



Skripsi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* (BRIMO) PADA NASABAH BANK BRI UNIT TANJUNG AMPALU SIJUNJUNG

Oleh :

NAMA	: NURWINDA
NIM	: 22070005
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2026**

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

-Q.S AL-Baqarah: 286.

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan,
jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan
perjuangan mereka menghidupimu”.

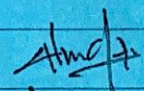
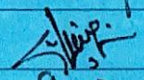
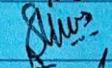
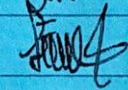
“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin aku
tidak ada artinya”.

PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi pada tanggal
19 Februari 2026

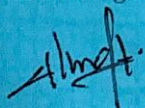
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Pengguna terhadap
Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile Brimo* pada Nasabah Bank
Bri Unit Tanjung Ampalu Sijunjung
Nama : Nurwinda
Nim : 22070005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

TIM PENGUJI

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Nurhaida, S.E, M.M	Ketua	
2.	Usmiar, S.E, M.Si	Anggota	
3.	Leli Suwita, S.E, M.M	Anggota	
4.	Fitri Kurnia, S.E, M.Sc	Anggota	

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Nurhaida, S.E, M.M

Pembimbing II



Usmiar, S.E, M.Si

Diketahui oleh:


Dekan Fakultas Ekonomi

Imamu Putri Sari, S.E, M.Si

Ketua Prodi Manajemen


Usmiar, S.E, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurwinda

NIM : 22070005

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa:

Sesungguhnya skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan ataupun kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Padang, 19 Februari 2026

Yang menyatakan



Nurwinda
22070005

HAK CIPTA

Hak cipta milik NURWINDA tahun 2026, dilindungi oleh undang-undang, yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, *copy*, atau *micro film* dan lain sebagainya.

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas ridhonya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile (Brimo) pada Nasabah Bank Bri Unit Tanjung Ampalu Sijunjung”**. Penelitian skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Peneliti menyadari tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berkontribusi dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas karunia dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada cinta pertama sekaligus panutan hidupku, Bapak. Terimakasih atas cinta yang tak tertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Meski beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih Pak. *I Love You More*.
3. Pintu surgaku, ibunda tersayang. Tak ada kata yang mampu benar-benar mewakili betapa besar cinta dan pengorbanannya dalam kehidupan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

penulis. Di setiap langkah, penulis yakin ada do'a ibu yang menjadi sebab penulis senantiasa di pertemukan dengan orang-orang baik, serta mampu melalui berbagai proses hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Hiduplah lebih lama Bu dan temani putrimu satu-satunya ini beserta saudara penulis. Penulis mencintaimu, dengan cara yang tak akan pernah cukup terucap. Terimakasih Ibu. *I Love You More*.

4. Ibu Nurhaida, SE. MM selaku pembimbing 1 dan Ibu Usmiar, SE. M.Si selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Leli Suwita, SE. MM selaku penguji 1 dan Ibu Fitri Kurnia, SE. M.Sc selaku penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan demi kesempurnaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Usmiar, SE. M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Ibu Immu Puteri Sari, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
8. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, dukungan berupa motivasi, informasi dan kontribusi yang besar untuk peneliti selama proses belajar.
9. Kepada abang saya Arlan. Terimakasih sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk adikmu satu-satunya. Kasih sayang dan dukungan mu sangat berarti dalam perjalanan ini. Kehadiranmu adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis. *I Love You More*.

10. Terimakasih buat pemilik nama Pratu Arief Rahman yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, do'a dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

11. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan penulis, Reski Amelia Putri, Mutia Prameswari, Putri Dayang Sari, Mona Annisa Fitri dan Hikmatul Fatjriah yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman mahasiswa terkhususnya dari Program Studi Manajemen Bp.22 atas dukungan dalam bentuk motivasi dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Pada dasar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti berharap atas kritik, saran dan masukannya untuk mendapatkan hasil yang baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu Manajemen dan terutama untuk peneliti.

