KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa (JIPM)
Vol.4, No.2 April 2026
e-ISSN: 3025-5465, p-ISSN : 3025-7964, Hal 103-114
DOI : https://doi.org/10.61722/jipm.v4i2.2234

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MOBILE BANKING BRI STUDI KASUS KELURAHAN DI LEBAK BULUS

Aditya Nugroho[1], Gojali Supiandi[2]
[1]Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, jl. Surya kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan
[2]Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, jl. Surya kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan
**Penulis Korespondensi: adityanugroho1905@gmail.com[1], dosen01851@unpam.ac.id[2]*

Abstract. *This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer satisfaction among BRI mobile banking users in Lebak Bulus Village. The research employed a quantitative method with an associative approach and a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, linear regression, and hypothesis testing. Validity test results showed that the calculated r value exceeded the r table value of 0.194, while the reliability test produced a Cronbach's Alpha value above 0.60, indicating reliable variables. The normality test indicated a significance value of 0.200, which exceeded 0.05. Multicollinearity testing showed a tolerance value of 0.78 and a VIF of 1.282. Autocorrelation and heteroscedasticity tests indicated no violations of assumptions. The t-test and F-test results demonstrated that service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction in the context of digital banking services*
Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Trust, BRI Mobile Banking.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BRI di Kelurahan Lebak Bulus. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier, serta uji hipotesis. Hasil uji validitas menunjukkan r hitung > r tabel (0,194) dan uji reliabilitas memperoleh nilai Cronbach's Alpha > 0,60 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi 0,200 > 0,05. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai toleransi 0,78 > 0,10 dan VIF 1,282 < 10. Uji autokorelasi memperoleh nilai 1,555 dan uji heteroskedastisitas menunjukkan signifikansi 0,719 dan 0,827 > 0,05. Uji t menunjukkan thitung 10,481 > t tabel 1,984 (Sig 0,000 < 0,05) dan uji F menunjukkan F hitung 68,404 > F tabel 3,090 (Sig 0,000 < 0,05). Hasilnya, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas layanan, Kepercayaan, Mobile Banking BRI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya zaman salah satunya ditandai dengan berkembangnya teknologi. Teknologi membantu manusia dalam kegiatan sehari-harinya menjadi lebih praktis, mudah dan instan. Seiring berkembangnya zaman, teknologi juga banyak membantu produsen dalam penawaran barang dan jasa kepada konsumen. Mulai dari adanya 103ystem pengajaran yang dilakukan secara online hingga ke pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang dapat dilakukan secara online. Kemajuan teknologi ini juga menumbuhkan semangat perbankan dalam penyediaan layanan produk dan jasa yang dilakukan secara online. Salah satu produk layanan tersebut adalah Mobile Banking (Yusmad, 2021).

Naskah Masuk: 30 Desember 2025; Revisi: 01 Januari 2026; Diterima: 06 Maret 2026; ; Terbit: 06 Maret 2026

Menurut Hasil Survei Jumlah Sarana Lembaga Keuangan Bank Menurut Kelurahan di Kecamatan Cilandak Pendataan Potensi Desa (PODES) Tahun 2023 oleh Badan Pusat Statistik (BPS), persebaran lembaga perbankan di wilayah Lebak Bulus, Pondok Labu, Cilandak Barat, Gandaria Selatan, dan Cipete Selatan menunjukkan perbedaan jumlah dan jenis bank. Gandaria Selatan merupakan wilayah dengan jumlah bank terbanyak, terutama Bank Swasta yang berjumlah lima unit, serta dua Bank Pemerintah dan dua BPR. Pondok Labu memiliki dominasi Bank Pemerintah dengan empat unit, sedangkan Lebak Bulus memiliki tiga Bank Pemerintah dan dua Bank Swasta. Cilandak Barat dan Cipete Selatan memiliki jumlah bank yang relatif lebih sedikit dan tidak terdapat BPR di kedua wilayah tersebut. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa persebaran lembaga perbankan belum merata di seluruh wilayah, dengan konsentrasi bank lebih banyak terdapat di wilayah yang memiliki aktivitas ekonomi lebih tinggi.

