PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRImo DI PEKANBARU

(The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction of BRImo users in Pekanbaru)

SKRIPSI

Oleh :

PELITA TAMPUBOLON

NIM: 2061201110

MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PELITA TAMPUBOLON

NIM : 2061201110

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRImo DI PEKANBARU

DISETUJUI:

PEMBIMBING I

Dr. Hj HADIYATI, SE., MM
NIDN. 1029026001

PEMBIMBING II

Dr. MURNAWATI, SE., MM
NIDN. 1021036101

DEKAN

Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA
NIDN. 1006067101

KETUA JURUSAN

Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.Si
NIDN. 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : PELITA TAMPUBOLON

NIM : 2061201110

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRImo DI PEKANBARU.

KETUA

Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.Si
NIDN. 1021088602

SEKRETARIS

Dr. IDEL WADELMI, SE.I.,M.Si
1008078602

ANGGOTA

Dr. Hj. HADIYATI, SE., MM
NIDN. 1029026001

Dr. MURNAWATI, SE.,M.M
NIDN. 1021036101

Dr. AZNURIYANDI, S.E,M.Si
NIDN. 1021088602

Dr. EFRITA SOVIYANTI, SE., MM
NIDN. 1001028101

ABSTRAK

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRImo DI PEKANBARU

Oleh :

PELITA TAMPUBOLON
NIM. 2061201110

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *efficientcy, fulfillment, system availabilty*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru dengan jumlah sampel penelitian yaitu 96 orang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *convenience sampling*. Hasil penelitian yaitu (1) *Efficientcy* secara parsial mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dengan t_{hitung} 3,090 > t_{tabel} 1,98638, (2) *Fullfilment* secara parsial mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dengan t_{hitung} 2,350 > t_{tabel} 1,98638, (3) *System Availability* secara parsial mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dengan t_{hitung} 2,030 > t_{tabel} 1,98638, (4) *Effientcy, Fullfilment, System Availability*, dan *Privacy* secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F_{hitung} 26,274 > F_{tabel} 3,70, dan (5) pengaruh *Effientcy*, *Fullfilment, System Availability*, dan *Privacy* terhadap kepuasan nasabah sebesar 54,1%, sedangkan 35,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor luar yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Effientcy, Fullfilment, System Availability, Privacy,* Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF BRIMO USERS IN PEKANBARU

By :

PELITA TAMPUBOLON

NIM. 2061201110

This research aims to determine and analyze the influence efficientcy, fulfillment, system availabilty, And privacy on customer satisfaction of BRImo users in Pekanbaru. This research was conducted in Pekanbaru City with a total research sample of 96 people. In this research, the sampling technique used is the method convenience sampling. The research results are (1) Efficientcy partially has a significant and positive influence on customer satisfaction with t_{count} *3,090 >* t_{table} *1,98638, (2) Fullfilment partially has a significant and positive influence on customer satisfaction with* t_{count} *2,350 >* t_{table} *1,98638, (3) System Availability partially has a significant and positive influence on customer satisfaction with* t_{count} *2,030 >* t_{table} *1,98638, (4) Efficiency, Fullfilment, System Availability, And Privacy simultaneously has a significant influence on customer satisfaction with* F_{count} *26,274 >* F_{table} *3,70, and (5) influence Efficiency, Fullfilment, System Availability, And Privacy on customer satisfaction was 54.1%, while the remaining 35.9% was influenced by external factors not discussed in this research.*

Keywords : Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Customer Satisfaction

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 20 - 02 - 2025

Yang Membuat Pernyataan,



PELITA TAMPUBOLON

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sumber segala hikmat dan kekuatan, atas Kasih Karunia dan Penyertaan-Nya yang begitu nyata dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **" *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo di Pekanbaru* "** dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada satu hambatan apapun, skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian Strata 1 (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran, dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Tuhan sedangkan kesalahan dalam skripsi datangnya dari penulis. Penulis juga menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini banyak mengalami rintangan, namun dengan adanya do'a, bimbingan dan semangat serta bantuan dari berbagai macam pihak maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini, yaitu kepada :

1. Orang tua dan Keluarga tercinta yang senantiasa tidak berhenti mendoakan,

mendukung, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan penulis, sekaligus dukungan moril maupun materil yang memberi semangat kepada penulis yakni Ayahanda tercinta Bapak Mangidup Tampubolon dan Ibunda tersayang Ibu Parulian Sihombing serta saudara/i yang saya sayangi yaitu Rohani Friscilla Tampubolon, Radja Wahyu Tampubolon, dan Zipora Abigail Tampubolon yang selalu hidup dihati sanubari ini dan telah memberikan semangat dan kasih sayang.

2. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S., M.Hum selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
4. Bapak Dr. Aznuriyandi, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Ibu Dr. Hj. Hadiyati, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Murnawati, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
8. Bapak dan ibu Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang

Kuning yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyelesaian skripsi ini.

9. Untuk teman-teman dan adik-adik tersayang saya, Wini Moneta Ria, Wina Moneta Ria, Ella Clarentia Simbolon, Agustina Fransiska Marbun, Perawati Margaret, Dian Falentin. Terima kasih atas segala dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
10. Kepada para hamba-hamba Tuhan yang sudah memberikan motivasi dan doa kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memotivasi dan memberikan saran serta kritik kepada penulis.

Penulis berharap semoga Tuhan memberikan balasan untuk semua pihak yang terkait dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini dan semoga berkat selalu dilimpahkan kepada kita semua.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan.

Pekanbaru, 2025

Pelita Tampubolon
2061201110

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK
PERNYATAAN

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN 1
1.2. PERUMUSAN MASALAH 6
1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN 6
1.3.1. Tujuan Penelitian 6
1.3.2. Manfaat Penelitian 7
1.4. SISTEMATIKA PENULISAN 7
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 10
2.1. TELAAH PUSTAKA 10
2.1.1.Manajemen 10
2.1.2. Pemasaran 12
2.1.3. *Electronic Service Quality* 20
2.1.4. Kepuasan Nasabah 24
2.2 JURNAL PENELITIAN TERDAHULU 30
2.3. KERANGKA PEMIKIRAN 33
2.4. HIPOTESIS 34
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1. OBJEK PENELITIAN 36
3.2. POPULASI DAN SAMPEL 36
3.2.1. Populasi 36
3.2.2. Sampel 36

3.3. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL 37
3.4. JENIS DAN SUMBER DATA 38
3.4.1. Jenis Data 38
3.4.2. Sumber data 38
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 38
3.6. IDENTIFIKASI DAN OPERASIONAL VARIABEL 39
3.7. ANALISIS DATA 41
3.7.1. Uji Instrumen Penelitian 43
3.7.2. Uji Asumsi Klasik 43
3.7.3. Uji Hipotesis 45
3.7.4. Uji Regresi Berganda 46
3.7.5. Koefisien Determinasi (R2) 47
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN 48
4.1.Sejarah Bank Rakyat Indonesia 48
4.2.Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk 49
4.3.Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia 51
BAB V PEMBAHASAN 52
5.1. HASIL PENELITIAN 52
5.1.1. Karakteristik Responden 52
5.1.2. Jenis Kelamin 52
5.1.3. Umur 53
5.1.4. Pendidikan 53
5.1.5. Pekerjaan 54
5.2. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN 55
5.2.1. Analisis Variabel *Efficientcy* (X1) 55
5.2.2. Analisis Variabel *Fulfillment* (X2) 56
5.2.3. Analisis Variabel *System Availability* (X3) 57
5.2.4 Analisis Variabel *Privacy* (X_4) 58
5.2.5. Analisis Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 60
5.3. HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN 61
5.3.1. Uji Validitas 61

5.3.2. Uji Reliabilitas 62
5.4. UJI ASUMSI KLASIK 63
5.4.1. Uji Normalitas 63
5.4.2. Uji Heterokedastisitas 66
5.4.3. Uji Regresi Linear Berganda 67
5.5. UJI HIPOTESIS 70
5.5.1. Uji Koefisien Determinasi 70
5.5.2. Uji F Simultan 71
5.5.3. Uji T Parsial 72
5.6. PEMBASAHAN PENELITIAN 74
5.6.1. *Efficientcy* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) 74
5.6.2. *Fullfilment* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) 75
5.6.3. *System Availability* (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) 76
5.6.4. *Privacy* (X_4) *terhadap* Kepuasan Nasabah (Y) 77
5.6.5. *Effientcy* (X1), *Fullfilment* (X2), *System Availability* (X3), dan *Privacy* (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y). 78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 80
6.1. KESIMPULAN 80
6.2. SARAN 81
DAFTAR PUSTAKA 82
LAMPIRAN
BIOGRAFI PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 30