Padang, 19 Februari 2026
Penulis

Nurwinda

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* (BRIMO) PADA NASABAH BANK BRI UNIT TANJUNG AMPALU SIJUNJUNG

NURWINDA

NIM : 22070005

Program Studi : Manajemen

Email : windaanurr@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* (Brimo) pada Nasabah Bank Bri Unit Tanjung Ampalu Sijunjung. Sampel penelitian yang berjumlah sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *teknik purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, hipotesis uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil dari pembahasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan t_{hitung} sebesar $6,137 > t_{tabel}$ 1,66. Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan t_{hitung} 3,049 $> t_{tabel}$ 1,66. Dan secara bersama-sama juga terdapat pengaruh variabel independen dan variabel dependen dengan nilai F hitung sebesar $307,8 > F$ tabel 3,09. Sedangkan untuk nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 86,4% dan untuk sisanya 13,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pengguna Dan Kepuasan Pengguna.*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EASE OF USE ON USER
SATISFACTION OF MOBILE APPLICATIONS (BRIMO) AMONG CUSTOMERS
OF BANK BRI TANJUNG AMPALU UNIT, SIJUNJUNG**

NURWINDA

NIM: 22070005

Study Program: Management

Email: windaanurr@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Service Quality and Ease of Use on User Satisfaction of the Mobile Application (Brimo) among customers of Bank BRI Tanjung Ampalu Unit, Sijunjung. A sample of 100 respondents was selected using a purposive sampling method. This study employed multiple linear regression analysis, a t-test hypothesis, an F-test, and a coefficient of determination (R^2). The results showed that service quality influences user satisfaction, with a calculated t-value of $6.137 > t\text{-table } 1.66$. Perceived user convenience influences user satisfaction, with a calculated t-value of $3.049 > t\text{-table } 1.66071$. Both independent and dependent variables also influence each other, with a calculated F-value of $307.8 > F\text{-table } 3.09$. The coefficient of determination (R^2) was 86.4%, with the remaining 13.6% influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Influence of Service Quality, Ease of Use and User Satisfaction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual.....	21
2.4. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2. Jenis Penelitian.....	23
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	28
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8. Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	36
4.1. Gambaran Umum.....	36
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	41
4.3. Tingkat Capaian Responden (TCR)	48
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.6. Uji Hipotesis	57
4.7. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Pra-survei Awal Peneliti	4
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1. Definisi Operasional	25
Tabel 3. 2. Skala Likert	27
Tabel 3. 3. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR)	30
Tabel 4. 1. Klasifikasi Usia Responden	41
Tabel 4. 2. Klasifikasi Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3. Klasifikasi Lama Menggunakan Aplikasi Brimo	42
Tabel 4. 4. Klasifikasi Pekerjaan	43
Tabel 4. 5. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)	44
Tabel 4. 6. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	45
Tabel 4. 7. Uji Validitas Kemudahan Pengguna (X2)	46
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 4. 9. Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	48
Tabel 4. 10. Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4. 11. Tabulasi Data Responden Variabel Kemudahan Pengguna (X2)	51
Tabel 4. 12. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 13. Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4. 14. Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 15. Hasil Uji Heterosdastisitas	55
Tabel 4. 16. Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4. 17. Hasil Uji Parsial (t)	57
Tabel 4. 18. Hasil Uji Simultan (f)	59
Tabel 4. 19. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Rating Aplikasi Brimo	3
Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Bank Bri Unit Tanjung Ampalu Sijunjung	38
Gambar 4. 2. Denah Lokasi Bank Bri Unit Tanjung Ampalu Sijunjung	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah berlangsung secara pesat dan memengaruhi hampir semua aspek kehidupan manusia, termasuk layanan perbankan. Digitalisasi layanan perbankan telah menjadi tren utama di seluruh dunia, termasuk Indonesia, yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara praktis dan efisien tanpa harus datang ke kantor bank secara langsung. Inovasi teknologi ini tidak hanya menawarkan kemudahan, tetapi juga mempercepat proses transaksi, meningkatkan keamanannya, serta membuka akses ke layanan keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau, seperti di daerah terpencil.

Perbankan digital, termasuk *Mobile banking*, internet banking, dan aplikasi berbasis digital lainnya, memberikan solusi bagi masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan kapan saja dan di mana saja hanya melalui perangkat *Mobile* mereka. Tren ini menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan masyarakat modern, yang menginginkan segala sesuatu serba cepat, praktis, dan mudah diakses. Penggunaan *platform* digital ini secara langsung memengaruhi perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka, terutama dalam hal pembayaran, transfer uang, pembelian pulsa, maupun transaksi lainnya yang memerlukan efisiensi waktu dan kemudahan.

Di Indonesia, digitalisasi layanan perbankan semakin berkembang.