Kelurahan *Kelurahan*	Bank Umum Pemerintah *Government Bank*	Bank Umum Swasta *Private Bank*	Bank Perkreditan Rakyat (BPR) *Rural Bank*
(1)	(2)	(3)	(4)
LEBAK BULUS	3	2	-
PONDOK LABU	4	1	1
CILANDAK BARAT	1	1	-
GANDARIA SELATAN	2	5	2
CIPETE SELATAN	1	2	-
CILANDAK	11	11	3

jakkota.bps.go.id

Sumber: BPS, Pendataan Potensi Desa (Podes) 2023/BPS-Statistics Indonesia, Village Potential Data

Gambar 1. 1 Gambar Data Kualitas Pelayanan

Menurut Hasil Survei Banyaknya Sarana Lembaga Keuangan Bank Menurut Kelurahan dan Jenis Bank di Kecamatan Cilandak Pendataan Potensi Desa (PODES) Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), persebaran lembaga perbankan di Kecamatan Cilandak terdiri atas Bank Umum Pemerintah, Bank Umum Swasta, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Hasil survei menunjukkan bahwa jumlah dan jenis lembaga perbankan berbeda di setiap kelurahan.

Berdasarkan survei tersebut, Gandaria Selatan merupakan kelurahan dengan jumlah lembaga perbankan terbanyak, khususnya Bank Umum Swasta yang mencapai lima unit serta dua BPR. Pondok Labu memiliki dominasi Bank Umum Pemerintah dengan empat unit, sementara Lebak Bulus tercatat memiliki tiga Bank Umum Pemerintah dan dua Bank Umum Swasta. Cilandak Barat dan Cipete Selatan memiliki jumlah bank yang relatif lebih sedikit dan tidak ditemukan BPR di kedua kelurahan tersebut. Secara keseluruhan, menurut survei BPS PODES 2023, di Kecamatan Cilandak terdapat 11 Bank Umum Pemerintah, 11 Bank Umum Swasta, dan 3 BPR. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta seimbang, persebaran lembaga perbankan antar kelurahan masih belum merata dan cenderung terkonsentrasi pada wilayah tertentu. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank umum milik pemerintah memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan perbankan digital bagi masyarakat. BRI terus mengembangkan layanan mobile banking sebagai upaya untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan layanan perbankan yang cepat, aman, dan praktis. Penggunaan mobile banking BRI banyak dijumpai di wilayah perkotaan, termasuk di Kelurahan Lebak Bulus, yang

merupakan salah satu wilayah dengan aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat yang cukup tinggi.

Berdasarkan data persebaran lembaga perbankan di wilayah Kecamatan Cilandak, Kelurahan Lebak Bulus memiliki 3 bank umum pemerintah dan 2 bank umum swasta, tanpa keberadaan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Lebak Bulus memiliki akses yang luas terhadap layanan perbankan formal, khususnya bank-bank besar yang telah mengimplementasikan layanan digital secara intensif. Keberadaan beberapa bank umum dalam satu wilayah menciptakan tingkat persaingan yang cukup tinggi dalam penyediaan layanan perbankan, termasuk layanan mobile banking.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Manajemen

Untuk Memahami manajemen pemasaran, kita terlebih dahulu memahami arti kata manajemen dan pemasaran. Berbagai definisi tentang manajemen telah banyak dikemukakan. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli sebagai berikut :

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran sebagai aktivitas perusahaan yang bersifat dinamis dan terus mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu, dalam kegiatan pemasaran tentunya melibatkan berbagai strategi dan taktik dalam mencapai tujuan perusahaan.

1. Pengertian Mobile Banking (M-Banking)

Menurut pernyataan dari Bank Indonesia, Mobile Banking adalah suatu sistem perbankan yang memungkinkan nasabah untuk bisa melakukan suatu transaksi perbankan yang luas secara elektronik melalui situs yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan. Penyelenggaraan mobile banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/notebook, PDA, dan sebagainya.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas suatu produk atau jasa merupakan bagian utama stategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk harus terus tumbuh.

