

THE EFFECT OF SECURITY QUALITY, FLEXIBILITY, AND USER INTERFACE ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING MOBILE BANKING SERVICES: A STUDY OF STUDENT USERS OF BRIMO IN KENDARI CITY

PENGARUH KUALITAS KEAMANAN, FLEKSIBILITAS, DAN USER INTERFACE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING: STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA BRIMO DI KOTA KENDARI

Agus Rudiansyah¹, Mustam², Yuan Swastika³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Bisnis Digital, Universitas Muhammadiyah Kendari^{1,2,3}

agusrdy832@gmail.com¹, mustam@umkendari.ac.id², yuan.swastika@umkendari.ac.id³

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how customer satisfaction with BRImo mobile banking services is impacted by security quality, flexibility, and user interface. The subjects were Kendari City university students utilizing BRImo. The swift expansion of mobile banking transactions, bolstered by data on Indonesia's digitalization and Kendari City's per capita spending level, makes this study relevant. However, prior research on the impact of security and flexibility on satisfaction has produced conflicting results, which calls for more thorough investigation. To give a more thorough understanding, this study also included a user interface variable. The Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method was employed in a quantitative manner. University students were given questionnaires to complete in order to gather data. The hypothesis examined whether or not BRImo client happiness is positively and significantly impacted by the variables of security quality, flexibility, and user interface, either separately or in combination. It is anticipated that the study's findings will advance scholarly inquiry and offer Bank BRI strategic guidance.

Keywords: BRImo, Customer Satisfaction, Flexibility, User Interface, And Security Quality. This

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BRImo dipengaruhi oleh kualitas keamanan, fleksibilitas, dan antarmuka pengguna. Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Kota Kendari yang memanfaatkan BRImo. Pesatnya perkembangan transaksi mobile banking, yang didukung oleh data digitalisasi Indonesia dan tingkat pengeluaran per kapita Kota Kendari, menjadikan penelitian ini relevan. Namun, penelitian sebelumnya tentang dampak keamanan dan fleksibilitas terhadap kepuasan menghasilkan hasil yang saling bertentangan, sehingga memerlukan investigasi yang lebih mendalam. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam, penelitian ini juga memasukkan variabel antarmuka pengguna. Metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan secara kuantitatif. Mahasiswa diberikan kuesioner untuk diisi guna mengumpulkan data. Hipotesis ini menguji apakah kepuasan nasabah BRImo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas keamanan, fleksibilitas, dan antarmuka pengguna, baik secara terpisah maupun gabungan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memajukan penelitian ilmiah dan memberikan panduan strategis bagi Bank BRI.

Kata kunci: BRImo, Kepuasan Pelanggan, Fleksibilitas, Antarmuka Pengguna, Dan Kualitas Keamanan.

PENDAHULUAN

Era digital telah membawa perubahan signifikan, terutama dalam sektor keuangan di Indonesia. Perkembangan fintech dan perbank digital menunjukkan pertumbuhan pesat, dibuktikan dengan data transaksi digital banking dari Bank Indonesia yang terus meningkat. Tren ini didorong

oleh kebutuhan masyarakat, khususnya generasi milenial, akan layanan yang efisien dan mudah. Di Kota Kendari, tingginya penggunaan internet dan tingkat kesejahteraan ekonomi meningkatkan relevansi besar layanan perbankan digital, seperti aplikasi BRImo, di kalangan penduduknya.

Aplikasi BRImo telah sukses berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital, yang terlihat dari peningkatan jumlah penggunaannya di Kota Kendari. Namun, kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor kritis, yaitu kualitas keamanan, fleksibilitas, dan user interface.