Bersamaan dengan tren global, berbagai bank nasional mulai menggunakan inovasi digital sebagai bagian dari strategi bisnis mereka. Salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI), telah meluncurkan layanan digital yang andal dan inovatif dalam bentuk aplikasi *Mobile banking* bernama BRImo sejak tahun 2019. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara cepat dan aman, melalui dari transfer antar bank, isi ulang dompet, pembayaran *QR code*, hingga fitur keamanan tingkat tinggi seperti pengenalan wajah dan sidik jari.

Keberhasilan aplikasi ini tidak lepas dari faktor pengguna yang memegang peran penting dalam keberlangsungan layanan digital tersebut. Menurut penelitian oleh Alalwan (2020), kualitas layanan dan kemudahan penggunaan menjadi indikator utama yang memengaruhi tingkat adopsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital perbankan. Saat ini, layanan perbankan digital menjadi salah satu daya tarik utama yang mampu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap bank, selama layanan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna akan kenyamanan, keandalan, dan keamanan.

Kenyataannya di lapangan, meskipun layanan digital seperti BRImo mendapat ulasan positif dan rating tinggi 4.7 dari 5 di *Google Playstore* masih ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Beberapa kendala teknis yang sering muncul adalah proses *login* yang sulit, notifikasi yang berlebihan dan tidak relevan, serta kegagalan dalam proses verifikasi wajah. Masalah-masalah ini secara langsung mempengaruhi pengalaman pengguna dan dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Kualitas

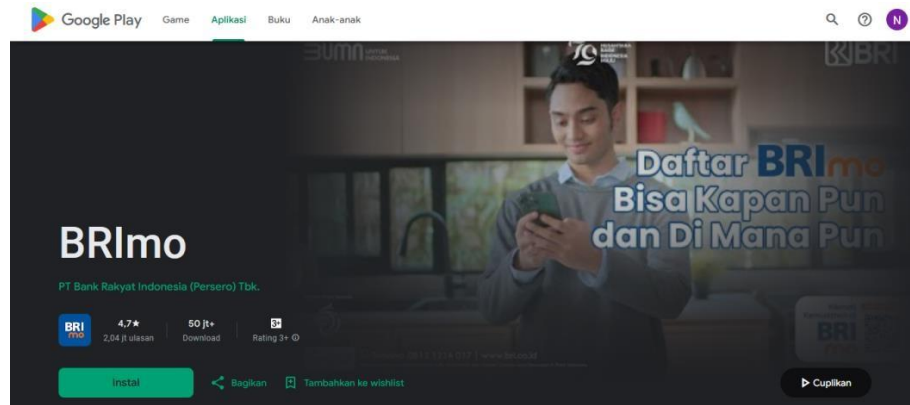
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

pelayanan dan kemudahan pengguna yang rendah menyebabkan pengguna merasa frustrasi, bahkan beralih ke layanan lain yang lebih handal.



Gambar 1.1.
Rating Aplikasi Brimo

Sumber : Google Playstore

Kondisi saat ini sangat dirasakan di wilayah Tanjung Ampalu, yang merupakan pusat kegiatan ekonomi daan transaksi masyarakat. Banyak pengguna mengeluhkan kendala seperti proses *login* yang lambat, verifikasi wajah yang berulang, hingga transaksi yang gagal. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara teori layanan digital bertujuan untuk memudahkan pengguna, kenyataannya belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspetasi mereka. Hambatan teknis ini dapat menurunkan kepercayaan mereka terhadap bank, serta meningkatkan tingkat ketidakpuasan yang berdampak buruk terhadap loyalitas nasabah.

Lebih jauh lagi, masalah dalam layanan digital ini juga berkaitan erat dengan faktor kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna. Kualitas layanan meliputi keandalan sistem, sistem otomatis, serta jaminan keamanan. Di sisi lain, kemudahan pengguna mencakup navigasi yang intuitif, kecepatan akses, dan user-friendliness dari aplikasi. Sun dan Wilkins (2019) menyatakan bahwa tingkat

kemudahan dan kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh pada tingkat loyalitas dan kepuasan pengguna layanan digital perbankan.

