



ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP DIGITAL SAVING PADA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK

Yana Iqbal Maulana¹, Anshori Dwi Putra², Wiwiek Widyastuty³, Arief Rusman⁴, Jefi⁵

Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana^{1,2,3}

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana⁴

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana⁵

*Correspondent Author: yana.yim@bsi.ac.id¹

Authors Email: anshoridwiputra99@gmail.com², wiwiek.wwy@bsi.ac.id³,
arief.aef@bsi.ac.id⁴, jefi.jfi@bsi.ac.id⁵

In Indonesian

Abstrak: Kepuasan pengguna merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapan yang dimiliki. Dalam penggunaan aplikasi BRImo, tingkat kepuasan dapat dilihat dari efisiensi pengguna dalam membuka rekening tabungan secara digital. Meskipun demikian, layanan mobile banking masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan koneksi dan kegagalan transaksi akibat kesalahan sistem yang berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode PIECES Framework yang mencakup enam variabel, yaitu Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service, untuk mengevaluasi sistem secara komprehensif dan sistematis. Metode ini memungkinkan identifikasi terhadap kelebihan serta aspek yang perlu ditingkatkan agar sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata pada variabel Performance sebesar 4,7, Information 4,411, Economics 3,658, Control and Security 4,6, Efficiency 4,416, dan Service 4,272. Berdasarkan hasil tersebut, tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo berada pada kategori puas, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memberikan layanan yang baik serta mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna dalam mendukung aktivitas perbankan digital.

Kata kunci: BRImo, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking, PIECES Framework, Evaluasi Sistem, Kualitas Layanan.

In English

Abstract: User satisfaction is a feeling that arises from comparing the performance of a service with the expectations held by its users. In the context of the BRImo application, user satisfaction can be assessed through the efficiency of opening a savings account digitally. However, mobile banking services still face several challenges, including connection disruptions and transaction failures caused by system errors, which may reduce customer trust. This study employs the PIECES Framework, consisting of six variables: Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service, to evaluate the system comprehensively and systematically. This method enables the identification of strengths and areas requiring improvement to ensure the system effectively meets user needs. The results indicate average scores of 4.7 for Performance, 4.411 for Information, 3.658 for Economics, 4.6 for Control and Security, 4.416 for Efficiency, and 4.272 for Service. Based on these findings, the level of user satisfaction with the BRImo application falls within the satisfied category, indicating that the application provides high-quality services and is capable of meeting or even exceeding user expectations in supporting digital banking activities.

Keywords: BRImo, User Satisfaction, Mobile Banking, PIECES Framework, System Evaluation, Service Quality.



I. PENDAHULUAN

Di era digital, perkembangan perbankan berlangsung sangat cepat sehingga persaingan semakin ketat. Bank dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan demi kepuasan nasabah. Sebagian besar bank di Indonesia telah mengadopsi sistem komputerisasi modern dan aplikasi mobile untuk mempermudah layanan. Bank BRI secara konsisten terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Mobile banking adalah layanan keuangan menggunakan media elektronik yang dapat diakses melalui smartphone, bahwa mobile banking dapat berkerja dengan melakukan pelayanan perbankan melalui handphone [1]. Permasalahan yang sering dialami oleh pengguna mobile banking adalah keluhan terkait kinerja aplikasi, seperti gangguan koneksi yang kerap terjadi. Selain itu, terdapat masalah pada keandalan layanan, seperti tidak dapat mengakses mobile banking meskipun jaringan seluler dalam kondisi baik, serta transaksi yang terputus secara otomatis. Kegagalan transaksi akibat kesalahan sistem juga sering terjadi sehingga dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking. Penelitian ini didasarkan pada berbagai keluhan pengguna yang ditemukan pada ulasan aplikasi di Google Play Store, masukan dari masyarakat sekitar, serta nasabah yang datang langsung ke kantor BRI. BRI menyediakan layanan Digital Saving sebagai platform pembukaan rekening tabungan secara online bagi calon nasabah baru [2]

Seiring perkembangan teknologi informasi, Bank BRI menghadirkan layanan Digital Saving dan aplikasi BRImo. Digital Saving merupakan layanan pembukaan rekening secara online, sedangkan BRImo adalah aplikasi berbasis internet yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi online secara real time. Digital Saving memberikan kemudahan bagi nasabah dalam membuka rekening secara online melalui website dengan memanfaatkan teknologi Face ID dan tanda tangan digital. Dengan layanan ini, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor Bank BRI atau bertatap muka dengan customer service, karena seluruh proses dapat dilakukan melalui website Digital Saving menggunakan smartphone dan jaringan internet.