Mengacu pada kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB), studi ini berupaya menguji pengaruh faktor-faktor seperti kualitas keamanan, fleksibilitas, dan user interface terhadap kepuasan nasabah saat memakai aplikasi BRImo. Model TAM secara spesifik menjelaskan bahwa niat adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua persepsi utama: persepsi kebermanfaatan (kepercayaan bahwa teknologi itu bermanfaat) dan persepsi kemudahan penggunaan (kepercayaan bahwa teknologi itu mudah dipakai). Sementara itu, TPB melengkapi pandangan ini dengan menambahkan faktor kontrol perilaku yang dirasakan, yaitu keyakinan nasabah terhadap kemampuan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut, yang bisa terhambat jika mereka merasa tidak memiliki sumber daya yang memadai. Dengan mengintegrasikan kedua teori ini, penelitian ini akan menguji bagaimana variabel-variabel tersebut membentuk keputusan nasabah untuk mengadopsi dan pada akhirnya, menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi BRImo.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Aspek keamanan menjadi perhatian utama. Sebagian besar studi (Rabaa'i & ALMaati, 2021), (Wulan Suci & Dahlan, 2023) menemukan bahwa

keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, ada pula temuan yang berbeda, seperti penelitian Jahan (Jahan Nusrat, 2022) pada nasabah muda di Bangladesh, yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan.

Selain keamanan, fleksibilitas atau kemudahan penggunaan juga merupakan faktor penting. Penelitian dari (Faisal et al., 2024), (Nuangjamnong, 2022), dan (Jayaweera, 2022) menemukan bahwa fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, (Dissanayake, 2023) menemukan hasil yang berbeda, di mana fleksibilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Sri Lanka.

Perbedaan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dianalisis lebih dalam. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menguji kembali pengaruh kualitas keamanan dan fleksibilitas, tetapi juga menambahkan variabel user interface sebagai faktor yang krusial dalam menentukan kepuasan nasabah. Tampilan antarmuka yang baik merupakan fondasi dari pengalaman pengguna dan sangat berperan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (Salsabila et al., 2024).

Berdasarkan uraian latar belakang maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di kota kendari.
2. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas terhadap kepuasan nasabah menggunakan BRImo di kota kendari.
3. Untuk mengetahui pengaruh user interface terhadap kepuasan nasabah

dalam menggunakan BRImo di kota kendari.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas keamanan, fleksibilitas dan user interface secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BRImo di kota kendari.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis dengan memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah *mobile banking* di kalangan mahasiswa, menguji ulang temuan-temuan sebelumnya, dan memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel *user interface*. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan strategis bagi Bank BRI Cabang Kendari untuk meningkatkan kualitas aplikasi BRImo, yang berfokus pada aspek keamanan, fleksibilitas, dan *user interface* guna meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, secara metodologis, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam menerapkan metode analisis PLS-SEM untuk mengkaji perilaku konsumen.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menganalisis hubungan sebab-akibat. Metode ini berfokus pada pengumpulan data berupa angka atau statistik melalui survei online dengan kuesioner. Data yang terkumpul akan digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas keamanan, fleksibilitas, dan user interface terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sesuai dengan

definisi kuantitatif dari (Creswell & Creswell, 2014) dan (Sugiyono, 2010).

2. Lokasi Penelitian

Kota Kendari dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah kampus terbanyak di Sulawesi Tenggara, yang berarti populasi mahasiswa sebagai target utama penelitian cukup besar dan mudah dijangkau. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memahami bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kepuasan pengguna BRImo di kalangan mahasiswa di Kota Kendari.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa di perguruan tinggi Kota Kendari yang merupakan pengguna aplikasi BRImo, dengan karakteristik yang tidak diketahui jumlah pastinya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling untuk memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut meliputi: mahasiswa aktif, memiliki aplikasi BRImo, dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Menggunakan pedoman dari (Hair et al., 2012) yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimum adalah 5-10 kali jumlah indikator variabel, dan dengan total 15 indikator, maka jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 150 responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner daring merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Karena merupakan metode penelitian yang efisien untuk mengumpulkan data dari beberapa responden melalui serangkaian pertanyaan tertulis, kuesioner dipilih sebagai instrumen. Prosedur ini sesuai dengan konsep

kuesioner, yaitu serangkaian pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari partisipan yang kemudian akan dikonversi menjadi data penelitian.(Muhson, 2006).

