

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PENGGUNA BRIMO DI SINGARAJA**

Oleh

Ni Komang Eka Rienels Saraswati, NIM 2117041115

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BRI di Singaraja, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal, serta analisis regresi linier berganda. Sampel berjumlah 120 responden yang dipilih melalui teknik *probability sampling*, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner berskala *Likert*. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi mengindikasikan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan nasabah. Temuan ini menyimpulkan bahwa semakin baik pelayanan dan semakin mudah aplikasi digunakan, maka tingkat kepuasan nasabah meningkat. Penelitian ini memberikan masukan bagi BRI untuk meningkatkan pelayanan *mobile banking* melalui penyempurnaan fitur, peningkatan keamanan, dan kemudahan navigasi guna menunjang kenyamanan pengguna.

Kata kunci: kualitas pelayanan elektronik, kemudahan penggunaan, kepuasan nasabah, *mobile banking* bri.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PENGGUNA BRIMO DI SINGARAJA**

Oleh

Ni Komang Eka Rienels Saraswati, NIM 2117041115

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of electronic service quality and ease of use on customer satisfaction of BRI mobile banking users in Singaraja, both partially and simultaneously. The method used is a quantitative approach with a causal research type, as well as multiple linear regression analysis. A sample of 120 respondents was selected through probability sampling techniques, with data collection through a Likert-scale questionnaire. The results of the study indicate that electronic service quality and ease of use have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination shows that both independent variables are able to explain most of the variation in customer satisfaction. The findings conclude that the better the service and the easier the application is to use, the higher the level of customer satisfaction. This study provides input for BRI to improve mobile banking services through feature enhancements, increased security, and ease of navigation to support user convenience.

Keywords: *Electronic Service Quality, Ease of Use, Customer Satisfaction, BRI Mobile Banking.*