



Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah (JKUBS)

Vol. 4 No. 2 Desember 2025

p-issn: 2745-4470 e-issn: 2745-6315

Web: <https://e-journal.iainptk.ac.id/index.php/jkubs>

DOI: <https://doi.org/10.24260/jkubs.v2i1.900>



## Determinasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Aplikasi BRImo di Kota Semarang

Rizqi Sukya Arrohmah<sup>1\*</sup>, Prihatiningsih<sup>2</sup>, Septian Yudha Kusuma<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Politeknik Negeri Semarang

<sup>2</sup> Politeknik Negeri Semarang

<sup>3</sup> Politeknik Negeri Semarang

### Abstract

**Purpose:** This study aims to analyze the effect of convenience, security, and service quality on customer satisfaction among student users of BRImo in Semarang City, both simultaneously and partially.

**Design/methodology/approach:** This research employed a quantitative approach using purposive sampling. The population consisted of students in Semarang City who used BRImo, with a total of 152 respondents. Primary data were collected through questionnaires distributed via Google Form. Data analysis was conducted using SPSS 26 with multiple linear regression, supported by the F-test, t-test, and coefficient of determination ( $R^2$ ).

**Research Findings:** The findings indicate that convenience, security, and service quality partially have a significant effect on customer satisfaction among student BRImo users in Semarang City. Service quality shows the strongest influence on customer satisfaction, although several issues remain such as server disruptions and transaction costs. Security is the second most influential factor, supported by layered features such as OTP and biometric authentication. Convenience has the third strongest influence due to BRImo's simple interface and complete features.

**Contribution/Originality/Novelty:** This study contributes empirical evidence regarding the key determinants of customer satisfaction in digital banking services, particularly among student users. The novelty of this research lies in its focus on the student segment as a specific user group of BRImo, providing insights for improving service quality, security systems, and user convenience in mobile banking applications.

**Keywords:** *Convenience, Security, Service Quality, Customer Satisfaction.*

### Abstrak

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BRImo pada kalangan mahasiswa di Kota Semarang, baik secara simultan maupun parsial.

**Desain / metodologi / pendekatan:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Populasi penelitian adalah mahasiswa di Kota Semarang yang menggunakan BRImo, dengan jumlah responden sebanyak 152 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 26 dengan model regresi linear



Rizqi Sukya Arrohmah, Prihatiningsih, Septian Yudha Kusuma

berganda, serta didukung oleh uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**Temuan Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BRI<sub>Mo</sub> di Kota Semarang. Kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan server dan biaya transaksi. Keamanan menjadi faktor kedua yang paling berpengaruh, didukung oleh fitur berlapis seperti OTP dan biometrik. Kemudahan menjadi faktor ketiga yang berpengaruh karena tampilan aplikasi yang sederhana serta fitur yang lengkap.

**Kontribusi / Orisinalitas / Kebaruan:** Penelitian ini memberikan kontribusi berupa bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan mobile banking, khususnya pada segmen mahasiswa. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap pengguna mahasiswa sebagai kelompok pengguna spesifik BRI<sub>Mo</sub>, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi bagi BRI dalam meningkatkan kualitas layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

## I. Pendahuluan

*Mobile banking* adalah fasilitas yang diberikan sebuah perbankan untuk mempermudah nasabah ketika menjalankan kegiatan transaksi tanpa harus ke bank ataupun mesin ATM, kecuali untuk mengambil uang tunai. Keuntungan dari *mobile banking* yaitu nasabah bisa menjalankan kegiatan keuangan kapan pun di tempat mana pun (Rininda *et al.*, 2023).

Menurut Rosid *et al.* (2024), tujuan utama *mobile banking* adalah untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memenuhi kebutuhan pasar, dan menyederhanakan proses transaksi bagi klien. Menurut Hutagalung *et al.* (2024), dibandingkan layanan keuangan *internet banking* dan *SMS banking*, *mobile banking* merupakan yang tercepat.

Mengutip dari BRI.CO.ID, menjelaskan bahwa aplikasi aplikasi super finansial milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, BRI<sub>Mo</sub>, kembali mencatatkan pencapaian luar biasa di awal tahun 2024. Berdasarkan informasi dari Data.AI, BRI<sub>Mo</sub> menjadi sebuah perangkat lunak *mobile banking* yang paling banyak diakses oleh penduduk di Indonesia selama tahun 2023. Hingga saat ini, kualitas aplikasi super BRI<sub>Mo</sub> telah terbukti memberikan kemudahan dan kehandalan kepada para penggunanya, terutama nasabah BRI.

Kepuasan merupakan perasaan yang timbul dengan sendiri tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Bank menggunakan tolak ukur berupa kepuasan nasabah mengingat pentingnya kualitas layanan yang diberikan. Menurut Jeslina & Ardi (2024), kepuasan pelanggan tidak hanya mendatangkan manfaat sesaat, tetapi juga berpotensi menghadirkan manfaat yang lebih tinggi untuk waktu yang lebih lama serta menciptakan keunggulan kompetitif untuk lembaga penyedia layanan seperti bank.