5. Metode Pengumpulan Data

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini sebagai alat ukur data. Skala ini dipilih untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial. Tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap suatu proposisi ditunjukkan oleh skala Likert. Sistem penilaian 5 poin dengan pilihan berikut digunakan dalam penelitian ini: 4) Setuju, 5) Sangat Setuju, 2) Tidak Setuju, 3) Netral, dan 1) Sangat Tidak Setuju.

6. Variabel Penelitian

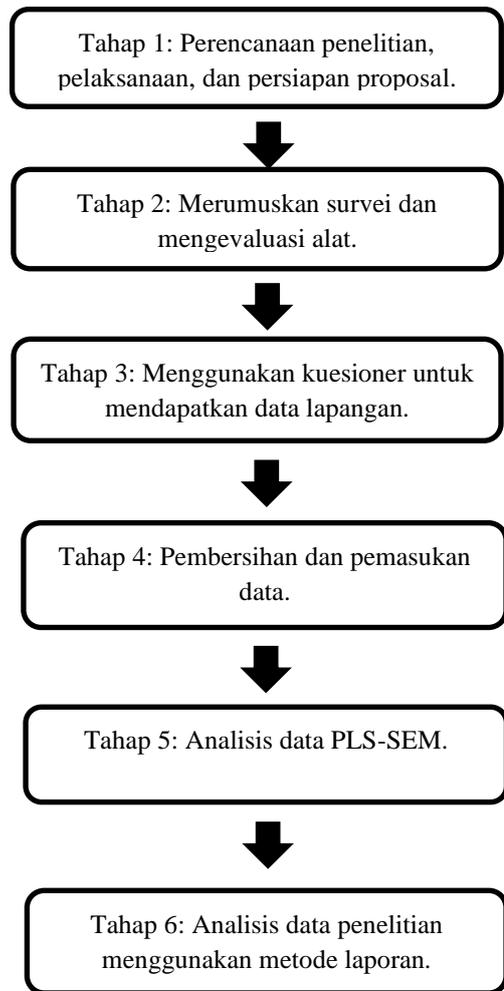
Terdapat empat faktor dalam studi ini. Karena dianggap berdampak pada variabel lain, kualitas keamanan, fleksibilitas, dan antarmuka pengguna diklasifikasikan sebagai variabel independen. Faktor-faktor independen ini dianggap bertanggung jawab atas perubahan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna, yang menjadi fokus utama studi ini.

7. Teknik Analisis Data

Partial Least Squares (PLS) akan digunakan untuk analisis data dalam studi ini, dengan bantuan program SmartPLS. PLS dipilih karena merupakan teknik analisis statistik multivariat yang serbaguna, terkadang dikenal sebagai "soft modeling", yang bekerja dengan baik dengan jumlah sampel kecil dan tidak memaksakan asumsi kaku pada skala pengukuran atau distribusi data. Menguji hubungan antar variabel laten merupakan tujuan utama PLS. Melalui penggunaan teknik bootstrapping dan SmartPLS, peneliti

dapat melakukan analisis tanpa masalah asumsi kenormalan. Dua model akan digunakan untuk mengevaluasi data: model luar (model pengukuran) dan model dalam (model struktural).

8. Tahapan Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Tujuan analisis model pengukuran (outer model) adalah untuk menguji hubungan antara setiap variabel laten dan indikatornya. Algoritma PLS dan metode Multi-Trait Multi-Method (MTMM) digunakan dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan tersebut.

Metode ini sangat membantu dalam mengevaluasi validitas diskriminan dan konvergen. Selain itu, terdapat dua bagian dalam proses pengujian outer model: pengujian validitas dan pengujian reliabilitas (menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability).

Tujuan uji validitas konvergen adalah untuk mengevaluasi akurasi setiap indikator dalam mengukur variabel latennya. Jika nilai faktor pemuatan suatu indikator lebih tinggi dari batas yang disarankan sebesar 0,70, indikator tersebut dianggap valid (Hair Jr et al., 2017).