Nasabah diinstruksikan untuk membuka mobile banking (BRImo) agar dapat memanfaatkan fasilitas yang di tawarkan oleh BRI [3]. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu menghadirkan layanan yang unggul melalui peningkatan kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kualitas produk. Kualitas merupakan kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya secara tepat. Kualitas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan [4]. Selain itu, loyalitas pelanggan juga memiliki pengaruh besar terhadap keuntungan perusahaan. Sistem sendiri dapat diartikan sebagai kumpulan elemen, alat, konsep, serta proses yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi atau bisnis. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan [5].

Ekspektasi pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, rekomendasi, serta informasi dari perusahaan dan pesaing. Pelanggan yang puas cenderung loyal dan memberikan respons positif, sedangkan kepuasan yang sangat tinggi terjadi ketika kinerja layanan melebihi harapan pelanggan [6].

Sebagai lembaga keuangan, bank tidak lepas dari berbagai permasalahan dalam operasionalnya, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kegiatan bisnis secara keseluruhan. Oleh karena itu, sektor jasa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Artikel ini membahas pengaruh kepuasan layanan terhadap kualitas layanan dan retensi nasabah bank.

Kualitas layanan menunjukkan bahwa perbedaan antara ekspektasi konsumen terhadap kinerja perusahaan dan peringkat konsumen terhadap kinerja aktual memberikan persepsi terhadap kualitas layanan kepada konsumen [7]. Kualitas dapat diartikan sebagai keadaan yang dinamis terkait produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang tingkat kerjanya mampu memenuhi maupun melampaui harapan pelanggan [8].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Digital Saving melalui aplikasi BRImo. Kajian ini dilakukan sebagai bagian dari tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika.

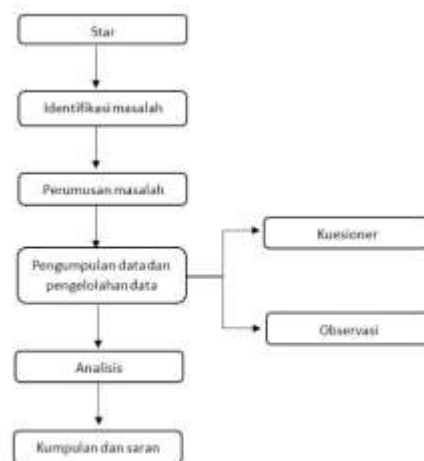
II. METODE DAN MATERI

Metode penelitian merupakan prosedur sistematis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian ilmiah yang disusun secara terencana, sistematis, dan terstruktur sejak awal hingga akhir penelitian untuk menemukan hubungan kausal antarvariabel. Penelitian kuantitatif menekankan penggunaan data numerik dalam pengumpulan, analisis, interpretasi, dan penyajian hasil penelitian [9]

1. Teknik Pengumpulan Data

- Penelitian ini melakukan observasi langsung terhadap layanan Digital Saving pada aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia, termasuk proses pendataan dan langkah-langkah pembukaan rekening.
- Dengan melakukan wawancara dengan nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo untuk membuka rekening tabungan baru, guna memperoleh informasi pengalaman pengguna secara mendalam.
- Mengumpulkan data dan informasi mengenai Digital Saving pada aplikasi BRImo melalui berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, artikel, dan buku, yang nantinya digunakan sebagai bahan dalam penyusunan laporan penelitian.

Tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis meliputi tahapan proses penelitian dan penelitian dapat dirincikan sebagai berikut:



Sumber: hasil penelitian

Gambar 1. Bagan Tahapan Penelitian

Berdasarkan bagan yang ditampilkan di atas, tahapan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik [10].

Tahap awal dalam penelitian adalah melakukan analisis dan identifikasi masalah. Peneliti menganalisis isu-isu yang terjadi di masyarakat, terkait dengan perkembangan internet dan teknologi di era digital. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini berkaitan dengan pemilihan aplikasi mobile banking online. Setelah itu, peneliti merumuskan masalah yang akan menjadi fokus penelitian.