Tabel 3.1 Identifikasi dan Operasional Variabel..... 39

Tabel 3.2 Skala Likert 42

Tabel 3.3 Kelas Interval 42

Tabel 5.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52

Tabel 5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur 53

Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... 53

Tabel 5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 54

Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Efficientcy 55

Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Fulfillment..... 56

Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang System Availability 57

Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Privacy..... 59

Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Nasabah 60

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas..... 62

Tabel 5.11 Hasil Uji Reabilitas 63

Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas 64

Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinearitas..... 65

Tabel 5.14 Hasil Analisis Linier Berganda 68

Tabel 5.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) 70

Tabel 5.16 Hasil Uji F Simultan (Uji F) 71

Tabel 5.17 Hasil Uji t Parsial (Uji t) 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Aplikasi *Mobile Banking* Paling Banyak Digunakan Th 2024. 2

Gambar 1.2 Informasi Mengenai Aplikasi BRImo 4

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 34

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia 51

Gambar 5.1 Grafik Uji Normalitas..... 64

Gambar 5.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas 67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG PENELITIAN

Di era globalisasi saat ini pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, dan membawa perubahan yang besar terhadap aktifitas kehidupan manusia. Beberapa sektor yang mengalami perubahan dari dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju diantaranya sektor perekonomian, sosial, budaya, pendidikan, pertahanan dan keamanan, serta sektor perbankan juga tidak luput dari dampak kemajuan teknologi informasi.

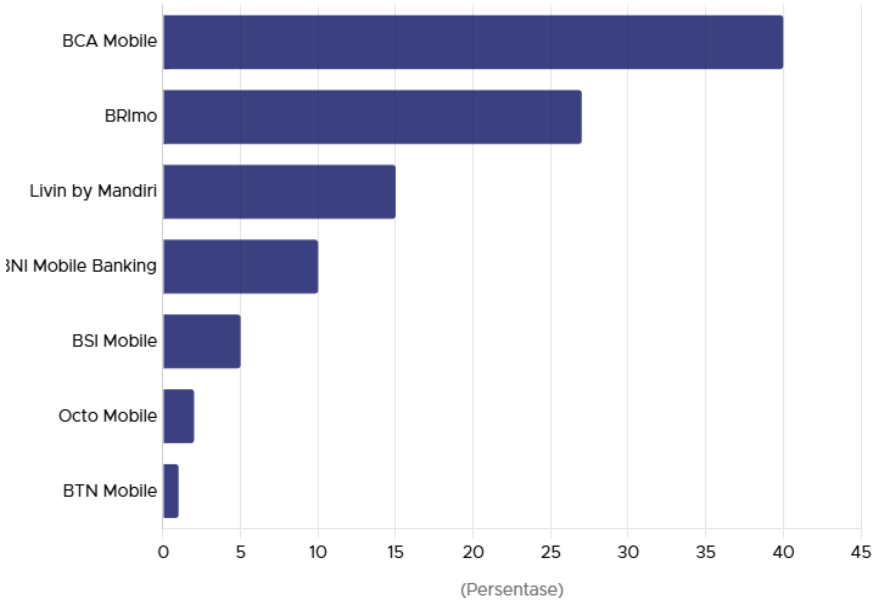
Teknologi informasi berperan penting diberbagai bidang, setiap lini yang ada disetiap lapisan masyarakat maupun pemerintahan sangat membutuhkan adanya kemajuan teknologi. Perbankan juga tidak luput dari dalam penggunaan kemajuan teknologi. Dengan adanya kemajuan teknologi, maka dunia perbankan bisa menjangkau seluruh lapisan nasabahnya (Purba et al.2020).