Menurut Siswoyo & Irianto (2023), jika individu meyakini bahwa suatu inovasi bisa memberikan kenyamanan tanpa harus melakukan usaha yang biasanya ia lakukan, maka inovasi tersebut akan dipakai. Menurut Firdaus et al. (2024), kemudahan dalam menggunakan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa *mobile banking* diciptakan bukan untuk menyulitkan nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi sebaliknya, untuk memudahkan nasabah dalam melakukan dan menyelesaikan transaksi mereka. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firdaus et al. (2024), Dina et al. (2024), Firdaus & Dananjaya (2024) menjelaskan bahwa kemudahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, Shafira et al. (2023) dan Hibatullah & Busman (2024) yang menguraikan variabel kemudahan secara parsial tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Keamanan merupakan perlindungan dari beberapa ancaman yang dapat pembajakan atas data pribadi dan mengelola informasi pribadi nasabah dalam lingkungan secara *online*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khotijah et al. (2022), Sari et al. (2024), Firdaus dan Dananjaya (2024), Majid et al. (2024), dan Sani et al. (2024) yang menguraikan variabel keamanan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, Ramadhan & Anggraeni (2022), Rimadani et al. (2025), dan Maulina et al. (2024) yang menguraikan variabel keamanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Demirel (2022), kualitas layanan dipengaruhi oleh dan memengaruhi beberapa variabel seperti nilai, sikap, harapan, dan keinginan. Industri perbankan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Putong & Fadhilah (2024), Hasyim et al. (2023), Rininda et al. (2023), Sholikhah et al. (2024), Dina et al. (2024), Siahaan et al. (2024), dan Firdaus & Dananjaya (2024) yang menjelaskan variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, Muhyiddin & Prasetyo (2024), Mitana & Yuliantari (2024), dan Chandra (2024) yang menjelaskan variabel kualitas layanan secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Mahasiswa zaman sekarang selalu mengikuti digitalisasi yang semakin maju. Mahasiswa yang menggunakan BRImo adalah mereka yang dengan bijak memanfaatkan aplikasi perbankan *digital* milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk berbagai keperluan transaksi keuangan. Dengan itu, mahasiswa yang banyak menggunakan *mobile banking* untuk memudahkan proses transaksi dalam pembayaran.

Pada penelitian ini memiliki objek pada nasabah Bank BRI (mahasiswa di Kota Semarang). Berdasarkan hasil dari jawaban responden dalam kuesioner yang telah peneliti sebar, menyatakan bahwa ada masalah terkait

ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* berupa BRImo terjadi gangguan atau error saat digunakan, BRImo pernah mengalami keterlambatan dalam memproses transaksi (transfer, pembayaran, *top up*), BRImo mengalami transaksi gagal tanpa ada alasan yang jelas, fitur yang disediakan oleh BRImo masih kurang, BRImo tiba-tiba keluar sendiri, jika BRImo dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* milik bank lainnya masih sama saja. Selain itu, pemilihan lokasi penelitian di Kota Semarang merupakan kota industri yang mengusung layanan teknologi digital.

Kota Semarang merupakan salah satu pusat pendidikan terbesar yang ada di wilayah Jawa Tengah. Mengacu pada informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah (2024), menunjukkan bahwa sebanyak 287.296 mahasiswa aktif yang menempuh pendidikan tinggi di Kota Semarang. Mahasiswa tersebut terdiri dari 134.124 mahasiswa aktif perguruan tinggi negeri dan 153.172 mahasiswa aktif perguruan tinggi swasta. Jika dilihat dari jumlah tersebut mencerminkan potensi yang besar sebagai target pengguna layanan *digital banking*, khususnya aplikasi BRImo yang diluncurkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI). Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut, maka penelitian tentang pengaruh kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna BRImo di Kota Semarang menjadi relevan dan krusial untuk dilakukan.

## II. Kajian Literatur

### Pengertian Bank

Bank berasal dari istilah Italia "*banca*" yang berarti lokasi untuk menukar uang. Bank merupakan institusi keuangan yang berfungsi sebagai pengatur aliran ekonomi dengan menciptakan keseimbangan antara simpanan, penyaluran, dan penyediaan nilai mata uang.

### Jenis-Jenis Bank

#### 1. Bank Sentral

Bank Sentral merupakan institusi finansial sudah berdiri dengan dasar Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968, dengan tanggung jawab guna menata sirkulasi keuangan, manajemen, dana, pengelolaan perbankan, pengaturan kredit, pemeliharaan stabilitas nilai mata uang, pengajuan pencetakan atau penambahan uang rupiah, dan lainnya.

#### 2. Bank Umum

Bank Umum merupakan institusi keuangan yang memberikan beragam produk dan layanan kepada masyarakat.

#### 3. Bank Perkreditan Rakyat/BPR

Bank Perkreditan Rakyat kini dikenal dengan sebutan Bank Perekonomian Rakyat.

### Pengertian *Mobile banking*

*Mobile banking* adalah sebuah fasilitas yang disediakan bank dan dirancang guna memberikan kemudahan nasabah bank saat melakukan berbagai aktivitas kegiatan perbankan (Mukhra *et al.*, 2024).

### **Penerapan Teknologi Digital di Perbankan**

Peranan *FinTech* dalam dunia perbankan tersebut bertujuan untuk memperbaiki efektivitas operasional dan kualitas layanan bank kepada pelanggan, karena penggunaan teknologi keuangan tersebut sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap layanan keuangan yang berbasis internet dan pemakaian sarana online untuk mendapatkan informasi digital (Prihatiningsih *et al.*, 2021).

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Fatma & Kumar (2024), kepuasan pelanggan adalah ukuran komprehensif dari kepuasan, persepsi, dan pemenuhan pelanggan secara keseluruhan yang dihasilkan dari interaksi mereka dengan suatu produk, layanan, atau merek.