2. Perumusan Masalah

Pada tahap ini, peneliti merumuskan masalah yang sedang terjadi dengan mengevaluasi penyebabnya. Setelah penyebab masalah dipahami, peneliti menentukan solusi atau langkah-langkah yang dapat diambil untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

3. Pengumpulan dan Pengolahan Data



Setelah masalah teridentifikasi, tahap selanjutnya adalah mengumpulkan dan mengolah data. Peneliti menggunakan observasi dan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner berisi pertanyaan atau pernyataan yang dijawab oleh responden. Data yang terkumpul kemudian diolah untuk mempersiapkan analisis selanjutnya.

4. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data dengan tujuan menemukan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah. Tahap ini mencakup pengelompokan data berdasarkan karakteristiknya, pembersihan, transformasi, dan pemodelan data untuk memperoleh informasi penting dari data tersebut.

5. Kesimpulan dan Saran

Bagian ini merupakan penutup penelitian, di mana kesimpulan disajikan secara ringkas mengenai hasil penelitian. Saran diberikan sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian serta untuk memperbaiki kekurangan yang mungkin ada.

Untuk melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata pada setiap pertanyaan dalam kuesioner. Sebelum menghitung nilai rata-rata tersebut, diperlukan penentuan skor kepuasan pengguna sebagai dasar pengukuran. Tingkat kepuasan pengguna ditentukan menggunakan skala Kaplan dan Norton dengan penerapan rumus metode PIECES. Berikut disajikan tabel interval kepuasan pengguna beserta rumus metode PIECES yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Penilaian Skala Kategori Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
1-1,79	Sangat Tidak PUas
1,8-2,59	Tidak Puas
2,6-3,3	Cukup Puas
3,4-4,91	Puas
4,92-5	Sangat Puas

Rumus berikut dapat digunakan untuk menentukan rata-rata skor kepuasan pengguna:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Dimana:

- RK = Rata-Rata Kepuasan
- JSK = Jumlah Skor Dari Kuesioner
- JK = Jumlah Kuesioner

III. PEMBAHASA DAN HASIL

1. Analisis Data Struktur PIECES

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari 80 responden melalui penyebaran kuesioner. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan enam variabel yang terdapat dalam metode PIECES. Adapun hasil analisis dari masing-masing variabel dipaparkan pada bagian selanjutnya.

a. Performance

Berikut menunjukkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan variabel performance

Tabel 2. Variabel Performance

no	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Membuka rekening baru di aplikasi BRImo dengan mudah	28	4	0	0	0
2	Register aplikasi BRImo dengan mudah	19	5	1	0	0
3	Tampilan fitur yang mudah di pahami	17	14	0	0	0
Jumlah		64	23	1	0	0

$$RK = \frac{(64 * 5) + (23 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)}{64 + 23 + 1 + 0 + 0}$$

$$RK = \frac{415}{88} = 4,7$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, tingkat rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel Performance memperoleh nilai sebesar 4,7. Berdasarkan kategori penilaian metode PIECES, nilai tersebut termasuk dalam kategori puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja layanan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, sehingga aplikasi BRImo dinilai mampu memberikan kualitas layanan yang optimal kepada pengguna.



Sumber: Divisi Mass Funding bagian Product Development (2022)

Gambar 2. Tampilan Register Akun

Ini adalah tampilan dimana nasabah di arahkan untuk melakukan registrasi untuk membuat akun.



Sumber: Divisi Mass Funding bagian Product Development (2022)

Gambar 3. Tampilan Register Akun

2. Information

Berikut ini pada Table IV.2 Menjelaskan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan variabel *Information*.

Tabel 3. Variabel Information

NO	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Informasi yang di Sajikan Mudah di Pahami Oleh Pengguna	29	29	2	0	0
2	Memasukan Data yang Salah Akan Mengulang Langkah-langkah Dari Awal	31	19	8	1	1
3	Data yang di Masukan Oleh Nasabah Akan Tersimpan Dengan Aman	35	21	3	0	1
Jumlah		95	69	13	1	2

$$RK = \frac{(95 * 5) + (69 * 4) + (13 * 3) + (1 * 2) + (2 * 1)}{95 + 69 + 13 + 1 + 2}$$

$$RK \frac{794}{180} = 4,411$$

Berdasarkan hasil di atas, perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan menggunakan variabel information memperoleh skor sebesar 4,411. Jika disesuaikan dengan karakteristik PIECES, nilai tersebut termasuk dalam kategori PUAS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelayanan mendapatkan penilaian yang positif.