Mobile Banking merupakan inovasi layanan dari Bank dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan pada kebutuhan nasabah dalam memudahkan transaksi bagi para nasabah. *Mobile Banking* pertama kali diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) September 1998. Langkah tersebut kemudian diikuti oleh bank-bank lain seperti bank BRI, BCA, Bank Niaga, Mandiri dan lain-lain. Berikut data online pengguna *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2024 dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut;

Gambar 1.1

Data Aplikasi *Mobile Banking* Paling Banyak Digunakan

Tahun 2024



Sumber: Populix, Mei 2024

Berdasarkan hasil survei populix per Mei 2024 *Mobile Banking* paling bamyak digunakan dipegang oleh BCA Mobile dengan dengan total pengguna 40% responden. *Mobile banking* terpopuler kedua dipegang oleh BRImo layanan perbankan digital dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk dengan perolehan sebanyak 27% responden. Posisi ketiga dipegang oleh Livin by Mandiri dengan perolehan 15% responden, diikuti oleh BNI Mobile Banking dengan 10% responden. Disusul oleh BSI Mobile posisi kelima dengan 5% responden, Octo Mobile dengan 2% responden, dan BTN Mobile pada posisi terakhir dengan perolehan 1% responden.

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia cukup cepat karena layanan elektronik yang diberikan oleh bank mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Banyak faktor yang menyebabkan nasabah tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Mulai dekatnya lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas, kemudahan bertransaksi dan beberapa faktor lainnya. Namun faktor yang paling menarik adalah kemudahan bertransaksi dalam layanan *mobile banking* (Panjaitan 2020).

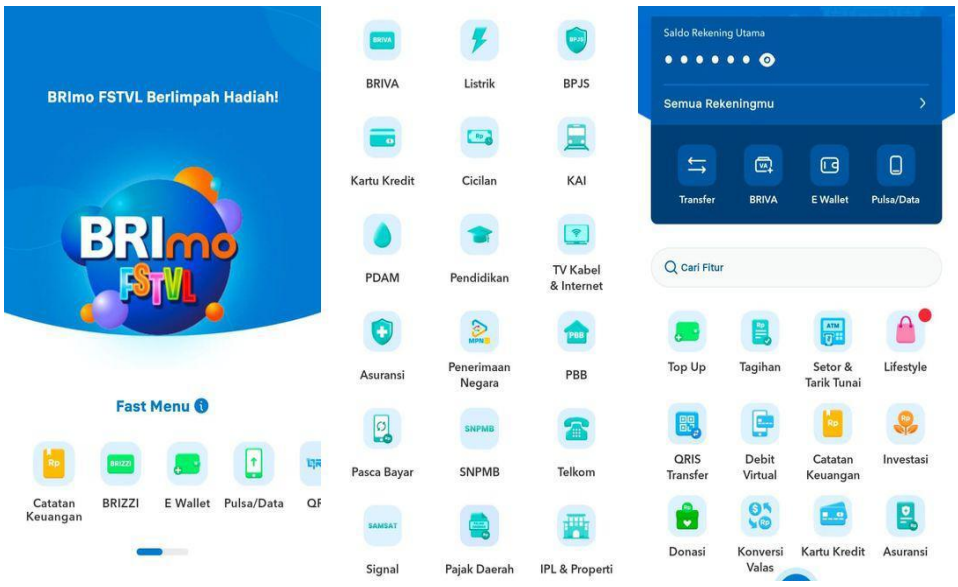
Mobile banking diciptakan dalam meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi guna mempermudah transaksi serta mengurangi beban kerja perbankan. Beberapa bank telah menerapkan sistem layanan *mobile banking* salah satunya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Atau dikenal dengan Bank BRI yang merupakan penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia berdiri tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Jenis sistem layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh BRI adalah BRImo (BRI mobile).

