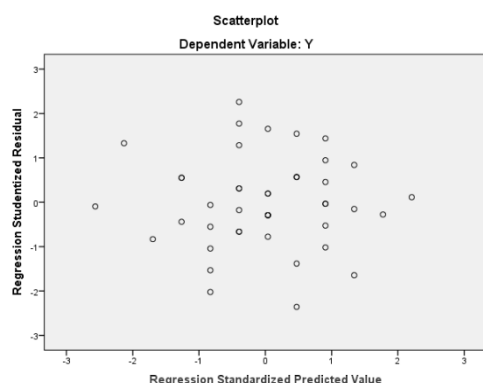
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kemudahan penggunaan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Nilai Toleransi dan VIF menunjukkan multikolinearitas jika toleransi lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Nilai Toleransi dan VIF di hasil uji ini adalah 1.000. Oleh karena itu, model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas.

4.5 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terdapat pola tertentu pada scatterplot serta nilai signifikansi $>0,05$. Berdasarkan ketentuan umum, kondisi tersebut mengindikasikan tidak adanya heteroskedastisitas. Hal ini berarti varians residual dalam model regresi bersifat konstan. Implikasinya, model regresi stabil dan hasil estimasi koefisien tidak bias akibat perbedaan varians residual

4.6 Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,734	3,945		4,242	,000 ^a
Kemudahan penggunaan	,237	,136	,257	1,740	,009 ^a

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan:

$$Y = 16.734 + 0,237X$$

Nilai konstanta sebesar 16,734 mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan nasabah sudah berada di tingkat positif meskipun tanpa pengaruh dari variabel kemudahan penggunaan, menunjukkan adanya faktor lain di luar model yang juga berpengaruh. Sebaliknya, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kemudahan penggunaan, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,237 dan tingkat signifikansi 0,009 ($<0,05$). Dengan nilai beta yang dinormalisasi sebesar 0,257, kita dapat melihat bahwa terdapat arah efek positif yang cukup kuat.

4.7 Uji Koefisiensi Determinan

Tabel 7. Hasil Uji Koefisiensi Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,257 ^a	,466	,244	2,07915

a. Predictors: (Constant), Kemudahan penggunaan

Nilai R Square sebesar 0,466 mengungkapkan bahwa 46,6% variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan penggunaan. Dengan kata lain, hampir setengah dari perubahan tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,244 atau 24,4% mengindikasikan bahwa setelah memperhitungkan penyesuaian jumlah variabel dan ukuran sampel, kontribusi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah tetap cukup substansial. Angka ini menunjukkan bahwa seperempat dari variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh model, sementara sisanya (sekitar 75,6%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar kemudahan penggunaan, seperti keamanan, kecepatan layanan, keandalan sistem, atau kualitas interaksi dengan agen BRILink.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut analisis data, temuan regresi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh rasa kemudahan penggunaan. Tingkat kepuasan nasabah berkorelasi langsung dengan kesan mereka betapa mudahnya menggunakan aplikasi mobile banking BRI, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi positif ($B = 0,237$) dan nilai signifikansi $0,009$ ($<0,05$). Kekuatan asosiasi yang moderat ditunjukkan oleh nilai beta standarnya sebesar $0,257$, yang menunjukkan bahwa itu positif. Nilai R^2 yang tinggi sebesar $0,466$ menunjukkan bahwa variabel ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena dapat menjelaskan hampir setengah dari varians.

Konsisten dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) Davis (1989), hasil ini menunjukkan bahwa kesan orang tentang betapa mudahnya suatu teknologi digunakan, merupakan faktor utama dalam apakah mereka menerimanya atau tidak. Kemudahan penggunaan yang dirasakan memengaruhi keinginan untuk menggunakan dan kesenangan yang dirasakan setelah menggunakan layanan digital. Tingkat kepuasan pelanggan berkorelasi erat dengan kemudahan mereka dalam menggunakan aplikasi, yang diukur dari persepsi mereka tentang desain intuitifnya, navigasi yang sederhana, dan penyelesaian transaksi terkait dengan lancar.

Kesimpulan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya. Menurut penelitian (Lumbantoruan et al., 2023), pilihan konsumen untuk memanfaatkan mobile banking Bank Mandiri sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaannya. Menurut penelitian (Febisatria & Adwishanty, 2025), kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh PEOU dan utilitas yang

dirasakan dalam aplikasi Livin' by Mandiri.

Dalam masyarakat pedesaan, hasil penelitian ini memberikan implikasi yang penting. Meskipun terdapat anggapan bahwa rendahnya literasi digital dapat melemahkan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, temuan justru menunjukkan bahwa aplikasi dengan desain sederhana dan ramah pengguna mampu mengatasi keterbatasan tersebut. Nasabah yang baru mengenal layanan mobile banking dapat dengan cepat memahami prosedur dasar seperti login, transfer, maupun pembayaran tagihan. Kemudahan ini menimbulkan kepuasan karena nasabah merasa terbantu sekaligus diberdayakan oleh teknologi. Dengan demikian, rancangan aplikasi yang sederhana berfungsi sebagai penghubung antara keterbatasan literasi digital dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan modern.

