

ABSTRAK

PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BRIMO (Studi Pada Nasabah Generasi Z PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya)

Oleh:

Wildan Abdul Aziz
NIM. 233404162

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M., CIFM., CIABV.

Pembimbing II : Dr. Annas Syams Rizal Fahmi, S.E.I, M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 101 responden menggunakan teknik *non-probability sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* aplikasi BRImo termasuk dalam kategori baik dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,460, nilai *t hitung* sebesar 8,432, dan signifikansi $<0,001$. Nilai *R Square* sebesar 0,418 menunjukkan bahwa 41,8% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *user experience*, sedangkan sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi BRImo guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *User experience*, Kepuasan Nasabah, BRImo, Generasi Z