

PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGUNA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGUNA BRIMO DI BRI UNIT SOEKARNO HATTA MALANG

Sabrina Kintan Amaratama¹, Yosi Afandi²

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

²Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

Email : Sabrinakinta47@gmail.com¹, yosi.afandi@polinema.ac.id²

Abstract. *The development of digital technology has driven the banking industry to provide fast, convenient, and efficient services through mobile banking. BRImo, the digital banking service of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, continues to be developed to meet customers' transaction needs. However, transaction feature disruptions and usability issues may affect customer satisfaction. Based on these issues, the research problem addressed in this study concerns whether service features and ease of use influence customer satisfaction among BRImo users at BRI Soekarno Hatta Unit Malang. Therefore, this study aims to analyze the influence of service features and ease of use on customer satisfaction among BRImo users at BRI Soekarno Hatta Unit Malang. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 97 respondents selected through purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing. The results of the multiple linear regression analyses showed that service features (5.895) and ease of use (4.372) exceeded the critical t-value of 1.661. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) was 0.794, indicating that 79,4% of customer satisfaction could be explained by service features and ease of use, while the remaining 20.6% was influenced by other factors outside the scope of this study. T-count was greater than t-table, where the t-count value of service features was $5.895 > 1.661$, and the t-count value of ease of use was $4.372 > 1.661$, with $r = 0.79$. The coefficient of determination was $0.794 = 0.79$. This indicated that service features and ease of use influenced customer satisfaction by 79%, while the remaining 21% was influenced by other variables outside this study. Based on the findings, it can be concluded that service features and ease of use significantly influence customer satisfaction among BRImo users. These findings indicate that improving digital service quality and enhancing ease of use play important roles in increasing customer satisfaction. Therefore, BRI Soekarno Hatta Unit Malang is encouraged to continuously improve its digital services and optimize the BRImo user experience to maintain and enhance customer satisfaction.*

Keywords: *service features, ease of use, customer satisfaction, BRImo*

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan efisien melalui mobile banking. BRImo adalah layanan perbankan digital PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Permasalahan berupa gangguan fitur transaksi dan kendala penggunaan masih berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah fitur layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 97 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai t hitung fitur layanan sebesar 5,895 dan kemudahan penggunaan sebesar 4,372 lebih besar daripada nilai t-tabel sebesar 1,661. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,794 menunjukkan bahwa 79,4% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh fitur layanan dan kemudahan penggunaan, sedangkan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil

penelitian, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, BRI Unit Soekarno Hatta Malang disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital dan mengoptimalkan pengalaman pengguna BRImo guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Fitur Layanan; Kemudahan Penggunaan; Kepuasan Nasabah; BRImo.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital mendorong sektor perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan keuangan yang cepat, efektif, dan mudah diakses. Sebagai salah satu bank dengan jaringan operasional terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengembangkan layanan digital melalui aplikasi BRImo sebagai sarana transaksi perbankan berbasis *mobile*. Berdasarkan laporan resmi BRI, jumlah pengguna BRImo mencapai 44,4 juta nasabah pada akhir September 2025 atau meningkat 19,4% dibandingkan tahun sebelumnya (Werdiningsih, 2025). Meskipun demikian, penggunaan BRImo masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan login, gangguan fitur, dan kegagalan transaksi yang juga ditemukan pada pengguna di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas fitur layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang diberikan melalui aplikasi mobile banking, terutama fitur layanan dan kemudahan penggunaan. Hasyim et al. (2025) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam perbankan mampu meningkatkan inovasi layanan serta memperkuat kepercayaan nasabah melalui sistem yang aman dan terintegrasi. Sementara itu, Amrin (2024) menjelaskan bahwa mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa dibatasi waktu dan lokasi. Dalam konteks tersebut, fitur layanan yang lengkap, relevan, dan berfungsi secara optimal serta aplikasi yang mudah dipahami dan dioperasikan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fitur layanan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Yosafat dan Fadhillah (2024) menyatakan bahwa fitur yang informatif, mudah diakses, dan sesuai dengan

kebutuhan transaksi mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Selain itu, Parera dan Susanti (2021) menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* yang didukung oleh kinerja sistem yang optimal, kemudahan penggunaan, serta keamanan transaksi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas fitur dan kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman penggunaan *mobile banking* yang positif.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih menitikberatkan pada kualitas layanan *mobile banking* secara umum dan belum secara khusus mengkaji pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BRImo. Selain itu, penelitian sebelumnya belum banyak mengaitkan hasil pengukuran tersebut dengan kondisi nyata yang tercermin dari berbagai keluhan pengguna mengenai gangguan fitur dan kegagalan transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan pada bagian latar belakang, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Fitur Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Brimo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang?
2. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Brimo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang?
3. Apakah Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Brimo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan permasalahan yang sudah dirumuskan, yaitu:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Fitur Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Brimo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan Penggunaan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Brimo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Fitur Layanan dan kemudahan Penggunaan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Brimo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang.