1. Pengertian Kepercayaan

Menurut (Lee 2012) mendefinisikan kepercayaan adalah keyakinan terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunis.Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen Kemudian (Mowen dan Minor dalam Priansa, 2017) menambahkan kembali bahwa kepercayaan sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Eswika Nilasari dan Istiatin (2015:23). kepuasan nasabah adalah respon dari nasabah terhadap ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau outcame yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022, p. 2) Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2022) Jenis penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Penelitian kuantitatif menggunakan data tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang di ambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generalisasikan.

Penelitian deskriptif kuantitatif lebih menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data , penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah 47.570 dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Menurut (Sugiyono, 2022) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakterisitik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajarai dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitiani ini dilakukan di kelurahan Lebak Bulus yang mengambil populasi masyarakat yang tinggal di kelurahan Lebak Bulus

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2022) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipelajari dalam suatu penelitian dan hasilnya akan di anggap menjadi gambaran bagi populasi asalnya, tetapi bukan populasi itu sendiri. Sampel di anggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil.

Pengambilan sampel perlu menggunakan teknik sampling, teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel dan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penarikan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling,* dikatakan simpel (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Sampel yang dipilih adalah beberapa masyarakat di Keluarahan Lebak Bulus. Penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus Slovin ini bisa digunakan dalam penelitian survey

dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4. 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6.60693958
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,036
	Negative	-,051
Test Statistic		,051
Asym Sig. (2-*tailed*)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Liliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data diolah 2026

Berdasarkan pada Tabel 4.13 hasil uji normalitas dengan menggunakan *one-sample kolnogrove-smirnov test* diatas maka dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-*tailed*) sebesar 0,200 > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data dari populasi berdistribusi secara normal dan dapat dilakukan ke tahap analisis selanjutnya. Berikut adalah pengujian normalitas dengan menggunakan grafik.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 2
Uji Multikolinieritas

Coefficient[a]			
Model		**Tolerance**	**Statistic VIF**
1	(Costant)		
	Kualitas Layanan	,780	1,282
	Kepercayaan	,780	1,282

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.14 hasil dari pegujian multikoliniearitas menunjukan bahwa nilai tolerance utuk variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan adalah 0,780 > 0,1 sedangkan nilai VIF untuk variabel yang sama adalah 1,282 < 10, dengan demikian bisa dilakukan kesimpulan kalau kedua variabel yaitu Kualitas Layanan dan Kepercayaan tidak mengalami gejala muiltikolinearitas.

3. Uji Autokorelasi

Tabel 4. 3
Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,765 [a]	,585	,577	6.67470	1.555

a. Predictors: (Constant) Kualitas Layanan, Kepercayaan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil uji autokorelasi diketahui nilai Durbin-Watson sebesar **1,555** yang artinya nilai tersebut berada diantara interval 1,550-2,460. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terdapat autokorelasi.

4. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. 4
Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.402	1.503		4.924	,000
	Kualitas Layanan	,076	,043	,200	1,776	,719
	Kepercayaan	,009	,041	,025	,219	,827

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.16 hasil pengujian heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser, menunjukan nilai signifikansi variabel Kualitas Layanan 0,719 > 0,05 dan nilai signifikansi variabel Kepercayaan 0,827> 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terdapat adanya heterokedastisitas. Heterokedastisitas terjadi apabila tidak adanya kesaamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independent. Deteksi dengan melihat ada tidaknya gejala heterokedastisitas

1.1.2 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T Hitung)

Tabel 4. 5
Uji T Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Beta	T	Sig.
1	(Constant)	10,784	2,319		4,650	,000
	Kualitas Layanan	,679	,065	,727	10,481	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah 2026

Dari tabel Coefficients diatas dapat dijelaskan bahwa, berdasarkan kriteria dalam uji hipotesis secara parsial dapat disimpulkan nilai $t\ hitung$ **10,481** > $t\ tabel$ 1,984 atau nilai Sig 0,000 < 0,001 maka H01, ditolak dan Ha1 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F Hitung)