### **Kemudahan**

Menurut Bazzyar (2024), kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan merupakan konstruk mendasar yang memengaruhi keputusan pengguna mengenai adopsi teknologi. Menurut Abbas *et al.* (2024), melakukan transaksi keuangan dan mengelola keuangan menjadi sangat mudah melalui aplikasi *mobile banking*, sehingga pengguna dapat melakukan tugas-tugasnya dari mana saja.

### **Keamanan**

Menurut Hassan *et al.* (2024), di era di mana transaksi dan operasi keuangan telah berpindah dengan mulus ke ranah digital, industri perbankan berada di garis depan dalam pertempuran melawan ancaman siber. Menurut Utkirovna (2024), langkah-langkah perlindungan data teknis, seperti enkripsi, sistem otentikasi multi-faktor, dan pemantauan keamanan, membantu mencegah akses yang tidak sah ke informasi dan meminimalkan risiko kebocoran data.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah kemampuan sebuah bisnis untuk memberikan layanan superior yang melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan (Sutrisno & Lazuardy, 2024).

### **Hubungan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah**

Menurut Zulkarnain *et al.* (2023) menjelaskan bahwa kemudahan juga dirasakan oleh pelanggan, di mana aplikasi ini jelas dan sederhana untuk digunakan. Dengan memperbaiki kemudahan dalam penggunaan *mobile banking*, pelanggan akan merasa senang.

Pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah didukung dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu Firdaus *et al.* (2024), Dina *et*

al. (2024), Firdaus & Dananjaya (2024) yang menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori yang mendasari dan temuan empiris yang telah disebutkan, hipotesis pebelitian dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Diduga Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Pengguna BRI<sub>mo</sub> di Kota Semarang.

#### **Hubungan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Penelitian yang dijalankan Lubis & Lukman (2023) menyatakan bahwa semakin pelanggan merasa yakin akan keselamatan dalam kegiatan perbankan melalui *mobile banking* serta perlindungan data pribadi mereka, maka akan semakin besar pula dampaknya terhadap pemakaian layanan itu.

Pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah didukung dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu Khotijah *et al.* (2022), Sari *et al.* (2024), Firdaus & Dananjaya (2024), Majid *et al.* (2024), dan Sani *et al.* (2024) menjelaskan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori yang mendasari dan temuan empiris yang telah disebutkan, hipotesis pebelitian dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Diduga Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Pengguna BRI<sub>mo</sub> di Kota Semarang.

#### **Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Penelitian yang dijalankan Adut & Ramadhan (2024) menghasilkan bahwa meningkatkan mutu pelayanan bisa secara drastis meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat memperkuat kesetiaan pelanggan dan citra perusahaan.

Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah didukung dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu Bassalem *et al.* (2023), Husni *et al.* (2023), Putong & Fadhilah (2024), Hasyim *et al.* (2023), Rininda *et al.* (2023), Sholikhah *et al.* (2024), Dina *et al.* (2024), Siahaan *et al.* (2024), Kabarey *et al.* (2024), Monintja *et al.* (2024), Firdaus & Dananjaya (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

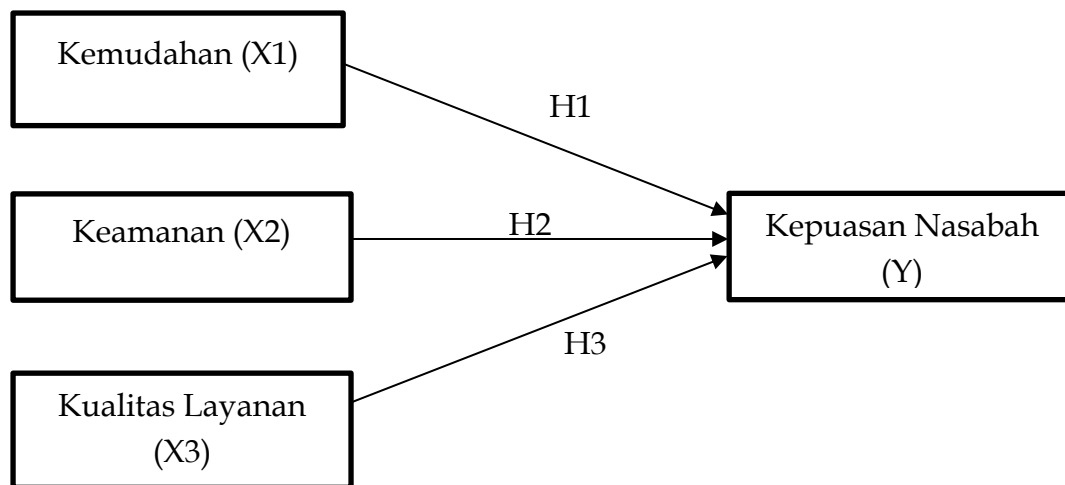
Berdasarkan teori yang mendasari dan temuan empiris yang telah disebutkan, hipotesis pebelitian dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Diduga Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Pengguna BRI<sub>mo</sub> di Kota Semarang.

#### **Kerangka Pemikiran Teoritis**

Mengacu pada ulasan literatur serta studi terdahulu, kerangka pemikiran teoritis yang menjadi dasar penelitian ini yaitu “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah bagi Mahasiswa Pengguna BRI<sub>mo</sub> di Kota Semarang”.

Berikut kerangka pemikiran teoritis yang ada di penelitian ini yang dapat dicermati dalam Gambar 1.