Namun, masih terdapat beberapa pelanggan pada pertanyaan nomor 2 dan 3 yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua nasabah tersebut, diketahui bahwa mereka merasa informasi yang ditampilkan pada halaman utama aplikasi terlalu banyak dan sebagian besar tidak dibutuhkan sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman saat menggunakan aplikasi. Menurut nasabah, informasi yang ditampilkan seharusnya lebih difokuskan pada edukasi dan peningkatan kewaspadaan dalam penggunaan aplikasi BRImo.



Sumber: Divisi Mass Funding bagian Product Development (2022)

Gambar 4. Halaman home dan fitur-fitur

3. Economics

Berikut ini Tabel 4. Menjelaskan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan Variabel Economics.

Tabel 4. Variabel Economics

NO	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Setoran awal lebih murah dari bank lain	8	22	29	1	0
2	biaya tarif potongan perbulan yang relatif murah	8	28	22	2	0
Jumlah		16	50	51	3	0

$$RK \frac{(16 * 5) + (50 * 4) + (51 * 3) + (3 * 2) + (0 * 1)}{16 + 50 + 51 + 3 + 0}$$

$$RK \frac{439}{120} = 3,658$$

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pada variabel economics memperoleh skor sebesar 3,658. Berdasarkan karakteristik PIECES, nilai tersebut termasuk dalam kategori PUAS. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel economics pada kepuasan pelayanan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa salah satu alasan nasabah memilih BRI adalah karena biaya setoran awal dan biaya administrasi bulanan yang dinilai lebih terjangkau dibandingkan dengan bank lainnya.

Produk	BritAma		Tahapan BCA			Mandiri Saving			BNI Taplus		
	Silver	Black	Blue	Gold	Platinum	Silver	Gold	Platinum	Silver	Gold	Platinum
Setoran Awal	Rp250.000		Rp500.000			Rp500.000			Jabodetabek : Rp500.000 Non Jabodetabek :		
Biaya Admin Kartu	Rp3.500	Rp6.500	n/a	n/a	n/a	Rp4.500	Rp5.000	Rp8.500	Rp4.500	Rp5.000	Rp8.500
Biaya Kartu	Rp 25 rb	Rp 15 rb	Rp 17 rb	Rp 17 rb	Rp 20 rb	n/a	n/a	n/a	Free		
Biaya Administrasi	Rp 12 rb	Rp 15 rb	Rp 17 rb	Rp 17 rb	Rp 20 rb	Rp12.500			Rp 12 rb		
Saldo Minimum	Rp 50 rb		Rp 50 rb			Rp 100 rb			Rp 150 rb		
Biaya Penutupan	Rp50 rb		Rp 50 rb			Rp 50 rb			Rp 10 rb		

Sumber: Divisi Mass Funding bagian Product Development (2022)

Gambar 5. Benchmark Tabungan BRI vs Peers

Benchmark Tabungan BRI vs Peers adalah menjelaskan benchmark Tabungan BRI dan Peers, yang artinya adalah perbandingan tabungan BRI dengan tabungan bank lainnya. Dari segi setoran awal, biaya adminitrasi dan saldo minimum.

4. Control and Security

Berikut ini Tabel IV. 4 Menjelaskan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan variabel *Control and Scurity*.

Tabel IV. 1 Variabel Control and Security

NO	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fitur - fitur pembayaran yang banyak dan mudah di pahami oleh pengguna	34	25	1	0	0
2	Mempermudah pembelian pulsa/data, Qris, top up Brizi, setor tunai, dan top up dompet digital tidak perlu login ke BRImo	40	18	1	1	0
3	Dapat tarik tunai tanpa kartu dengan mudah dan aman	37	21	2	0	0
Jumlah		111	64	4	1	0

$$RK = \frac{(111 * 5) + (64 * 4) + (4 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)}{111 + 64 + 4 + 1 + 0}$$

$$RK = \frac{825}{180} = 4,6$$

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh nilai rata-rata kepuasan pengguna pada variabel Control and Security sebesar 4,6. Berdasarkan kriteria penilaian dalam metode PIECES, nilai tersebut termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan dan kemudahan penggunaan yang baik. Tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami memungkinkan pengguna, termasuk pengguna baru, untuk mengoperasikan aplikasi dengan mudah tanpa mengalami kendala yang signifikan. Selain itu, dari aspek keamanan, BRImo dinilai mampu memberikan perlindungan yang memadai terhadap data dan informasi pengguna sehingga keamanan transaksi dan privasi pengguna tetap terjaga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis pada seluruh variabel dalam metode PIECES, yaitu Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service, seluruh variabel memperoleh kategori puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi BRImo telah memberikan kinerja yang baik dalam mendukung peningkatan kualitas layanan bagi pengguna. Tingginya tingkat kepuasan pada setiap aspek yang dievaluasi mengindikasikan bahwa aplikasi BRImo mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan



pengalaman layanan yang positif. Dengan demikian, aplikasi ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna dan menghasilkan respons yang positif dari pelanggan.