TINJAUAN PUSTAKA

Fitur Layanan

Keberadaan fitur layanan membantu pelanggan dalam menilai produk sebelum mengambil keputusan penggunaan. Fitur layanan merupakan unsur dasar dalam membangun kepercayaan pelanggan saat melakukan transaksi (Iqbal *et al.*, 2022). Fitur layanan mencakup karakteristik produk dan bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pelanggan, sehingga memengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan tersebut.

Putong dan Fadhilah (2024) menyatakan bahwa fitur layanan merupakan komponen utama yang meningkatkan kemampuan dasar dari produk dan memengaruhi pilihan pelanggan. Fitur layanan dapat disimpulkan unsur utama produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan layanan, membangun kepercayaan dan memengaruhi keputusan.

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah kualitas interaksi antara pengguna dan produk (Parera dan Harsoyo, 2025). Kemudahan ini terlihat dari kemampuan pengguna dalam memahami antarmuka dan mempelajari cara penggunaan. Anggraeni dan Waluyo (2025) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan meyakinkan individu bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan banyak waktu. Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan pengguna berinteraksi dengan teknologi, yang ditunjukkan melalui kemampuan memahami

antarmuka, mempelajari cara penggunaan dan menggunakan teknologi secara efisien tanpa memakan waktu lama.

Kepuasan Nasabah

Penilaian layanan perusahaan dipengaruhi oleh pengalaman nasabah. Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang timbul setelah nasabah mengevaluasi kesesuaian kualitas produk atau pelayanan dengan harapan yang dimilikinya (Karim, 2020). Sundari dan Hanafi (2021) menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan yang muncul pada diri nasabah setelah membandingkan antara kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi jika kinerja layanan berada dibawah harapan. Kepuasan nasabah merupakan hasil penilaian nasabah terhadap kinerja layanan yang diterima.

Kajian Empiris

Kajian empiris dalam penelitian ini diambil dari penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

1. Anggraini *et al.*, (2024) Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *Mobile Banking* Palembang Kenten.
2. Putong dan Fadhillah (2024) Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah yang mepergunakan aplikasi BRImo di BRI Unit Simpang V Mamika.
3. Rahayu dan Widiati (2024) Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Saputri dan Haryanti (2024) Fitur Layanan dan *preception of easy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada civitas akademika UNHAS Y tahun 2024.
5. Amelia dan Nuraeni (2024) Kemudahan penggunaan dan fitur layanan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mesin CS digital Bank BNI di Kota Depok.
6. Ru-Zue *et al.*, (2025) *Ease of to use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.
7. Hossain *et al.*, (2024) *ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Customer satisfaction* dalam layanan perbankan.

METODE PENELITIAN

Jenis Peneliiian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antarvariabel berdasarkan data yang diukur secara kuantitatif dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.

Populasi

Populasi diartikan sebagai keseluruhan objek ataupun subjek yang memiliki ciri tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan objek penelitian sehingga bisa ditarik sesuatu kesimpulan (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena belum tersedia data mengenai jumlah pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Oleh karena itu, populasi penelitian mencakup seluruh nasabah BRI Unit Soekarno Hatta Malang yang menggunakan aplikasi BRImo dan telah melakukan transaksi minimal satu kali melalui aplikasi tersebut.

Sampel

Menurut Sugiyono (2015) "sampel adalah sejumlah anggota populasi yang diduga mewakili ciri yang dimiliki oleh keseluruhan populasi". Populasi penelitian yang berjumlah besar tidak dapat diteliti secara keseluruhan oleh peneliti. Keterbatasan waktu, tenaga, dan dana menyebabkan penelitian ini tidak dapat mengaitkan seluruh anggota populasi. Dengan demikian, penelitian menggunakan sampel yang mewakili populasi. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, jumlah sampel ditentukan dengan menerapkan rumus *cochran* (Sugiyono, 2019) sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel penelitian

Z^2 = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = Proposi peluang keberhasilan 50% = 0,5

q = Proporsi peluang kegagalan 50% = 0,5

e^2 = Tingkat kesalahan pengambilan sampel (*sampling error*), yang ditetapkan sebesar 10%

berdasarkan rumus *Cochran*, perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{(0,01)}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *cochran* menunjukan bahwa jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini ialah 96,04 responden yang kemudian dibulatkan jadi 97 responden.

Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen yaitu fitur layanan (X1) menurut Iqbal., *et al.*, (2022) dengan indikator kemudahan akses informasi, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur layanan dan inovasi produk. Serta kemudahan penggunaan (X2) Setiawan dan Sutrisno (2023) dengan indikator mudah dipelajari, mudah dikendalikan, mudah digunakan. Adapun variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) menurut Anggraini *et al.*, (2024) yang diukur melalui indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, pelanggan yang merasa lebih senang dan lebih percaya, serta harga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Rentang hitung	Sig	Keterangan
Fitur Layanan (X1)	8	0,547 – 0,805	0,000	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	6	0,617 – 0,805	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah	10	0,590 – 0,754	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas memperlihatkan bahwa seluruh item pada variabel Fitur Layanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai r_{hitung} setiap item yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar (0,1996) dan dengan tingkat signifikan $< 0,05$.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

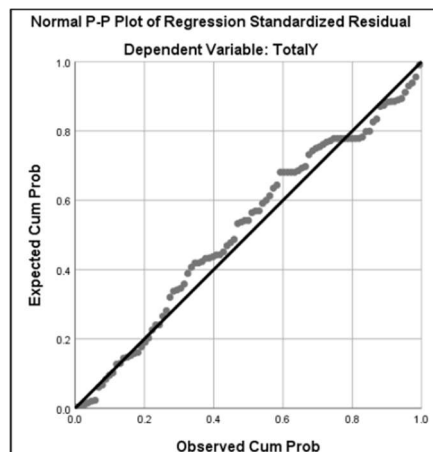
Variabel	Cronbach Alpha	Standar	Keterangan
Fitur Layanan (X1)	0,792	0,70	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,825	0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,852	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa seluruh indikator yang merepresentasikan variabel Fitur Layanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan oleh nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel lebih besar dari 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 1. bahwa data penelitian memiliki pola penyebaran yang berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolonieritas

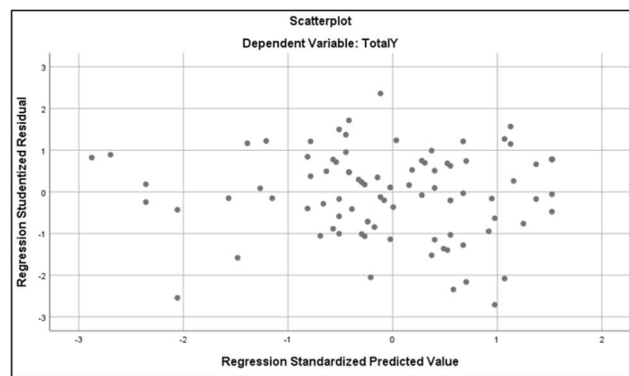
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Fitur Layanan (X1)	0,264	3,783	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,264	3,873	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 3. Dapat diketahui bahwa masing-masing variabel independen memperoleh nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, yang menandakan bahwa model yang digunakan tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 2. yang ditampilkan melalui grafik *scatterplot* memperlihatkan penyebaran titik data yang acak dan tidak membentuk pola tertentu, baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y. Pola tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas, sehingga seluruh data dalam penelitian ini dapat dinyatakan bebas dari permasalahan heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	1,731	2,162
Fitur Layanan (X1)	0,722	0,132
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,584	0,134

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4. Diketahui bahwa persamaan regresi berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$
$$Y = 1,731 + 0,722 X_1 + 0,584 X_2 + e$$

a = nilai konstanta sebesar 1,731 bertanda positif yang menunjukkan bahwa ketika seluruh variabel independen bernilai nol, maka kepuasan nasabah berada pada angka 1,731.

b₁ = (nilai koefisien regresi X₁) memiliki nilai *coefficient* sebesar 0,722, menunjukan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel fitur layanan maka variabel terikat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan 0,722.

b₂ = (nilai koefisien regresi X₂) memiliki nilai *coefficient* sebesar 0,584, menunjukan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel kemudahan penggunaan maka variabel terikat kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan 0,584.