Tabel 4. 6
Uji F Hitung Simultan Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

ANOVA[a]						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6094,997	2	3047,498	68,404	,000
	Residual	4321,513	97	44,552		
	Total	10416,510				
Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan						

Sumber: data diolah 2026

Dari tabel Anovaa diatas dapat dijelaskan bahwa, berdasarkan kriteria dalam uji hipotesis secara bersama-sama dapat disimpulkan nilai $Fhitung$ **68,404** > $F\ tabel$ 3,090 atau nilai Sig 0,000 < 0,001 maka Ho3 ditolak dan Ha3 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

1.2 Pembahasan Penelitian

1.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) berdasarkan analisa data koefisian determinasi Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar R Square (R2) **0,529**, artinya Kualitas Layanan (X1) memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar **52,9%** dan sisanya sebesar **47,1%** dipengaruhi faktor lain yang tidak di teliti oleh penulis.

Uji Hipotesis secara parsial dapat disimpulkan disimpulkan nilai $t\ hitung$ **10,481** > $t\ tabel$ 1,984 atau nilai Sig 0,000 ‹ 0,001 maka Ho1, ditolak dan Ha1, diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Affandy Yuana Putra & Fitri Nur Latifah. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2025. **kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah**, artinya semakin baik kualitas layanan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasannya." Oleh karena itu, **Bank BRI** khususnya melalui layanan BRImo perlu terus meningkatkan kualitas layanan, baik dari aspek kecepatan, keandalan sistem, keamanan layanan, kemudahan penggunaan, maupun kejelasan informasi, agar kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

1.2.2 Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) berdasarkan analisa data koefisian determinasi Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar R Square (R2) **0,304**, artinya Kepercayaan (X2) memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar **30,4%** dan sisanya sebesar **69,6%** dipengaruhi faktor lain yang tidak di teliti oleh penulis.

Uji Hipotesis secara parsial dapat disimpulkan disimpulkan nilai $t\ hitung$ **6,540**> $t\ tabel$ 1,984 atau nilai Sig 0,000 ‹ 0,001 maka Ho2, ditolak dan Ha2, diterima, artinya

terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nadiaika Purnama. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.* Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma), 2025. **manyatakan bahwa "variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah** (nilai t-statistik signifikan < 0,05). Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah." Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa **kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking BRImo memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah**. Oleh karena itu, **Bank BRI** perlu terus memperkuat kepercayaan nasabah melalui peningkatan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta konsistensi kinerja layanan BRImo, sehingga kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

1.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) berdasarkan analisa data koefisian determinasi Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar R Square (R2) **0,585**, artinya Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar **58,5%** dan sisanya sebesar **41,5%** dipengaruhi faktor lain yang tidak di teliti oleh penulis.

Uji Hipotesis secara simultan dapat disimpulkan disimpulkan nilai F $hitung$ **68,404** > F $tabel$ 3,090 atau nilai Sig 0,000 ‹ 0,001 maka Ho3, ditolak dan Ha3, diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable Kualitas Layaanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **Nadiaika Purnama (2025)** berjudul *"Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah"* yang dipublikasikan dalam **Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)** menyatakan bahwa **kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan**, dan **kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah**.Hasil ini menunjukkan bahwa **kualitas layanan berperan sebagai faktor awal yang membangun kepercayaan**, terutama melalui kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan keamanan sistem. Kepercayaan yang tinggi membuat nasabah merasa tenang saat bertransaksi, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking.

KESIMPULAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Bri Studi Kasus Kelurahan Di Lebak Bulus, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh persamaan **Y = 10,784 + 0,679 X_1,** dengan nilai koefisien korelasi sebesar **0,727** yang menunjukkan tingkat hubungan yang **Kuat** dengan koefisien determinasi sebesar

52,9%. Hasil uji t menunjukkan $t\ hitung > t\ tabel$ (**10,481** > 1,984), serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,001, sehingga H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) memberikan pengaruh signifikan positif dan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BRI Studi Kasus Kelurahan Di Lebak Bulus.

2. Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh persamaan **Y = 17,657 + 0,491 X_2,** dengan nilai koefisien korelasi sebesar **0,551** yang menunjukkan tingkat hubungan yang **Sedang** dengan koefisien determinasi sebesar **30,4%.** Hasil uji t menunjukkan $t\ hitung > t\ tabel$ (**6,540**> 1,984), serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,001, sehingga H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa Kepercayaan (X2) memberikan pengaruh signifikan positif dan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BRI Studi Kasus Kelurahan Di Lebak Bulus.
3. Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil regresi linear berganda, diperoleh persamaan **Y = 6,854 + 0,561 X_1 + 0,240 X_2**. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar **0,765** menunjukkan hubungan yang kuat, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,585** Hal ini berarti **58,5%** variabel Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) secara bersama-sama, sedangkan sisanya **41,5%** dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan $F\ hitung > Ftabel$ (**68,404** > 3,090), dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,001, sehingga H_3 diterima. Ini menunjukkan bahwa secara simultan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BRI Studi Kasus Kelurahan Di Lebak Bulus.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa dalam proses pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil dan generalisasi dari penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner, sehingga jawaban yang diberikan responden sangat bergantung pada pemahaman, persepsi, dan kejujuran masing-masing responden. Hal ini dapat menyebabkan data yang dikumpulkan bersifat subyektif dan kurang merepresentasikan kondisi yang sebenarnya.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini terbatas hanya sebanyak 100 orang, yang hanya mencakup Nasabah Mobile Banking BRI Studi Kasus Kelurahan Di Lebak Bulus. Jumlah ini masih tergolong kecil sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh Nasabah Mobile Banking BRI.
3. Variabel yang diteliti hanya terbatas pada Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) sementara masih terdapat banyak faktor lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Nasabah (Y).
4. Persepsi responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor pribadi, seperti latar belakang pendidikan, pengalaman pribadi, atau bahkan kondisi emosional saat mengisi kuesioner. Hal ini berpotensi menimbulkan bias dalam jawaban yang diberikan.

1.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis kuesioner terhadap variabel Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Nasabah Mobile Banking BRI Studi Kasus Kelurahan

Di Lebak Bulus, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Kualitas Layanan (X1), skor terendah diperoleh pada indikator **Keamanan Layanan**, yaitu pada pernyataan "Saya jarang merasa khawatir terhadap risiko penyalahgunaan data saat menggunakan BRImo." Hal ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap keamanan layanan masih dinilai belum termasuk kategori baik. Peningkatan **transparansi terkait kebijakan perlindungan data** dan respon cepat terhadap isu keamanan juga diharapkan dapat meningkatkan rasa aman nasabah. Dengan demikian, persepsi terhadap keamanan layanan BRImo dapat meningkat dan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan.
2. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Kepercayaan (X2), skor terendah diperoleh pada indikator **Keamanan Transaksi**, yaitu pada pernyataan "Saya merasa tenang dan tidak khawatir saat melakukan transaksi keuangan melalui BRImo." Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap keamanan transaksi masih belum baik. Bank BRI perlu memperkuat **komunikasi kepada nasabah mengenai jaminan keamanan transaksi**, termasuk mekanisme perlindungan terhadap kesalahan transaksi, penanganan risiko, serta prosedur penyelesaian apabila terjadi kendala. Selain itu, **penyediaan notifikasi transaksi yang jelas dan real-time** dapat membantu meningkatkan rasa tenang nasabah saat menggunakan BRImo.
3. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Kepuasan Nasabah (Y), skor terendah diperoleh pada indikator **Kepuasan Kinerja Layanan**, yaitu pada pernyataan "Kinerja layanan BRImo telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah." Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kepuasan kinerja layanan masih belum terlalu baik. Bank BRI perlu memastikan bahwa kinerja layanan BRImo tidak hanya berjalan dengan baik secara teknis, tetapi juga **sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah**. Peningkatan stabilitas layanan, kecepatan respons sistem, serta konsistensi performa aplikasi perlu menjadi perhatian utama agar pengalaman penggunaan BRImo lebih memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Badrudin. (2020). *Dasar- Dasar Manajemen*. CV. ALFABETA.

