



Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking BRI

Mochammad Khoirul Zidan*, Nursya'bani Purnama

Universitas Islam Indonesia

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emba.v5i1.3818>

*Correspondence: Mochammad Khoirul Zidan

Email: 21311510@students.uii.ac.id

Received: 05-10-2025

Accepted: 17-11-2025

Published: 28-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *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*

Rakyat Indonesia

Pendahuluan

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: "Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)".

Metodologi

Jenis dan Metode 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.

Uji Instrumen

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) $\geq 0,30$.

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)

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.

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).

Uji Asumsi Klasik

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.

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.

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.

Analisis Regresi Linier Berganda

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).

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

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 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	BRIimo menjaga keamanan data pribadi saya	0,734	0,320	Valid
12	Sistem keamanan BRIimo (PIN, OTP) membuat saya tenang	0,805	0,320	Valid
13	BRIimo menyediakan kemudahan sesuai kebutuhan	0,845	0,320	Valid
14	BRIimo membantu transaksi tanpa ke cabang	0,807	0,320	Valid
15	Panduan penggunaan BRIimo jelas dan mudah dipahami	0,725	0,320	Valid
16	Saya puas dengan kemudahan yang ditawarkan BRIimo	0,811	0,320	Valid
17	Saya puas karena BRIimo memproses transaksi dengan cepat	0,752	0,320	Valid
18	BRIimo sudah sesuai harapan saya	0,821	0,320	Valid
19	Saya merasa nyaman setiap kali bertransaksi	0,823	0,320	Valid
20	BRIimo membantu menghemat waktu dan tenaga	0,833	0,320	Valid
21	Saya berniat terus menggunakan BRIimo	0,792	0,320	Valid
22	Saya percaya diri merekomendasikan BRIimo	0,804	0,320	Valid
23	Saya lebih memilih BRIimo dibanding aplikasi lain	0,824	0,320	Valid
24	Meskipun ada aplikasi sejenis, saya tetap memilih BRIimo	0,846	0,320	Valid
25	Saya merasa memiliki kedekatan dengan BRIimo	0,796	0,320	Valid

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.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. 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.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2. 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				

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa responden adalah kelompok usia produktif dengan pengalaman cukup lama sebagai nasabah BRI serta penggunaan BRImo yang rutin.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		X	Y1	Y2
N		102	102	102
Normal Parameters ^{a,b}	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 ^c	.000 ^c	.000 ^c

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.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Heteroskedastisitas Y1

		Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
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. Uji Heteroskedastisitas Y2

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients	Std. Error		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B			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

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas Y1

Model	Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1		X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y1

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas Y2

Model	Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1		X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y2

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.

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.

Uji Regresi Linear

Tabel 4. 7 Uji Regresi Linear Y1

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 ^a	0.918	0.918	1.533

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y1

Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi linear Y2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.020 ^a	0.000	-0.010	1.03684

a. Predictors: (Constant), X

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.

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.

Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F Y1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2646.153	1	2646.153	1125.533	.000 ^b
	Residual	235.102	100	2.351		
	Total	2881.255	101			

a. Dependent Variable: Y1
b. Predictors: (Constant), X

Tabel 10 Hasil Uji F Y2

ANOVA ^A						
MODEL		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	374.096	1	374.096	738.453	.000 ^b
	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 = 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). 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).

Uji T (Parsial)

Tabel 4. 11 Hasil Uji T Y1

Coefficients ^a						
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

Tabel 12 Hasil Uji T Y2

Coefficients ^a						
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

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.

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 (α) 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.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Evaluasi 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.

Daftar Pustaka

Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bumnn 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 Lutfiani¹, 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.
- Afjune, R., Putra, S., Cahya Mufidati, L., Aziza, S., Fajrin, A. N., Anjani, V. P., & Setiawati, D. (N.D.). Analisis Keadilan Bank Dalam Bertransaksi: Hubungan Dengan Likuiditas, Profitabilitas Terhadap Kinerja Bank.
- Alexander, T., Amzul, A., Yogo Purnomo, S., Gunawan, L., Prihatni, A., Gunawan, L., Putera, H., & Daeli, D. (2024). Strategi Manajemen Inovasi Dalam Mempertahankan Daya Saing Di Pasar Global.
- Anugrah Pria Raka, T Hanoum Chalida, Satmoko Djati Nugroho, Muyasaroh, Tomahuw Roberto, Anggraini Isma Raden, Manik Ester, Satyanegara Diqbal, R Murti Arif, Dewi Chrisyanti Irra, Ganika Gerry, Baali Yongker, Koni Agus, & Manurung Hatoyan Edison. (2023). *Manajemen Kualitas*.
- Aprian, R., Cahya Susena, K., & Irwanto, T. (N.D.). The Influence Of Mobile Banking And Service Quality Toward Customers' Saving Decision In Bank Bri Branch Of Manna Pengaruh Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Bri Cabang Manna.
- 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.
- Fratricia 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.

- 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^{1*}, Citra Savitri², 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](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](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](https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236)
- Suprayogo, Imam, & Tobroni. (2014). *Metodelogi 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](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.