BRI Mobile merupakan sebuah layanan transaksi yang dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Aplikasi BRImo merupakan perkembangan dari bank BRI Indonesia internet banking dan *mobile banking* yang sudah digunakan sebelumnya. Ada hal-hal baru yang ada dalam BRImo dan menjadi kelebihan dari aplikasi layanan serupa sebelumnya. Berikut beberapa kelebihan BRImo, antara lain: Fitur didalamnya sudah lebih lengkap dan lebih canggih, sistem keamanan menggunakan *username* dan sandi saat membuka aplikasi, serta menggunakan *face id* dan

fingerprint sehingga lebih aman, dapat mengambil serta menyetor uang tanpa menggunakan kartu ATM, dapat melihat mutasi rekening dalam bentuk *softfile*, bisa melakukan transaksi perbankan, pembayaran menggunakan QRIS, pembelian pulsa atau data, pengisian dompet digital, pembayaran BRIZZI, transaksi belanja online, dapat membayar tagihan (Cicilan, kartu kredit, pajak, BPJS, listrik dan tagihan lainnya).

Berikut adalah informasi mengenai tampilan, fitur dan menu transaksi yang dapat dilakukan pada aplikasi BRImo dapat dilihat pada gambar 1.2:

Gambar 1.2 Informasi mengenai Aplikasi BRImo



Sumber : Aplikasi BRImo

Keberadaan *mobile banking* menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. *Mobile banking* muncul sebagai salah satu layanan dari perbankan yang merupakan sebagai salah satu inovasi pelayanan bank untuk mempermudah aktivitas perbankan karena menghilangkan batas ruang dan

waktu. Layanan perbankan yang dapat diakses dari mana saja dan kapanpun tanpa adanya batas waktu. Dengan kualitas yang baik pula dalam membantu kelancaran nasabah bertransaksi akan membuat nasabah menjadi puas karena kebutuhan transaksional perbankan bisa terpenuhi (Panjaitan.2023).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan. Menurut Pasuraman (2016), salah satu instrumen baku dalam menilai kepuasan pelanggan adalah *Service Quality* (*ServQual*), yang meliputi *tangible, reability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty*. *E-Service Quality* pada dasarnya merupakan pengembangan dari *service quality* yang diterapkan dalam layanan media elektronik. *E-Service Quality* dikenal sebagai *E-ServQual*, merupakan versi terbaru dari dari *Service Quality* (*ServQual*). *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet.

Pasuraman et al (2005) dalam Blut M (2016), menyebutkan bahwa kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) mengacu pada sejauh mana suatu usaha atau toko online dalam memberikan fasilitas dalam hal berbelanja, melakukan pembelian sampai proses penyerahan produk dan jasa secara efisien dan efektif.

Banyak penelitian menghubungkan *E-Service Quality* sebagai penentu kepuasan. Pada penelitian Berlianto (2024), bahwa *E-service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRIZZI. Safitri et al (2022), menyatakan bahwa hasil penelitian berpengaruh secara secara simultan seluruh indikator *E-Service Quality* terhadap kepuasan konsumen Shopee.

Maesaroh dan Nurtjahjadi (2024), menyatakan bahwa dimensi dari *E-Service Quality* yang terdiri dari: *efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy* yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Maka, untuk melihat sejauh mana kualitas layanan BRImo dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Pekanbaru, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo di Pekanbaru."**

1.2.PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah *efficientcy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru?
2. Apakah *fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru?
3. Apakah *system availability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru
4. Apakah *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru?
5. Apakah *efficientcy, fulfillment, system availability* dan *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru?

1.3.TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *efficientcy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Fulfillment* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *System availability* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *Privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis *Efficientcy*, *Fulfillment*, *System Availability* dan *Privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi praktisi dan Bank BRI, penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan strategi maupun hal-hal yang yang mendukung kemajuan bank.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran untuk penelitian lebih lanjut bagi para akademik dan peneliti selanjutnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan dalam penerapan teori-teori yang telah didapatkan oleh peneliti di bangku kuliah maupun dari referensi buku-buku khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

1.4.SISTEMATIKA PENULISAN

Di dalam sistematika penulisan ini, nantinya penulis akan membagi 6 bab yang membahas masing-masing pokok permasalahan sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II :TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini dijelasakan teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis serta sangat membantu dalam analisis hasil penelitian nantinya. Kerangka pemikiran dijelaskan secara singkat tentang permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang apa yang seharusnya terjadi dan apa yang senyatanya. Hipotesis berisi pernyataan singkat yang disimpulkan dari tujuan pustaka.

BAB III :METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menentukan jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel, serta analisis data.