Tabel 1. Outer Loading

Variabel	Indikator	Persepsi	Keterangan
Kualitas Keamanan (X1)	Brimo 1	0.896	Valid
	Brimo 2	0.937	Valid
	Brimo 3	0.913	Valid
	Brimo 4	0.922	Valid
	Brimo 5	0.930	Valid
	Brimo 6	0.914	Valid
	Brimo 7	0.925	Valid
	Brimo 8	0.900	Valid
Fleksibilitas (X2)	FL 1	0.931	Valid
	FL 2	0.938	Valid
	FL 3	0.910	Valid
	FL 4	0.898	Valid
	FL 5	0.944	Valid
	FL 6	0.916	Valid
User Interface (X3)	KK 1	0.917	Valid
	KK 2	0.925	Valid
	KK 3	0.928	Valid
	KK 4	0.924	Valid
	KK 5	0.932	Valid
	KK 6	0.892	Valid
	KK 7	0.882	Valid
	KK 8	0.937	Valid
Kepuasan Penggunaan Brimo (Y)	UI 1	0.895	Valid
	UI 2	0.863	Valid
	UI 3	0.873	Valid
	UI 4	0.919	Valid
	UI 5	0.870	Valid
	UI 6	0.919	Valid
	UI 7	0.923	Valid
	UI 8	0.919	Valid

Sumber : Data Primer 2025

Semua indikator memiliki nilai muatan luar di atas ambang batas 0,70, berdasarkan hasil uji validitas konvergen Tabel 1 untuk semua variabel (Kualitas Keamanan/X1, Fleksibilitas/X2, Antarmuka

Pengguna/X3, dan Kepuasan Pengguna Brimo/Y). Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam model studi ini reliabel untuk mengukur konstruk laten yang bersangkutan.

Mengevaluasi Realibility dan Average Varian Extracted (AVE)

Kategori validity dan realibilitas dapat dilihat, berdasarkan nilai Average Extracted Variance (AVE) dan nilai dependabilitas masing-masing konstruk. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability digunakan dalam penilaian reliabilitas, sedangkan nilai Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk menentukan validitas konvergen. Nilai CR > 0,7, Cronbach's Alpha > 0,6, dan AVE > 0,5 merupakan persyaratan standar.

Tabel 2. Pengujian Realibilitas dan Validitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability variance (rho_c)extracted (AVE)
Bri mo	0.973	0.973	0.977 0.841
FL	0.965	0.965	0.972 0.852
KK	0.973	0.973	0.977 0.842
UI	0.966	0.967	0.971 0.807

Sumber : Data Primer 2025

Skor Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang luar biasa, semuanya di atas 0,960, jauh melampaui batas tipikal 0,7. Selain itu, validitas konvergen indikator-indikator ini yang sangat baik dikonfirmasi oleh nilai Average Variance Extracted (AVE), yang bervariasi antara 0,807 hingga 0,852 dan melampaui batas konvensional 0,5. Dengan demikian, validitas dan reliabilitas alat penelitian ini telah terbukti, sehingga data dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Tabel 3. Pengujian Validitas Diskriminan

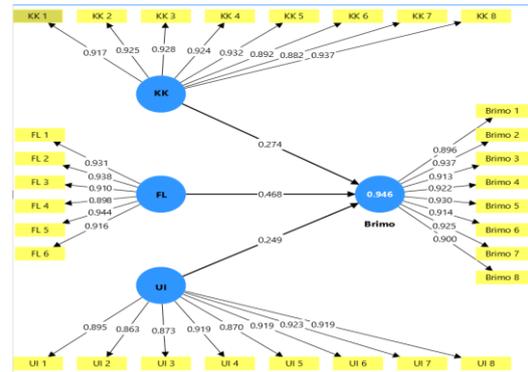
	Brimo	FL	KK	UI
Brimo 1	0.896	0.847	0.845	0.847