Hasil Uji Analisis Determinasi (R²)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,893	0,798	0,794	2,433

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada Tabel 5. diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,794. Nilai koefisien determinasi berganda (R²) menunjukan bahwa sebesar 79,4% perubahan atau variasi kepuasan nasabah (Y) dapat diterangkan oleh variabel fitur layanan (X₁) dan kemudahan penggunaan (X₂). Sementara itu, sebesar 20,6% variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar cakupan penelitian ini.

Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Parsial

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
----------	----------	---------	------	------------

Fitur Layanan (X1)	5,895	1,661	0,000	Signifikan
Kemudahan Penggunaan (X2)	4,372	1,661	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 6. dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1 = variabel fitur layanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y.

berdasarkan nilai pada kolom t dan sig. terlihat bahwa nilai $t_{hitung} 5,895 > t_{tabel} 1,661$ dan sig. $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa fitur layanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2 = variabel kemudahan penggunaan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. berdasarkan nilai pada kolom t dan sig. terlihat bahwa nilai $t_{hitung} 4,372 > t_{tabel} 1,661$ dan sig $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dapat disimpulkan variabel kemudahan penggunaan (X2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Hasil Uji Hipotesis Simultan

Tabel 7. Hasil Uji Simultan

	Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	F	Sig
1	<i>Regression</i>	2195.632	2	1097.816	185.486	0.000
	<i>Residual</i>	556.347	94	5.919		
	Total	2751.979	96			

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan tabel 7. hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 185,486 $> F_{tabel} 3,09$, dengan tingkat sig $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa fitur layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 97 responden yaitu usia yang merupakan nasabah pengguna aplikasi BRImo. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa fitur layanan (X1) merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian Anggraini et al. (2024), serta penelitian yang juga didukung oleh Putong dan Fadhillah (2024) yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X2) merupakan variabel yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu dan Widiati (2024), Amelia dan Nuraeni (2024), Ru-Zhue et al. (2025), dan Hossain et al. (2024). Keempat penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, hasil pengujian hipotesis simultan menunjukkan bahwa fitur layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) berpengaruh secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Penelitian ini juga didukung oleh Amelia dan Nuraeni (2024) yang menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin lengkap fitur yang disediakan dan semakin mudah sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor penting yang saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna BRImo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin lengkap, relevan, dan sesuai fitur yang disediakan pada aplikasi BRImo, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi

BRImo dipelajari, dioperasikan, dan digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Fitur layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kombinasi antara fitur layanan yang lengkap dan kemudahan penggunaan aplikasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2021). *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Amrin. (2024). Pengaruh persepsi Manfaat, Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRI Dikalangan Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Perpajakan*.
- Anggraeni, W. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*.
- Angraini, A. D. (2024). Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 5-6.
- Aripin, S. (2019). *Metodologi Penelitian*. Banten: CV. AA. RIZKY.
- Hasyim, S. S. (2025). Analisis Transformasi Digital Perbankan sebagai Upaya Membangun Kepercayaan Nasabah melalui Keamanan dan Inovasi Teknologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*.
- Hossain, H. M. (2024). Assessment of Customers' Satisfaction in Mobile Banking Services: The Mediating Role of Ease of Use. *Transnational Business and Management*.
- Iqbal, H. L. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah menggunakan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Karim. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Jakad Media Publishing.

- parera, S. (2021). Loyalitas Nasabah dari Kemudahan penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*.
- Putong, F. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi BRIMO. *Neraca Manajemen, Ekonomi*.
- Rahayu, w. (2024). Analisis Pengaruh Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi M-BCA terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening Online. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.
- Ru-Zhue, R. K. (2025). Electronic Banking Ease of Use, Usefulness, Value, and Innovation Influencing Customer Satisfaction. *International Journal of Asian Business and Information*.
- Saputri, H. (2024). Pengaruh Fitur layanan dan Perception of Easy terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile pada Civitas Akademika UNHASY. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*.
- Saragih., d. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Setiawan, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana . *Jurnal Manajemen Dirgantara*.
- Setyaningrum, U. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari. (2021). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: Adab.
- Sundari, H. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Riau: UIR PRESS.
- Werdiningsih. (2025, November 13). *Transaksi Tembus Rp 25 Triliun, BRI Catat Pengguna BRImo Capai 44,4 Juta*. Dipetik Desember 9, 2025, dari keuangan.kontan: <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-tembus-rp-25-triliun-bri-catat-pengguna-brimo-capai-444-juta>