Penelitian ini penting dilakukan karena keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada fitur dan teknologi yang disediakan, tetapi juga pada faktor pengalaman pengguna secara tidak nyata di lapangan. Dalam konteks praktis, temuan dari studi ini bisa menjadi acuan bagi pihak bank untuk melakukan evaluasi dan perbaikan efektif terhadap layanan mereka. Dengan mengidentifikasi aspek apa yang masih kurang dan faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, bank dapat merancang strategi peningkatan kualitas layanan dan kemudahan akses secara lebih tepat sasaran.

Untuk memperkuat landasan empiris mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, peneliti melakukan pra-survei terhadap 10 responden nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu yang telah menggunakan aplikasi BRImo. Adapun hasil pengumpulan data awal tersebut dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 1.1
Hasil Pra-survei Awal Penelitian

No	Lama Pengguna Aplikasi BRImo	Hasil Review Pengguna	Kendala yang Ditemui	Jumlah Responden
1	> 3 Tahun	1. Transaksi cepat dan fitur lengkap. 2. Kadang aplikasi error saat <i>login</i> . 3. Tampilan aplikasi mudah dipahami.	1. Login lambat. 2. Transaksi gagal saat jaringan sedang tidak stabil. 3. Notifikasi berlebihan dan tidak relevan.	4 Responden
2	1 Tahun	1. Layanan <i>customer service</i> cukup responsif. 2. Fitur keamanan	1. Gagal transaksi saat jaringan tidak stabil. 2. Verifikasi	3 Responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggariskan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

No	Lama Pengguna Aplikasi BRImo	Hasil Review Pengguna	Kendala yang Ditemui	Jumlah Responden
		baik (verifikasi wajah/sidik jari). 3. Sering gagal transaksi saat jaringan lemah.	wajah berulang. 3. Notifikasi tidak relevan.	
3	2 Tahun	1. Proses transaksi mudah. 2. Navigasi aplikasi sederhana. 3. Kadang notifikasi tidak relevan. 4. Perlu peningkatan kecepatan akses.	1. Lambatnya dalam akses saat jaringan tidak stabil. 2. Gagal transaksi. 3. Notifikasi berlebihan. 4. Perlu peningkatan kecepatan.	2 Responden
4	< 6 Bulan	1. Tampilan menarik dan mudah dipelajari. 2. Belum memahami seluruh aplikasi.	1. Masih kurang paham seluruh fitur. 2. Belum merasa nyaman dalam penggunaan. 3. Beberapa fitur sering error.	1 Responden

Sumber: Wawancara Pra-survei dengan Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung (2025).

Berdasarkan hasil pra-survei tersebut terhadap 10 responden nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu, diperoleh bahwa sebagian besar pengguna (9 responden) telah menggunakan aplikasi BRImo selama lebih 3 tahun, 2 responden selama 2 tahun, dan 1 responden selama 1 tahun, serta 1 responden yang baru memakai aplikasi kurang dari 6 bulan. Hasil pra-survei menunjukkan sebagian besar pengguna menilai aplikasi BRImo memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa.

Namun demikian, beberapa kendala teknis juga ditemukan, seperti sulit

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

login, transaksi gagal, serta lambatnya akses saat jaringan tidak stabil. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi BRImo telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam digital, aspek kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan, khususnya bagi nasabah di wilayah Tanjung Ampalu.

Peneliti ini diharapkan memberikan manfaat praktis. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan strategis bagi manajemen Bank BRI Unit Tanjung Ampalu dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna aplikasi BRImo. Dalam jangka panjang, peningkatan kualitas layanan dan kemudahan akses akan meningkatkan tingkat kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah, sekaligus memperkuat posisi kompetitif bank di tengah persaingan layanan digital yang semakin ketat.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* (BRImo) di Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung, maka peneliti tertarik untuk membahas dalam bentuk hasil penelitian yang berjudul.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile (BRImo) Di Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

aplikasi *Mobile* (BRImo) pada Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung ?

2. Apakah kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* (BRImo) pada Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* (BRImo) pada Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* (BRImo) pada Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* (BRImo) pada Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* (BRImo) pada Nasabah Bank BRI Unit Tanjung Ampalu Sijunjung.

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai upaya untuk memahami, menambah, dan memperdalam pengetahuan terutama dalam bidang yang di kaji dalam penelitian ini, dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Starta-1 (S1) di perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

2. Bagi Akademik

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan pengetahuan, informasi, dan tambahan referensi di lingkungan akademik, serta dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa untuk membuat penelitian lanjutan.

3. Bagi Perusahaan

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Brimo di kalangan konsumen.