BAB IV :GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan sejarah singkat dari perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V :HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan mencoba memberikan pembahasan tentang pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasaan nasabah pengguna BRImo di Pekanbaru.

BAB VI :KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian sebagai berikut:

1. *Efficiency* memiliki pengaruh signifikan dan positif, yang berarti semakin efisien aplikasi, semakin tinggi kepuasan nasabah.
2. *Fulfillment* juga berpengaruh signifikan dan positif, menunjukkan bahwa kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka.
3. *System availability* memberikan pengaruh signifikan dan positif, menegaskan pentingnya keandalan aplikasi untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal.
4. *Privacy* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan, menunjukkan bahwa meskipun privasi penting, perannya tidak secara langsung menentukan kepuasan nasabah.
5. *Efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menandakan bahwa kombinasi dari berbagai faktor tersebut berperan penting dalam menciptakan pengalaman perbankan digital yang memuaskan.

6.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bank BRI harus meningkatkan kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo.
2. Bank BRI harus meningkatkan kecepatan pembayaran menggunakan *scan QR-barcode mobile banking* BRImo.
3. Bank BRI harus meningkatkan berbagai macam layanan informasi keuangan pada *mobile banking* BRImo.
4. Bank BRI harus memastikan bahwa BRImo dapat dipercaya melindungi kode kunci pada saat *login mobile banking.*
5. Bank BRI harus meningkatkan kecepatan transaksi dan kemudahan navigasi dalam penggunaan *mobile banking* BRImo untuk memberikan pengalaman yang baik bagi nasabah.
6. Bank BRI harus memastikan fitur-fitur *mobile banking* BRImo tertentu dalam aplikasi sudah benar-benar memenuhi keinginan nasabah dalam hal kemudahan transaksi atau akses informasi

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah & Tantri, 2014, ***Manajemen Pemasaran,*** Depok;Raja Grafindo Persada

Abdullah, Thamrin, Francis Tantri, 2016, ***Manajemen Pemasaran,*** Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Abdullah.T, Tantri Francis, 2018, ***Pengantar Bisnis,*** Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). **Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo**. *Jurnal Mitra Manajemen*, *4*(5), 708-720.

Alfabeta Nugroho, Setiadi, 2015. ***Perilaku Konsumen : Prespektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen.*** Jakarta : Pernamedia Group.

Amaliah, N. R., Gemini, P., & Aminah, A. (2024). **Pengaruh *E-Service Quality* terhadap E-*Costumer Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi BRImo di Bank BRI Unit Citra Sudiang.** *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, *4*(2).

Amira, A. A., & Syahputra, S. (2020). **Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee**. *eProceedings of Management*, *7*(3).

Assauri, 2014, ***Manajemen Pemasaran***, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Budianto, 2015, ***Manajemen Pemasaran,*** Yogyakarta: Ombak.

Blut, M 2016, **E-Service Quality: Development of Hierarchical Model.** Journal Retailing

BRImo. Diakses pada 05 November 2024 dari Aplikasi BRImo.

Feriyanto, Andri, Tryana, Endang Shyta, 2015, ***Pengantar Manajemen 3 IN 1 : Untuk Mahasiswa dan Umum,*** Kebumen, Media Tera, H.4.

Ghozali. I, 2016, ***Aplikasi Analisis Multikveriete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII,*** Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadiyati, 2017, ***Pengantar Manajemen,*** Pekanbaru: Nofa.

Haetami, A., & Widodo, T. (2021***).* Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*, Dan *Customer Loyalty* Pada Aplikasi Bni Mobile Banking**. *eProceedings of Management*, *8*(6).

Halomoan, T. N., & Jamiat, N. (2022). **Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Lazada di Kota Bandung**. *eProceedings of Management*, *9*(1).

Herlambang. S, Bambang Heru Marwoto, 2014, ***Pengantar Ilmu Bisnis,*** Yogyakarta: Prama Publishing, Hal 71.

Hutagaol, P., & Zendrato, O. B. (2024***). PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN BRIZZI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. KCP KESAWAN MEDAN.*** *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, *4*(1), 62-78.