Fakta bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah semakin menunjukkan bahwa perangkat lunak mobile banking BRI memiliki kemampuan untuk mengurangi ketergantungan desa pada agen BRILink. Saat pengguna terbiasa dengan aplikasi tersebut, kemungkinan besar mereka akan menyelesaikan pembelian tanpa bantuan. Hal ini tidak hanya memperluas akses keuangan digital di area pedesaan, tetapi juga mendukung agenda transformasi digital perbankan di tingkat nasional.

Namun, meskipun faktor kemudahan penggunaan berperan signifikan, kepuasan nasabah tetap dipengaruhi oleh variabel lain, seperti kecepatan layanan, keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kualitas dukungan bank. Oleh sebab itu, strategi peningkatan kepuasan perlu ditempuh secara komprehensif, mencakup tidak hanya aspek kemudahan aplikasi, tetapi juga penguatan keamanan serta edukasi digital.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa di wilayah pedesaan sekalipun, persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan ini tidak hanya memperkuat validitas *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam layanan perbankan digital, tetapi juga memberikan implikasi praktis bahwa desain aplikasi yang sederhana, mudah dipahami, dan ramah pengguna adalah strategi efektif bagi bank untuk memperluas penetrasi layanan digital pada masyarakat dengan tingkat literasi digital yang terbatas.

5. KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa nasabah lebih puas ketika aplikasi mobile banking BRI mudah digunakan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel yang diteliti, antara lain kecepatan sistem, keamanan transaksi, dan kualitas layanan tambahan yang dapat diakses, oleh karena itu pengaruh ini bukanlah faktor utama.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan sebagai salah satu determinan kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih komprehensif, diperlukan perhatian yang lebih luas terhadap aspek lain yang berperan dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini memberikan implikasi bahwa strategi pengembangan layanan perbankan digital perlu mengintegrasikan kemudahan penggunaan dengan dimensi kualitas layanan lainnya agar kepuasan nasabah dapat ditingkatkan secara optimal.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan apresiasinya yang terdalem kepada semua orang yang telah membantu penelitian penelitian ini atau dengan menyusun temuannya. Penulis mengucapkan terima kasih khusus kepada:

1. Terima kasih, Tuhan Yang Maha Esa, telah mengizinkan penulis menyelesaikan penelitian ini melalui rahmat dan bantuannya.
2. Sebagai pembimbing penelitian, Dr. Ratih Pratiwi, S. Pd., M.Si., M. M. telah menawarkan kritik, rekomendasi, dan arahan yang berwawasan luas.
3. Penulis sangat termotivasi untuk menyelesaikan studi ini oleh teman-teman seperjuangan yang secara konsisten memberikan semangat, dukungan moral, dan persatuan.

Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua orang yang telah memainkan peran penting dalam penelitian ini tetapi namanya tidak dapat dicantumkan di sini. Semoga kebaikan yang telah dilakukan dihargai sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, I. (2023). Analysis of Mobile Banking Acceptance in Indonesia using Extended TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 16(2), 68–78. <https://doi.org/10.24036/jtip.v16i2.626>
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- BRI. (2024). *Punya 31,6 Juta User, BRImo Jadi Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Diunduh Di Indonesia Tahun 2023*. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. <https://www.bri.co.id/detail-news?title=punya-31-6-juta-user-brimo-jadi-aplikasi-mobile->

- banking-paling-banyak-diunduh-di-indonesia-tahun-2023
- Burgess, G. L., & Worthington, A. K. (2021). *Technology Acceptance Model*. University Of Alaska Anchorage.
<https://ua.pressbooks.pub/persuasiontheoryinaction/chapter/technology-acceptance-model/>
- Febisatria, A., & Adwishanty, P. R. (2025). Analisis Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 243–255.
<https://doi.org/10.55606/jurimbik.v5i2.1078>
- Hibur, G. N., Fanggidae, R. P. C., Kurniawati, M., & Benu, Y. R. (2020). PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP MINAT BELI DI MARKETPLACE FACEBOOK (STUDI PADA GENERASI MILENIAL DI KOTA KUPANG) The Effect of Technology Acceptance Model on Buying Interest in the Marketplace Facebook (Study on the Millennial Gen. *Glory: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 169–187.
- Lumbantoruan, D. M., Malau, A. R., Damanik, H. M., & Sipayung, L. D. (2023). Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Pengguna Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 16(2), 394–399.
- McKinsey & Company. (2023). *The State of Organizations 2023*.
- Nurdin Nurdin, Ningrum, R., Bachmid, S., & Jali, A. (2020). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Optimis Menatap Ekonomi Indonesia 2024*.
<https://www.ojk.go.id/id/Publikasi/E-Magazine/Documents/MajalahEdukasiKonsumenTriwulanIV2023.pdf>
- Salsabila, A. F., & Sarasi, V. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness, Ease of Use, Cyber Security, dan Self Efficacy terhadap Customer Satisfaction Menggunakan BSI Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Inovasi*, 10(1), 101–113.
- Violita, C. E., Wenats, A. E., Utami, E. Y., Putra, J. E., & Ariwibowo, P. (2025). PERCEIVED USEFULNESS CAN MEDIATE THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE ON CUSTOMER DECISIONS IN USING BCA MOBILE. *EDUNOMIKA*, 9(1), 1–14.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28459981/>
<https://doi.org/10.1016/j.resenv.2025.100208>
<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.egsciurbeco.2008.06.005>
<https://doi.org/10.1016/j.egsciurbeco.2008.06.005>