Brimo 2	0.937	0.897	0.886	0.885
Brimo 3	0.913	0.888	0.847	0.881
Brimo 4	0.922	0.896	0.899	0.885
Brimo 5	0.930	0.911	0.897	0.889
Brimo 6	0.914	0.854	0.855	0.866
Brimo 7	0.925	0.899	0.908	0.896
Brimo 8	0.900	0.832	0.836	0.837
FL 1	0.894	0.931	0.873	0.874
FL 2	0.891	0.938	0.855	0.866
FL 3	0.867	0.910	0.882	0.851
FL 4	0.878	0.898	0.844	0.855
FL 5	0.875	0.944	0.859	0.877
FL 6	0.896	0.916	0.857	0.877
KK 1	0.860	0.836	0.917	0.862
KK 2	0.869	0.840	0.925	0.886
KK 3	0.879	0.881	0.928	0.895
KK 4	0.875	0.851	0.924	0.899
KK 5	0.899	0.869	0.932	0.898
KK 6	0.819	0.803	0.892	0.830
KK 7	0.889	0.906	0.882	0.889
KK 8	0.883	0.864	0.937	0.899
UI 1	0.884	0.828	0.861	0.895
UI 2	0.784	0.754	0.792	0.863
UI 3	0.844	0.828	0.852	0.873
UI 4	0.872	0.877	0.888	0.919
UI 5	0.798	0.805	0.845	0.870
UI 6	0.875	0.887	0.890	0.919
UI 7	0.881	0.859	0.915	0.923
UI 8	0.893	0.901	0.864	0.919

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas diskriminan pada tabel cross-loading, setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan. Nilai loading yang terus meningkat untuk setiap indikasi pada variabelnya masing-masing relatif terhadap variabel lain menjadi buktinya. Berbeda dengan kolom Fleksibilitas (FL), Antarmuka Pengguna (KK), dan Kepuasan Pengguna (UI), indikasi Kualitas Keamanan (Brimo) memiliki nilai loading tertinggi pada kolomnya sendiri. Indikator pada variabel fleksibilitas, antarmuka pengguna, dan kepuasan pengguna mengikuti pola yang sama. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran valid secara diskriminan karena setiap indikator mengukur konstruk yang ingin diukurnya secara

unik dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lain.



Gambar 1. Pengujian Validitas Berdasarkan Outer Loading

Tabel 4 R-square

	R-square	R-square adjusted
Brimo	0.946	0.945

Sumber : Data Primer 2025

Tabel 4 menunjukkan bahwa ukuran Kepuasan Pengguna Brimo memiliki koefisien determinasi (R²) sebesar 0,946 dan R² yang disesuaikan sebesar 0,945. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Keamanan (KK), Fleksibilitas (FL), dan Antarmuka Pengguna (UI) semuanya menyumbang 94,6% varians dalam Kepuasan Pengguna Brimo. Nilai R² yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa faktor-faktor independen tersebut berdampak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Brimo dan bahwa model penelitian ini memiliki potensi prediktif yang sangat kuat.

Tabel 5 Hasil Pengujian Model Struktural

Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values	
FL -> Brimo	0.468	0.465	0.097	4.828	0.000
KK -> Brimo	0.274	0.273	0.123	2.231	0.026
UI -> Brimo	0.249	0.254	0.109	2.279	0.023

Sumber : Data Primer 2025

Temuan analisis hipotesis, yang ditampilkan pada tabel 5, menunjukkan bahwa Kepuasan

Pengguna Brimo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Fleksibilitas (FL), Kualitas Keamanan (KK), dan Antarmuka Pengguna (UI). Untuk masing-masing variabel, nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai-p kurang dari 0,05 mendukung pengaruh ini. Fleksibilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh dari ketiga variabel tersebut (koefisien jalur 0,468), diikuti oleh Antarmuka Pengguna (0,249) dan Kualitas Keamanan (0,274). Semua hipotesis penelitian yang diteliti secara keseluruhan didukung oleh temuan-temuan ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan penggunaan Brimo

Untuk menggunakan aplikasi layanan digital, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah Transparansi. Kebijakan penggunaan data yang jelas dan komunikasi proaktif tentang keamanan dapat meningkatkan persepsi keamanan pengguna. Selain itu, tindakan keamanan yang kuat, seperti enkripsi dan autentikasi multi-faktor, sangat penting untuk membangun kepercayaan pengguna (Faisal et al., 2024).