Ikatan Bankir Indonesia. ***Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.*** Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Kotler & Amstrong, 2014, ***Manajemen Pemasaran***, Edisi 12 Jilid Dua, Jakarta, Erlangga, Jakarta.

Kotler & Keller, 2014, ***Principles of Marketing,*** Edisi 12 Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran, Jakarta.

Kotler, & Keller, Kevin, 2016, ***Marketing Management Is Edition.*** New Jersey : Pearson.

Malhotra, N. K. ***Marketing research: an applied orientation***, 4th edition, PrenticeHall International, London, 2016.

Maesaroh, A., & Nurtjahjadi, E. (2024). **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER SATISFACTION* LIVIN BY MANDIRI DI KOTA BANDUNG**. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 7*(6), 971-978.

Mulyanto, H., & Wulandari, A. 2010. ***Penelitian Metode dan Analisis,*** Semarang: CV. Agung.

Panjaitan, L. N., Simanjuntak, J., & Sianipar, G. J. (2023). ***The Effect of Mobile Banking service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty.*** *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, *8*(3).

Parasuraman, A. Valerie. (Diterjemahkan oleh Sutanto) ***Delivering Quality Service***. (New York: The Free Press, 2016)

Pangestu, M. G., Fadhillah, Y., & Pandiangan, N. (2022). **Pengaruh *E-Service Quality* dan *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna *E-Wallet* ShopeePay di Kota Jambi.** *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE), 1*(2), 68-76.

Priansa, D.J. (2017). ***Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer***. Bandung: CV Alfabeta

Prisanti, M. Della, Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017***). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trus terhadap E-Customer Satisfaction serta Implikasinya terhadap E-98 Customer Loyalty***. Journal of Business Studies

Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). ***The Impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study Of Thailand.*** *Polish Journal of Management Studies*, 15(2)

Purba A.Ramen, dkk (2020). ***Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi,*** Medan: Yayasan Kita Menulis.

Riduwan, 2013. ***Dasar-Dasar Statistik.*** Bandung : Alfabeta.

Rustanti, Ninik. ***Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi***. Yogyakarta: Deepublish, 2015.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, ***Perilaku Konsumen:Pendekatan Praktis.*** Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian:Yogyakarta:Penerbit Andi.

Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). **Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto)**. *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta)*, *2*(1), 12-20.

Stanton dan Tambajong, 2013, ***Prinsip Pemasaran,*** Alih Bahasa oleh Buchari Alma, Jilid 1 Edisi Ke 10, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Setyaningrum Ari, Udaya Jusuf, Efendi, 2015, ***Prinsip-Prinsip Pemasaran,*** Yogyakarta, Andi.

Sofjan Assauri, M.B.A, 2015, ***Manajemen Pemasaran (dasar, konsep, strategi),*** PT.Grafindo Persada, Jakarta.

Sudaryono, 2016, ***Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi***, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Sugiyono, 2015, ***Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods),*** Bandung, Alfabeta.

Sumiati dan Habibah, Ummu. 2016. ***Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah di Kota Bangkalan Madura.*** Vol. 1, No. 1, Maret 2016 : Hal 31-48.

Sunyoto, Danang, 2015, ***Perilaku Konsumen dan Pemasaran,*** Yogyakarta, CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). ***Service Quality and Satisfaction***. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, et al. ***Service Quality dan Satisfaction***. Yogyakarta : Andi Offset, 2016.

Terry, George R, Leslie W.Rue, 2016, ***Dasar-Dasar Manajemen,*** Jakarta, Bumi Aksara, Hal.1, Hal.9.

Tobagus, Anita. "**Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *E-satisfaction* Pada Pengguna Di Situs Tokopedia**", Agora Vol. 6, No. 1, 2018.

Widayanti, D. A., Rahayu, S., & Hariyanti, H. (2023). **Pengaruh Kualitas *E-Service* terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *E-Commerce* Shopee.** *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, *2*(1), 352-366.

Yanto, R. T. Y., & Anjarsari, A. D. (2021). **Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee).** *Pro Mark*, *11*(1), 13-13.

Yonatan, Z.A. (2024, 05 Juni). ***Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024***. Diakses pada 05 November 2024, dari https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB

Zeithaml, et al. 2009. ***Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm***, 5th edition. New York: McGraw –Hill, 2009.