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil pengkajian teoritis dari berbagai sumber yang diolah

### III. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa di Kota Semarang yang menggunakan BRImo. Sampel yang diambil dengan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *judgement sampling (purposive sampling)*. Teknik pengumpulan informasi pada penelitian ini memanfaatkan kuesioner yang dilakukan dengan distribusi secara daring melalui google form. Penentuan sampelnya menggunakan rumus Lemeshow. Kemudian hasil dari rumus Lemeshow didapat dibulatkan menjadi 152. Jenis informasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah data primer. Uji instrumen yang digunakan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Model analisis data yang dipilih adalah regresi linear berganda. Teknik analisis data yang dimanfaatkan, yaitu uji F, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji t (hipotesis).

#### Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

| Variabel       | Definisi                                                                                                                      | Indikator                                                                                       | Skala Pengukuran |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Kemudahan (X1) | Kemudahan merupakan kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi tidak akan menyusahkan dan | 1. Mudah dipelajari ( <i>easy to learn</i> )<br>2. Mudah dipahami ( <i>easy to understand</i> ) | Likert           |

| Variabel              | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                               | Indikator                                                                                                                                                                 | Skala Pengukuran |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                       | membutuhkan usaha yang lama pada saat digunakan (Yusmelia <i>et al.</i> , 2024).                                                                                                                                                                                       | 3. Fleksibilitas ( <i>flexible</i> )<br>4. Efisien ( <i>efficient</i> )<br>5. Memenuhi kebutuhan ( <i>make ends meet</i> ) (Amijaya, 2010)                                |                  |
| Keamanan (X2)         | Keamanan merupakan pandangan klien mengenai sejauh mana bank dapat menjaga data pribadi yang diperoleh dari interaksi elektronik dari pihak-pihak yang tidak berhak. (Sani <i>et al.</i> , 2024).                                                                      | 1. Jaminan Keamanan<br>2. Kerahasiaan Data (Majid <i>et al.</i> , 2024)                                                                                                   | Likert           |
| Kualitas Layanan (X3) | Kualitas layanan adalah kemampuan sebuah bisnis untuk memberikan layanan superior yang melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan (Sutrisno & Lazuardy, 2024).                                                                                                           | 1. Berwujud ( <i>tangible</i> )<br>2. Keandalan ( <i>reliability</i> )<br>3. Jaminan dan Kepastian ( <i>assurance</i> )<br>4. Empati ( <i>empathy</i> ) (Indrasari, 2019) | Likert           |
| Kepuasan Nasabah (Y)  | Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap terpenuhinya harapan, yang dicapai melalui pelayanan optimal perbankan dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi pelanggan beserta keluarganya, sehingga terjalin hubungan yang berkelanjutan (Annur & Tanjung, 2023). | 1. <i>Overall Satisfaction</i><br>2. <i>Expectation Satisfaction</i><br>3. <i>Experience Satisfaction</i> (Majid <i>et al.</i> , 2024)                                    | Likert           |

Sumber: Data yang diolah (2025)

#### IV. Hasil dan Pembahasan

##### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

|                             | <b>Karakteristik</b>                        | <b>Frekuensi<br/>(Orang)</b> | <b>Persentase<br/>(%)</b> |
|-----------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Alamat Asal                 | DKI Jakarta                                 | 2                            | 1,32%                     |
|                             | Jawa Barat                                  | 2                            | 1,32%                     |
|                             | Jawa Tengah                                 | 144                          | 94,74%                    |
|                             | Jawa Timur                                  | 1                            | 0,66%                     |
|                             | DI Yogyakarta                               | 3                            | 1,97%                     |
| Jenis Kelamin               | Laki-Laki                                   | 42                           | 27,63%                    |
|                             | Perempuan                                   | 110                          | 72,37%                    |
| Usia                        | 16-20 Tahun                                 | 50                           | 32,89%                    |
|                             | 21-23 Tahun                                 | 97                           | 63,82%                    |
|                             | 24-26 Tahun                                 | 4                            | 2,63%                     |
|                             | 27-30 Tahun                                 | 0                            | 0,00%                     |
|                             | > 30 Tahun                                  | 1                            | 0,66%                     |
| Jenjang Pendidikan          | D3                                          | 44                           | 29,95%                    |
|                             | D4/S1                                       | 107                          | 70,39%                    |
|                             | S2                                          | 1                            | 0,66%                     |
|                             | S3                                          | 0                            | 0,00%                     |
| Program Studi               | Ekonomi dan Bisnis                          | 78                           | 51,32%                    |
|                             | Nonekonomi dan Bisnis                       | 74                           | 48,68%                    |
| Tempat Kuliah               | Politeknik Negeri Semarang                  | 67                           | 44,08%                    |
|                             | Politeknik Pekerjaan Umum Semarang          | 2                            | 1,32%                     |
|                             | Poltekkes Kemenkes Semarang                 | 3                            | 1,97%                     |
|                             | Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang | 3                            | 1,97%                     |
|                             | Universitas Dian Nuswantoro                 | 1                            | 0,66%                     |
|                             | Universitas Diponegoro                      | 35                           | 23,03%                    |
|                             | Universitas Islam Sultan Agung              | 3                            | 1,97%                     |
|                             | Universitas Muhammadiyah Semarang           | 2                            | 1,32%                     |
|                             | Universitas Negeri Semarang                 | 25                           | 16,45%                    |
|                             | Universitas PGRI Semarang                   | 4                            | 2,63%                     |
|                             | Universitas Semarang                        | 6                            | 3,95%                     |
|                             | Universitas Terbuka                         | 1                            | 0,66%                     |
| Penghasilan Per Bulan       | < Rp 500.000,00                             | 26                           | 17,11%                    |
|                             | Rp 500.000,00 - Rp 1.000.000,00             | 54                           | 35,53%                    |
|                             | Rp 1.000.000,00 - Rp 2.000.000,00           | 65                           | 42,76%                    |
|                             | Rp 2.000.000,00 - Rp 3.000.000,00           | 4                            | 2,63%                     |
|                             | > Rp 3.000.000,00                           | 3                            | 1,97%                     |
| Lama Menjadi Pengguna BRImo | < 1 Tahun                                   | 37                           | 24,34%                    |
|                             | 1-2 Tahun                                   | 48                           | 31,58%                    |
|                             | 2-3 Tahun                                   | 0                            | 0,00%                     |
|                             | 3-4 Tahun                                   | 51                           | 33,55%                    |
|                             | > 5 Tahun                                   | 16                           | 10,53%                    |