Koefisien jalur sebesar 0,274 (t-statistik = 2,231; nilai-p = 0,026) menunjukkan bahwa Kualitas Keamanan (QQ) secara signifikan dan positif memengaruhi Kepuasan Pengguna Brimo (Brimo). Penelitian ini mendukung premis bahwa persepsi keamanan yang positif secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyoroti peran penting keamanan dalam meningkatkan kenyamanan pengguna, mengurangi kecemasan, dan menumbuhkan

kepercayaan terhadap layanan keuangan digital.

Menurut penelitian (Rabaa'i & ALMaati, 2021) dan (Jayaweera, 2022) keamanan merupakan elemen krusial yang secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan pengguna layanan perbankan seluler. Temuan studi ini konsisten dengan temuan tersebut.

2. Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kepuasan penggunaan Brimo

Persepsi fleksibilitas (kemudahan merupakan) faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan mobile banking. Hal ini mengacu pada keyakinan nasabah bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha atau waktu. Oleh karena itu, penting bagi bank dan penyedia layanan untuk fokus pada perancangan antarmuka yang ramah pengguna dan proses yang efisien demi menciptakan pengalaman positif yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Nuangjamnong, 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fleksibilitas (FL) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Brimo (Brimo), dengan koefisien jalur 0,468 (t-statistik = 4,828; p-value = 0,000). Temuan ini mendukung hipotesis bahwa semakin tinggi fleksibilitas yang ditawarkan aplikasi Brimo, seperti kemudahan penggunaan di berbagai kondisi dan ketersediaan fitur yang adaptif, semakin meningkat kepuasan penggunaannya. Pengaruh dominan dari fleksibilitas ini menegaskan bahwa kemudahan dan kebebasan dalam berinteraksi dengan aplikasi merupakan faktor kunci dalam mendorong kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Faisal et al., 2024) yang menyatakan bahwa fleksibilitas atau

kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi preferensi nasabah terhadap perbankan digital.

3. Pengaruh User Interface Terhadap Kepuasan penggunaan Brimo

Tampilan grafis interaktif pada situs web atau program yang memfasilitasi interaksi pengguna dengan fitur, konten, dan fungsinya disebut antarmuka pengguna. Keberhasilan suatu produk sebagian besar bergantung pada kegunaan dan desainnya yang baik. (Da Silva et al., 2022).

Dengan koefisien jalur sebesar 0,249 (t -statistik = 2,279; nilai- p = 0,023), temuan studi menunjukkan bahwa Antarmuka Pengguna (UI) secara signifikan dan positif memengaruhi Kepuasan Pengguna Brimo. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh desain antarmuka yang jelas, menarik, dan mudah digunakan. Pengalaman yang efisien, tampilan informasi yang jelas, dan navigasi yang mudah dimungkinkan oleh antarmuka pengguna (UI) yang dirancang dengan baik, yang pada akhirnya menurunkan beban kognitif dan meningkatkan kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas antarmuka pengguna (UI) memainkan peran penting dalam menarik dan mempertahankan pengguna aplikasi seluler.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Heristyanto et al., 2022) dan (Wiwesa, 2021) yang menyatakan bahwa pentingnya kualitas User Interface (UI) dalam meningkatkan kepuasan penggunaan.

4. Pengaruh Kualitas Keamanan, Fleksibilitas, dan User Interface

Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan penggunaan Brimo

Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi memiliki daya prediksi yang sangat baik, dengan nilai R-square sebesar 0,946. Angka ini mengindikasikan bahwa 94,6% variasi kepuasan pengguna Brimo dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang diteliti, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dengan demikian, Secara keseluruhan, temuan ini membuktikan bahwa variabel-variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan dan kuat terhadap kepuasan penggunaan Brimo, sebuah temuan yang belum pernah didokumentasikan sebelumnya. Hal ini mendukung hipotesis yang diajukan dan membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait Pengaruh Kualitas Keamanan, Fleksibilitas, dan User Interface terhadap Kepuasan Penggunaan Brimo, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Keamanan berpengaruh positif dan signifikan, menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang tinggi meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Fleksibilitas juga berpengaruh positif dan signifikan, di mana kemudahan dan ketersediaan fitur yang adaptif menjadi faktor paling dominan dalam mendorong kepuasan.
3. User Interface yang intuitif dan menarik juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.
4. Secara simultan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 94,6% variasi

dalam kepuasan penggunaan Brimo, yang menegaskan bahwa kombinasi ketiga faktor tersebut sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran untuk studi di masa mendatang mencakup beberapa hal :

1. penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti kualitas layanan, promosi, atau faktor demografi guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.
2. penggunaan metode penelitian yang berbeda, seperti studi longitudinal atau kualitatif (wawancara mendalam), dapat memberikan wawasan yang lebih kaya.
3. penelitian dapat diperluas dengan melakukan perbandingan kepuasan pengguna antara aplikasi Brimo dengan aplikasi mobile banking lain untuk mengetahui keunggulan komparatif.
4. peneliti dapat memfokuskan studi pada segmen pengguna tertentu, seperti UMKM atau pekerja profesional, untuk menggali kebutuhan dan preferensi yang lebih spesifik

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2014). *Research desing: qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (Vol. 54). United State of America: Sage Publications.
- 2) Da Silva, B. R., Mangantar, M., & Tielung, M. V. . (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Potongan Harga dan User Interface Terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Lazada Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1653–1662.
- 3) Dissanayake, D. dan. (2023). Dampak Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Komersial di Sri Lanka SNRF. *Jurnal Manajemen Wayamba*, 1–15.
- 4) Faisal, N. Al, Nahar, J., Rouge, B., Borna, R. S., Banking, D., Selection, B., Preferences, C., Banking, O., Banking, M., & Satisfaction, C. (2024). *AIM INTERNATIONAL LLC Publisher Frontiers in Applied Engineering and Technology , 2024 ; 1 (01) : 41-58 THE ROLE OF DIGITAL BANKING FEATURES IN BANK SELECTION AN ANALYSIS OF CUSTOMER PREFERENCES FOR. 1(01), 41–58.*
- 5) Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., & Ringle, C. M. (2012). The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research: a review of past practices and recommendations for future applications. *Long Range Planning*, 45(5–6), 320–340.
- 6) Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.
- 7) Heristyanto, A. F., Garnadi, A. T., & Al-Hadid, A. H. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Website E-Learning Nusa Mandiri Perihal UI/UX dengan Metode E-Service Quality. *Remik*, 6(4), 729–737. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11819>
- 8) Jahan Nusrat, S. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah mobile banking

- di Bangladesh: studi tentang perspektif pengguna muda. *South Asian Journal of Marketing*, 3(1), 60–76.
- 9) Jayaweera, U. A. (2022). Analyzing the effectiveness of Mobile Banking on Customer Satisfaction; A survey on the XYZ Bank PLC with specific reference to branch Thalawathugoda, Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 12(11), 83–90. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.12.11.2022.p13111>
- 10) Muhson, A. (2006). Teknik analisis kuantitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta*, 183, 196.
- 11) Nuangjamnong, J. Y. and C. (2022). The Impact of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction: A Case Study of Commercial Banks in China. *UIJRT | United International Journal for Research & Technology*, 03(10), 1–22. <https://doi.org/10.4038/wjm.v14i1.7593>
- 12) Rabaa'i, A. A., & ALMaati, S. A. (2021). Exploring the Determinants of Users' Continuance Intention to Use Mobile Banking Services in Kuwait: Extending the Expectation-Confirmation Model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(2), 141–184. <https://doi.org/10.14329/apjis.2021.31.2.141>
- 13) Salsabila, J. A., Pramono, A., Informatika, T., Surabaya, S., Timur, J., Banking, A. M., & Design, U. C. (2024). *ANALISA PENGALAMAN PENGGUNA UNTUK PENGEMBANGAN UI / UX*. 8(4), 5914–5925.
- 14) Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
- 15) Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17–31. <https://scholarhub.ui.ac.id/jsht/vol3/iss2/2>
- 16) Wulan Suci, F. C., & Dahlan, K. S. S. (2023). The Effect Of Security And Trust On Mobile Banking Customer Satisfaction Mediated By Convenience Factors. *Journal of Social Science (JoSS)*, 2(10), 888–902. <https://doi.org/10.57185/joss.v2i10.144>