

ABSTRACT

THE EFFECT OF DIGITAL SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION: A STUDY OF BRIMO USERS AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK SUKAHAJI MAJALENGKA UNIT

By:

Agung Mulyadi

NPM. 23404198

Guide 1: Dedeh Sri Sudaryanti, SE., M.Si.

Guide 2: Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

This development of digital banking services through the BRImo application requires PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sukahaji Unit, Majalengka, to provide high-quality digital services that meet customer expectations and enhance customer satisfaction. This study aimed to analyze the effect of digital service quality on customer satisfaction among BRImo users at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sukahaji Unit, Majalengka. Digital service quality was measured using four dimensions: Ease of Use, Reliability, Security, and Efficiency. This study employed a quantitative approach using a verification survey method. The sample consisted of 94 respondents, determined using the Slovin formula with a 10% margin of error and selected through Non-Probability Sampling using the Purposive Sampling method. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression with SPSS Version 27. The results showed that both digital service quality and customer satisfaction were classified as Very Good. The hypothesis test indicated that the calculated t-value of 21.169 was greater than the t-table value of 1.986 with a significance level of <0.001 (<0.05), while the R Square value of 0.830 indicated that digital service quality explained 83.0% of the variance in customer satisfaction, with the remaining 17.0% influenced by other factors outside this study. These findings indicate that digital service quality is the primary factor influencing customer satisfaction because it is capable of meeting customer expectations. Therefore, digital service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of BRImo users, implying that PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk should continuously improve the quality of its digital services, particularly in terms of system reliability.

Keywords: Digital Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT SUKAHAJI MAJALENGKA)

Oleh:

Agung Mulyadi

NPM. 233404198

Pembimbing 1: Dedeh Sri Sudaryanti, SE., M.Si.

Pembimbing 2: Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Perkembangan layanan perbankan digital melalui aplikasi BRImo menuntut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka menyediakan kualitas layanan digital yang mampu memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Kualitas layanan digital diukur berdasarkan dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Reliability* (Keandalan Sistem), *Security* (Keamanan), dan *Efficiency* (Efisiensi Layanan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei verifikatif. Sampel penelitian berjumlah 94 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% dan dipilih menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana menggunakan SPSS Versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah berada pada kategori Sangat Baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung sebesar 21,169 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,986 dengan tingkat signifikansi $<0,001$ ($<0,05$), serta nilai R Square sebesar 0,830 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital mampu menjelaskan 83,0% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 17,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena mampu memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo sehingga PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek keandalan sistem.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*