**Sumber: Data Primer yang diolah (2025)**

Mengacu pada Tabel 2. dapat dicermati bahwa sebagian besar responden berasal dari Jawa Tengah berjumlah 144 orang atau sebesar 94,74%, sedangkan sebagian kecil berasal dari Jawa Timur berjumlah 1 orang atau sebesar 0,66%. Berdasarkan jenis kelamin diketahui responden mahasiswa di Kota Semarang pengguna BRI<sub>mo</sub> terdapat 42 orang dengan jenis kelamin laki-laki atau sebesar 27,63% dan 110 orang dengan jenis kelamin perempuan atau sebesar 72,37%. Dilihat dari rentang usia, sebagian besar responden berusia 21-23 tahun berjumlah 97 orang atau sebesar 63,82%, sedangkan paling sedikit responden berusia > 30 tahun berjumlah 1 orang atau sebesar 0,66%. Dilihat dari jenjang pendidikan yang ditempuh, sebagian besar responden D4/S1 berjumlah 107 orang atau sebesar 70,39%, sedangkan paling sedikit responden menempuh jenjang pendidikan S2 berjumlah 1 orang atau sebesar 0,66%.

Berdasarkan program studi, responden mahasiswa di Kota Semarang pengguna BRI<sub>mo</sub> dengan rumpun program studi ekonomi dan bisnis berjumlah 78 orang atau sebesar 51,32% dan rumpun program studi nonekonomi dan bisnis berjumlah 74 orang atau sebesar 48,68%. Dilihat dari tempat kuliah, sebagian besar responden berasal dari Politeknik Negeri Semarang berjumlah 67 orang atau sebesar 44,08%, sedangkan yang sebagian kecil dari Universitas Dian Nuswantoro berjumlah 1 orang atau sebesar 0,66% dan Universitas Terbuka berjumlah 1 orang atau sebesar 0,66%. Dilihat dari penghasilan per bulan, sebagian besar responden memiliki penghasilan per bulan Rp 1.000.000,00 - Rp 2.000.000,00 berjumlah 65 orang atau sebesar 42,76%, sedangkan sebagian kecil memiliki penghasilan per bulan > Rp 3.000.000,00 berjumlah 3 orang atau sebesar 1,97%. Dilihat dari lama menggunakan BRI<sub>mo</sub>, sebagian besar responden yang lama menjadi pengguna BRI<sub>mo</sub> selama 3-4 tahun berjumlah 51 orang atau sebesar 33,55%, sedangkan paling sedikit responden yang lama menjadi pengguna BRI<sub>mo</sub> selama > 5 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 10,53%.

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Menurut Hardani *et al.* (2020), validitas adalah urutan keselarasan data pada objek penelitian diberikan keterangan untuk disampaikan oleh peneliti. Diketahui bahwa jumlah sampel  $n = 152$ ,  $df = n - 2 = 152 - 2 = 150$ , dan  $\alpha = 0,05$ , maka didapat  $r_{\text{tabel}} = 0,159$  (lihat  $r_{\text{tabel}}$  pada  $df = 152$  dengan uji dua sisi). Menurut Indartini dan Mutmainah (2024), suatu alat ukur dapat disebut sebagai dapat dipercaya jika respons individu terhadap pertanyaan tetap sama atau tidak berubah seiring berjalannya waktu. Hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 3.

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

| Variabel                           | Indikator        | R-Hitung | R-Tabel | Sig.  | Ket.  | Cronbach's Alpha | Krit. | Ket.     |
|------------------------------------|------------------|----------|---------|-------|-------|------------------|-------|----------|
| Kemudahan (X <sub>1</sub> )        | X <sub>1.1</sub> | 0,748    | 0,159   | 0,000 | Valid | 0,760            | 0,70  | Reliabel |
|                                    | X <sub>1.2</sub> | 0,711    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | X <sub>1.3</sub> | 0,724    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | X <sub>1.4</sub> | 0,734    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | X <sub>1.5</sub> | 0,665    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
| Keamanan (X <sub>2</sub> )         | X <sub>2.1</sub> | 0,872    | 0,159   | 0,000 | Valid | 0,722            | 0,70  | Reliabel |
|                                    | X <sub>2.2</sub> | 0,898    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | X <sub>3.1</sub> | 0,720    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
| Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) | X <sub>3.2</sub> | 0,727    | 0,159   | 0,000 | Valid | 0,803            | 0,70  | Reliabel |
|                                    | X <sub>3.3</sub> | 0,805    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | X <sub>3.4</sub> | 0,729    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | X <sub>3.5</sub> | 0,760    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
| Kepuasan Nasabah (Y)               | Y <sub>1</sub>   | 0,796    | 0,159   | 0,000 | Valid | 0,715            | 0,70  | Reliabel |
|                                    | Y <sub>2</sub>   | 0,810    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |
|                                    | Y <sub>3</sub>   | 0,814    | 0,159   | 0,000 | Valid |                  |       |          |