Basuki, Agus Tri. 2016. Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS. Jakarta: Rajawali Pers.

Darmadji, T dan H. M. Fakhruddin. 2012. Pasar Modal di Indonesia, Edisi 3, Salemba Empat. Jakarta

Gani, I. and Amalia, S. (2014). Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial. Yogyakarta: Andi Offset.

Ghozali, I. (2018). *Econometrics: Teori, konsep, dan aplikasi dengan SPSS 25* (ed. 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Halim, M. A. 2018. Teori Ekonomi Makro. Edisi Ketiga. Mitra Wacana Media. Jakarta

Hidayat, W. W. (2018). Dasar-Dasar Laporan Keuangan. Jakarta: Uwais Inspirasi Indonesia.

Ismanto, Hadi. 2019. "Perbankan Dan Literasi Keuangan". Deepublish. Yogyakarta.

Isna, Alizar dan Warto. 2013. Analisis Data Kuantitatif. Purwokerto: STAIN Press.

Kasmir. (2014). Analisis laporan keuangan (Edisi pertama; cetakan ketujuh). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2019). Analisis laporan keuangan (cet. 12). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kencana, P. N., Sicillia, M., & Sunarto, A. (2022). *Pengantar Manajemen*. CV. AA. Rizky

Ma'sumah, S. (2019). Kumpulan Cara Analisis Data. Banyumas: CV. Rizquna

Musthafa. 2017. Manajemen Keuangan. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Putong, I. (2015). Ekonomi Makro: Pengantar Ilmu Ekonomi Makro. Bandung: Ghalia Indonesia

Sovianty, E., & Khairani, Z. (2024). *MANAJEMEN PEMASARAN*. LPPM Unilak.

Sudaryono. (2021). *Metode Penelitian : Kuantitatif, kualitatif dan Mix Method*. PT Rajagrafindo Persada.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2022). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sukirno, Sadono. (2016). "Makroekonomi Teori Pengantar". Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Sundari, E., & Hanafi, I. (2023). *Manajemen Pemasaran*. UIR Press.

Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar manajemen*. Bumi Kasara.

Vikaliana, R., Agung, P., Awin, M., Renatalia, F., Reza, R., Heru, K. R., Edward, N., Franciscus, D., Suharni, & Laila, U. (2022). Ragam Penelitian dengan SPSS. In *Tahta Media Group*. Tahta Media Group.

Wahjono, S. I., Marina, A., Andi, W., & Darmawan, A. (2019). *Pengantar Manajemen*. PT Rajagrafindo Persada.

Widiana, M. E. (2020). Buku Ajar Pengantar Manajemen. In *FEBS Letters* (Vol. 185, Issue 1). CV Pena Persada.

Yusmad. (2021). *HUKUM PERBANKAN SYARIAH dari Teori ke Praktik*.

JURNAL

Affandy Yuana Putra & Fitri Nur Latifah. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2025

Apriani, W., & Fadilla, S. (2023). Analisis Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Di Transmart Tuparev Karawang. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, *1*(2), 239–259.

Gandhy, A., Karmila, J. T., Pakpahan, R., & Hardini, S. Y. P. . (2023). Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *11*(1). https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1731

Indartini, M., & Mutmainah. (2024). Analisis Data Kuantitatif. In *eJurnal Al Musthafa* (Vol. 3, Issue 3). Penerbit Lakeisha. https://doi.org/10.62552/ejam.v3i3.64

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Jurnal *Marketing Management* (16th ed.). *Pearson Education*.

Noor, J. (2016). *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Prenadamedia Group.

Purnama, N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*.

Rahayu, S., Munarsih, erlita, kurniawaty, Hastono, Septiani, F., & Sularmi, L. (2023). *Jurnal Manajemen Pemasaran I*. Unpam Press.

Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Penerbit Samudra Biru.

Soetanto, J., Septina, F., & Febry, T. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK AMONDEU. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, *5*(April), 64–71.