Tabel IV.2 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan Variabel PIECES

Variabel	Rata-Rata Kepuasan	Kategori
Performance	4,7	Puas
Information	4,411	Puas
Economics	3,658	Puas
Control and Security	4,6	Puas
Efficiency	4,416	Puas
Service	4,272	Puas

Hasil analisis Domain PIECES Framework menunjukkan tingkat kepuasan pengguna BRImo sebesar 4,342 yang termasuk kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa BRImo berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis PIECES Framework, diperoleh nilai pada aspek Performance sebesar 4,700, Information 4,411, Economics 3,658, Control and Security 4,600, Efficiency 4,416, dan Service 4,272. Seluruh aspek berada dalam kategori puas, yang menunjukkan bahwa aplikasi BRImo telah berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, rata-rata tingkat kepuasan pengguna berdasarkan model Kaplan dan Norton sebesar 4,342, sehingga tingkat kepuasan pengguna BRImo juga termasuk dalam kategori puas. Meskipun demikian, Bank BRI perlu terus meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kualitas layanan agar penggunaan BRImo semakin optimal serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih efisien. Berdasarkan hasil penelitian, Bank BRI perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi BRImo, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, keamanan data dan transaksi, serta kualitas layanan. Peningkatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital BRImo.

REFERENASI

- [1] I. K. Andrianto, T. Sudarwanto, and P. Haryanti, "Pengaruh Performance, Reliability, And Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BRI Syariah Kc Jombang," *J. Islam. Econ. Stud.*, vol. 3, pp. 91–99, 2022.
- [2] R. Kurniati and Jaroji, "Perancangan Aplikasi Antrian Pasien Di Rumah Sakit Menggunakan Metode Fast," *Semin. Nas. Ind. dan Teknol. (SNIT), Politek. Negeri Bengkalis Peranc.*, no. Lcm, pp. 478–486, 2020.
- [3] M. Z. Ibhar and F. Feldiko Ibhar, "Penerapan Sistem Online Digital Saving Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Mediasi Dengan Keputusan Menabung (Studi Kasus Pada Nasabah PT BRI Cabang Pelintung Dumai)," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 32–38, 2023, doi: 10.36917/japabis.v5i1.79.
- [4] Firdaus, "Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Cabang Weleri)," *J. Ekon. Islam*, no. 2004, pp. 1–15, 2020.
- [5] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian," *Kaji. Islam Kontemporer*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023, doi: 10.21070/2017/978-979-3401-73-7.
- [6] F. Fauzi and P. Putra, "Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah," *MASLAHAH (Jurnal Huk. Islam dan Perbank. Syariah)*, vol. 11, no. 1, pp. 33–41, 2020, doi: 10.33558/maslahah.v11i1.2758.
- [7] C. A. Novitasari, A. S. Manggarani, and M. Astuti, "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA," *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 19, no. 2, pp. 1–12, 2021, doi: 10.52330/jtm.v19i2.26.
- [8] A. Malik, Samsul Anwar, and N. Rahayuningsih, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Digi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kcp Katapang," *J. INVESTASI*, vol. 1, no. 3, pp. 119–129, 2025, doi: 10.62567/ijosse.v1i3.1351.
- [9] E. Hermawan, "Buku Ajar Penelitian Kuantitatif," *Buku Ajar*, pp. 1–25, 2022.



e-ISSN : 2597-3673 (Online) , p-ISSN : 2579-5201 (Printed)

Vol.10 No.1 (June 2026)

Journal of Information System, Informatics and Computing

Website/URL: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom>

Email: jisicom@stmikjayakarta.ac.id , jisicom2017@gmail.com

- [10] D. S. Astuti and M. Lutfi, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal Ekobis Ekonomi Bisnis & Manajemen, 9(2), 132-144.," *J. Ekobis Ekon. Bisnis Manaj.*, vol. 9, no. 2, pp. 132–144, 2019.