**Sumber: Data Primer yang diolah (2025)**

Mengacu pada Tabel 3. dapat diartikan bahwa semua indikator pada variabel memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang memiliki nilai 0,159. Oleh karena itu, bisa diambil kesimpulan bahwa semua tanda pada setiap variabel dianggap sah. Hasil dari pengujian ketahanan menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut dapat dianggap terpercaya.

**Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik**

Uji normalitas digunakan memiliki maksud untuk menguji ada atau tidak variabel pengganggu atau sisa-sisa terdistribusi normal dalam model regresi. Menurut Indartini dan Mutmainah (2024), uji multikolinearitas tujuannya adalah untuk mengecek apakah terdapat kaitan linier yang jelas atau pasti antara beberapa atau semua variabel yang dijelaskan dalam model regresi. Menurut Indartini dan Mutmainah (2024), uji heteroskedastisitas artinya tidak seharusnya ada hubungan antara variabel pengganggu atau variabel sisa dengan setiap variabel independen yang ada. Hasil dari uji normalitas dan uji asumsi klasik dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik**

| Variabel         | Normalitas             | Multikolinearitas      |       | Heteroskedastisitas |
|------------------|------------------------|------------------------|-------|---------------------|
|                  | Asymp. Sig. (2-tailed) | Collinearity Statistic |       | Sig.                |
|                  |                        | Tolerance              | VIF   |                     |
| (Constant)       |                        |                        |       | 0,556               |
| Kemudahan        | 0,069 <sup>c</sup>     | 0,603                  | 1,660 | 0,763               |
| Keamanan         |                        | 0,776                  | 1,289 | 0,075               |
| Kualitas_Layanan |                        | 0,548                  | 1,823 | 0,051               |

**Sumber: Data Primer yang diolah (2025)**

Mengacu pada Tabel 4. dapat dilihat bahwa nilai Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,069, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Selanjutnya, nilai toleransi yang berada di atas 0,10 dan nilai VIF yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang digunakan. Adapun hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel, yaitu kemudahan sebesar 0,763, keamanan sebesar 0,075, dan kualitas layanan sebesar 0,051. Karena seluruh nilai signifikansi tersebut melebihi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Mengacu hasil pengujian asumsi klasik di atas, dapat disimpulkan jika data yang digunakan dalam model regresi memiliki penyebaran secara normal, tidak menunjukkan adanya multikolinearitas, serta terbebas dari heteroskedastisitas. Dengan demikian, syarat untuk melanjutkan analisis regresi linear berganda telah terpenuhi. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Model            | Unstandardized Coefficients | ANOVA  |                   | Adjusted R Square | Hipotesis |      |
|------------------|-----------------------------|--------|-------------------|-------------------|-----------|------|
|                  | B                           | F      | Sig.              |                   | t         | Sig. |
| (Constant)       | 1.200                       |        |                   |                   |           |      |
| Kemudahan        | .123                        |        |                   |                   | 2.081     | .039 |
| Keamanan         | .233                        | 45,124 | .000 <sup>b</sup> | .467              | 2.265     | .025 |
| Kualitas_Layanan | .317                        |        |                   |                   | 6.149     | .000 |

**Sumber: Data Primer yang diolah (2025)**

Mengacu pada Tabel 5. bisa diambil penjelasan bahwa variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan dengan persamaan regresi sebagai berikut.

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 1,200 + 0,123 \text{ Kemudahan} + 0,233 \text{ Keamanan} + 0,317 \text{ Kualitas Layanan} + e$$

Mengacu pada Tabel 5. dapat ditarik pembuktian hipotesis dari masing-masing variabel sebagai berikut.

**1. Pengujian Hipotesis 1**

Berdasarkan Tabel 5. dihasilkan  $t_{hitung}$  variabel kemudahan = 2,081 >  $t_{tabel}$  = 1,976 atau signifikansi 0,039 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis 1 yang menyatakan "Kemudahan dari penggunaan BRImo secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRIImo di Kota Semarang”, dinyatakan diterima.

## 2. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan Tabel 5. dihasilkan  $t_{hitung}$  variabel kemudahan = 2,265 >  $t_{tabel}$  = 1,976 atau signifikansi 0,025 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan “Keamanan dari penggunaan BRIImo secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRIImo di Kota Semarang”, dinyatakan diterima.

## 3. Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan Tabel 5. dihasilkan  $t_{hitung}$  variabel kemudahan = 6,149 >  $t_{tabel}$  = 1,976 atau signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis 3 yang menyatakan “Kualitas layanan dari penggunaan BRIImo secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRIImo di Kota Semarang”, dinyatakan diterima.

### **Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Pengguna BRIImo di Kota Semarang**

Hasil dari uji t diperoleh bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 2,081 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,976, maka dinyatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,081 > 1,976) dengan nilai signifikansi 0,039 < 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan dari penggunaan BRIImo secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRIImo di Kota Semarang. Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan terbuka dijelaskan bahwa aplikasi BRIImo dinilai mudah digunakan karena menyediakan tampilan yang sederhana dan tidak membingungkan bagi penggunanya. Pengguna juga bisa dengan cepat memahami cara saat menggunakan aplikasi BRIImo karena menu dan fiturnya yang terstruktur. Aplikasi BRIImo mudah digunakan juga karena memiliki antarmuka yang intuitif, fitur yang lengkap dan terintegrasi, proses akses yang praktis, semuanya dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang efisien dan nyaman bagi penggunanya. Aplikasi BRIImo juga aktif terhadap kemajuan teknologi. Hal yang paling penting adalah transaksinya bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Firdaus *et al.* (2024), Dina *et al.* (2024), dan Firdaus & Dananjaya (2024) yang menjelaskan variabel kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Shafira *et al.* (2023) dan Hibatullah & Busman (2024) yang menjelaskan variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Pengguna BRIImo di Kota Semarang**

Hasil dari uji t diperoleh bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 2,265 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,976, maka dinyatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,265 > 1,976$ ) dengan nilai signifikansi  $0,025 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keamanan dari penggunaan BRImo secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRImo di Kota Semarang. Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan terbuka dijelaskan bahwa aplikasi BRImo sangat aman digunakan karena aplikasi BRImo menyediakan fitur keamanan berlapis. Fitur keamanan yang disediakan oleh aplikasi BRImo berupa PIN/kata sandi saat *login*, OTP (*One-Time Password*), *fingerprint* (sidik jari), *face id*, dan bisa *logout* otomatis ketika aplikasi BRImo tidak digunakan dalam beberapa waktu tertentu. Maka dari itu, *login* bisa dilakukan dengan memilih hendak menggunakan PIN/kata sandi, *fingerprint* (sidik jari), ataupun *face id*. Responden tidak memiliki pengalaman tidak menyenangkan dari keamanan aplikasi BRImo. Responden juga memberikan saran untuk sistem keamanan aplikasi BRImo bisa lebih disempurnakan dengan menambah perlindungan saat ponsel hilang agar sidik jari pengguna tidak bisa diganti oleh orang secara sembarangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Khotijah *et al.* (2022), Sari *et al.* (2024), Firdaus dan Dananjaya (2024), Majid *et al.* (2024), dan Sani *et al.* (2024) yang menjelaskan variabel keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Ramadhan & Anggraeni (2022), Rimadani *et al.* (2025), dan Maulina *et al.* (2024) yang menjelaskan variabel keamanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Pengguna BRImo di Kota Semarang**

Hasil dari uji t diperoleh bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 6,149 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,976, maka dinyatakan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,149 > 1,976$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan dari penggunaan BRImo secara parsial **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRImo di Kota Semarang. Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan terbuka dijelaskan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi BRImo tergolong baik, memudahkan transaksi sehari-hari, fiturnya yang lengkap, tampilannya mudah digunakan, transaksinya juga cepat. Apabila pengguna mengalami kendala dan menyampaikan keluhan langsung ditangani. Layanan yang diberikan juga sangat memudahkan untuk transfer maupun *top up e-wallet*. Selain itu, aplikasi BRImo juga menawarkan berbagai fitur seperti transfer uang, cek saldo, dan pembayaran tagihan. Beberapa responden pernah mengalami gagal transaksi, tapi dana sudah terpotong dan penanganannya

lama, terkadang ada hambatan saat transaksi, terjadi gangguan sistem atau keterlambatan akses saat grafik penggunaan tinggi, dan informasi *customer service online* kadang tidak sesuai, lebih baik langsung ke *customer service offline*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Putong & Fadhillah (2024), Hasyim *et al.* (2023), Rininda *et al.* (2023), Sholikhah *et al.* (2024), Dina *et al.* (2024), Siahaan *et al.* (2024), dan Firdaus & Dananjaya (2024) yang menjelaskan variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Muhyiddin & Prasetyo (2024), Mitana & Yuliantari (2024), dan Chandra (2024) yang menjelaskan variabel kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## V. Kesimpulan dan Saran

Mengacu pada semua uji yang dihasilkan, pengujian pada hipotesis serta penjelasan pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRImo di Kota Semarang, variabel keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRImo di Kota Semarang, variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna BRImo di Kota Semarang.

Pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk perlu manajemen dan memastikan sistem aplikasi BRImo tetap stabil, terutama saat grafik penggunaan tinggi, guna mencegah gangguan transaksi. Bagian layanan pelanggan juga harus meningkatkan segi kualitas dan kecepatan layanan, khususnya ketika menanggapi keluhan dan laporan dari pelanggan yang mengalami transaksi gagal. Pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk perlu meningkatkan sistem keamanan berlapis agar tetap berfungsi optimal meskipun ada kondisi sinyal rendah ataupun perangkat yang berbeda. Pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk harus mempertahankan desain antarmuka yang intuitif dan *user-friendly* karena pengguna baru atau bahkan yang belum terbiasa menggunakan layanan perbankan digital akan merasakan kemudahannya. Selalu melakukan pengembangan tata letak fitur utama di halaman awal sebelum *login*, agar pengguna bisa dengan mudah mengakses layanan tanpa harus *login* terlebih dahulu. Selain itu, harus mengembangkan fitur mengenai panduan digital ketika awal menggunakan aplikasi BRImo.

## Daftar Pustaka

Abbas, H., Munir, S., Tahir, M., Noor, M., Honey, Q., Hamza, M. A., & Iqbal, M. W. (2024). Enhancing User Experience: Cross-Platform Usability in

Digital Banking Apps. *Journal of Computing & Biomedical Informatics*, 7(02).

- Bazyar, A. (2024). The dynamics of digital banking adoption: Insights from Iran's context on marketing strategies and personal competence. *Annals of Management and Organization Research*, 5(4), 271–284.
- BPR INTIDANA. (2024). Perubahan nama Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menjadi Bank Perekonomian Rakyat (BPR). (13 Maret 2025).
- BPS Jawa Tengah. (2025). Jumlah Perguruan Tinggi<sup>1</sup>, Dosen, dan Mahasiswa<sup>2</sup> (Negeri dan Swasta) di Bawah Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2024. BPS Jawa Tengah. (7 Juli 2025).
- BPS Jawa Tengah. (2025). Jumlah Perguruan Tinggi<sup>1</sup>, Dosen, dan Mahasiswa<sup>2</sup> (Negeri dan Swasta) di Bawah Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2024. BPS Jawa Tengah. (7 Juli 2025).
- BRI. (2024). Wow Sepanjang 2023 Nilai Transaksi Financial Super Apps BRImo Tembus Rp 4.158 Triliun. (23 Februari 2025).
- Chandra, J. (2024). Analisis Pengaruh Digital Marketing, Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone. *Jurnal EMT KITA*, 8(3), 1174–1181.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507–531.
- Dina, A. A., Sari, D. H., & Santika, S. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI MOBILE BANKING (BRIMO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 6(1), 11-19.
- Fatma, A., & Kumar, M. (2024). Exploring the Correlation Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Hospitality Industry. *The International Journal of Indian Psychology*. 12(1).
- Firdaus, H. A., Nurhidayah, N., & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna M-Banking Bank BRI di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 3720-3729.

- Firdaus, M. A., & Dananjaya, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6).
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Hardani., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hassan, A. O., Ewuga, S. K., Abdul, A. A., Abrahams, T. O., Oladeinde, M., & Dawodu, S. O. (2024). CYBERSECURITY IN BANKING: A GLOBAL PERSPECTIVE WITH A FOCUS ON NIGERIAN PRACTICES. *Computer Science & IT Research Journal*, 5(1), 41-59.
- Hasyim, Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pengguna BRI Mobile di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4).
- Hibatullah, N. H. & Busman, S. A. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, FITUR PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI (STUDI KASUS PT BANK MANDIRI KCP SUMBAWA BESAR. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 1-16.
- Hutagalung, L. A., Batee, M. M., Zebua, S., & Lase, H. (2024). Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi Bni Mobile banking Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Keuangan Perbankan Bagi Nasabah BNI Cabang Gunungsitoli. *MANOR: JURNAL MANAJEMEN DAN ORGANISASI REVIEW*, 6(1), 120-127.
- Indartini, M., & Mutmainah (2024). *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi dan Regresi Linear Berganda*. Klaten: Lakeisha.
- Jeslina, T., & Ardi, H. A. (2024). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile banking (BRImo) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 4(1), 61-68.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile banking. *El-Aswaq*, 3(2).
- Maulina, I., Malahayatie, & Miftahul Jannah. (2024). Analisis Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. *Jurnal Investasi Islam*, 9(1), 64-77.

- Mitana, M. N. P., & Yuliantari, K. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna BRImo KCP Cibubur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 74-81.
- Muhyiddin, M., & Prasetyo, L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo. *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 1-14.
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *MOBILE BANKING DALAM PERSEPSI PRIVASI NASABAH*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press. (23 Juli 2023).
- Prihatiningsih, P., Handayani, J., Gunawan, G., Duriany, E., & Savitri, I. (2021, July). ANALISIS SWOT APLIKASI MOBILE BANKING BANK UMUM PEMERINTAH DI KOTA SEMARANG. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* (Vol. 2, No. 1).
- Putong, Y., & Fadhilah, I. (2024). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA APLIKASI BRIMO DI BANK BRI UNIT SIMPANG V MIMIKA. *Neraca: Jurnal Manajemen, Ekonomi*, 7(12).
- Ramadhan, I. C., & Anggraeni, T. C. (2022). Pengaruh promosi, keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(01), 01-11.
- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221-229.
- Rosid, A. A., Mulyana, D., & Komaludin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO, Bauran Promosi dan Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan Nasabah: Survey Pada Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya. *Journal Intelektual*, 2(1), 38-47.
- Sari, V. C., Handayani, J., & Santosa, T. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Bauran Pemasaran, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2), 109-128.
- Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62-74.
- Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi*, 49-54.

- Siahaan, J. P. O., Permatasari, L., Sinaga, A., Zai, P. F., Hasugian, C., & Siallagan, H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas HKBP Nommensen). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 3732-3741.
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi *Mobile banking*. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196-1205.
- Sutrisno, I. R., & Lazuardy, D. (2024). The Effect of Perceived Value and Service Quality on Customer Satisfaction: A Sustainable Growth Strategy for Digital Banks in Indonesia. *Research Horizon*, 4(4), 131-146.
- Utkirovna, N. M. (2024, May). PROTECTION OF CLIENT CONFIDENTIALITY AND FINANCIAL ASSETS IN THE CONTEXT OF DIGITAL TECHNOLOGY GROWTH. In *INTERDISCIPLINE INNOVATION AND SCIENTIFIC RESEARCH CONFERENCE* (Vol. 2, No. 20, pp. 68-70).