

**PENGARUH *INFORMATION QUALITY*, *SYSTEM QUALITY*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA BRIMO**

(Studi pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang)

Cintya Arnes¹, Siti Saroh, AinulChanafi³

*Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jalan MT Haryono 193 Malang, 6514, Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang, Jalan MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: 22201092087@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan mendorong peningkatan penggunaan layanan perbankan berbasis aplikasi, salah satunya melalui aplikasi BRIMO sebagai layanan digital dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini disusun untuk mengkaji sejauh mana *information quality*, *system quality*, dan *service quality* memengaruhi kepuasan nasabah pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antarvariabel penelitian. Data penelitian diperoleh melalui instrumen angket yang disebarakan kepada 100 responden dengan teknik pemilihan sampel menggunakan sampling insidental. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa variabel *information quality*, *system quality*, dan *service quality* secara parsial maupun simultan mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah *information quality*, hal ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna BRIMO.

Kata Kunci: *Information Quality, System Quality, Service Quality, Kepuasan Nasabah, BRIMO*

ABSTRACT

The advancement of digital technology in the banking industry has encouraged the increasing adoption of application-based banking services, one of which is BRIMO as a digital banking service provided by PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. This study aims to examine the extent to which information quality, system quality, and service quality influence user satisfaction among BRIMO customers at Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang. This research employed a quantitative method with an associative approach to

analyze the relationships among the research variables. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using incidental sampling techniques. The collected data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software to examine the relationships and effects among variables. The results indicate that information quality, system quality, and service quality partially and simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Among these variables, information quality has the most dominant influence, indicating that the provision of accurate, timely, and relevant information plays an essential role in improving the satisfaction of BRIMO users.

Keywords: *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, BRIMO.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam industri perbankan menjadi salah satu bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dan perubahan ekspektasi masyarakat. Peralihan perilaku nasabah menuju penggunaan layanan digital menyebabkan perbankan perlu meningkatkan kualitas layanan elektronik agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang efektif, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa industri perbankan telah memasuki era banking 5.0, yaitu layanan perbankan yang semakin berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman nasabah melalui pemanfaatan teknologi (Pratama, 2025).

Sebagai salah satu lembaga keuangan dengan cakupan layanan yang luas di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merespons perkembangan tersebut melalui aplikasi BRI Mobile (BRIMO). Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan transaksi digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan. Pertumbuhan pengguna BRIMO

menunjukkan bahwa layanan digital ini semakin diterima oleh masyarakat. Pada tahun 2023, jumlah pengguna BRIMO mencapai 31,6 juta pengguna dengan volume transaksi sebesar Rp4.159 triliun (IndoPremier, 2024). Selanjutnya, jumlah pengguna meningkat menjadi 38,61 juta pengguna pada akhir tahun 2024 (Irawati, 2025), dan mencapai 44,4 juta pengguna hingga September 2025 (Putri, 2025). Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan keberhasilan BRIMO dalam menyediakan layanan digital, namun keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya dilihat dari jumlah pengguna dan transaksi, melainkan juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan pengguna menjadi elemen penting dalam menilai efektivitas penerapan sistem informasi, karena menggambarkan sejauh mana layanan digital yang tersedia mampu memberikan kemudahan, dan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. DeLone dan McLean (2003) melalui model *Information System Success Model* menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa

faktor utama, yaitu *information quality*, *system quality*, dan *service quality*, yang kemudian dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Dalam aplikasi mobile banking, kualitas informasi yang akurat, sistem yang andal, serta layanan yang responsif menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang baik.

Seiring dengan perkembangan BRIMO masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil pra survei terhadap 20 pengguna aktif BRIMO di Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang, seperti informasi aplikasi yang belum sepenuhnya mudah dipahami, gangguan sistem, serta layanan bantuan yang belum selalu responsif. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten. Rimadani dkk. (2025) mengkaji bahwa kualitas layanan terbukti berperan secara signifikan dalam memengaruhi kepuasan nasabah BRIMO, sedangkan Marselina dkk. (2022) menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan, namun kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mencerminkan bahwa hubungan antarvariabel masih belum sepenuhnya memiliki kesimpulan yang konsisten, sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk memberikan bukti empiris yang lebih kuat. Berdasarkan fenomena tersebut penelitian ini dilakukan untuk

menganalisis pengaruh *information quality*, *system quality*, dan *service quality* terhadap *user satisfaction* pengguna aplikasi BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang.

KAJIAN PUSTAKA

Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa dapat dipahami sebagai pendekatan manajemen yang menitikberatkan pada penciptaan nilai bagi pelanggan melalui pemahaman kebutuhan, penyediaan layanan yang relevan, dan penyampaian jasa yang berkualitas untuk mendukung kepuasan pelanggan serta keberhasilan organisasi (Lovelock, dkk., 2014 dalam Rahmat, dkk., 2024:4). Afifah, dkk., (2023:1) menjelaskan pemasaran jasa mencakup aspek sosial dan manajerial, yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui pertukaran nilai serta aktivitas perencanaan, penetapan harga, promosi, dan distribusi jasa.

Information Quality

DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa *information quality* mencakup keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi informasi yang diterima pengguna. Informasi yang berkualitas mampu memberikan pemahaman pengguna dan membantu dalam menentukan keputusan yang tepat. Jogyanto (1990:8) menyatakan bahwa informasi berasal dari data yang telah diolah sehingga mampu memberikan manfaat dan mendukung pemahaman bagi penggunaanya.

System Quality

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan bahwa *system quality* menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan teknis sistem informasi.

Sistem yang memiliki kualitas baik ditandai dengan kemudahan akses, keandalan, dan kemampuan beradaptasi sehingga mampu mengurangi kendala pengguna serta meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut Sutabri (2005:7), sistem merupakan suatu kesatuan yang tersusun atas elemen-elemen pembentuk dan proses interaksi antar elemen tersebut untuk mencapai tujuan.

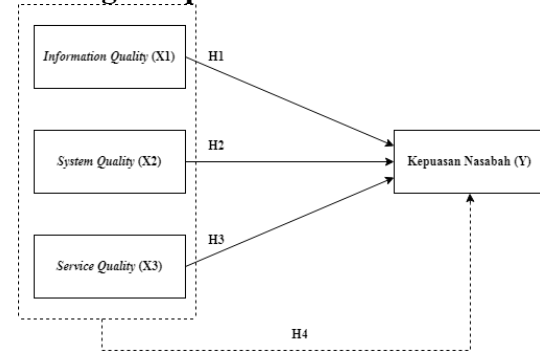
Service Quality

DeLone dan McLean (2003) memperluas konsep keberhasilan sistem informasi dengan menambahkan *service quality* sebagai komponen penting selain *system quality* dan *information quality*, sehingga keberhasilan suatu sistem tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kemampuan layanan dalam memberikan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Parasuraman et al. (1988) dalam Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan kualitas layanan sebagai evaluasi pengguna terhadap kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima.

Kepuasan Nasabah

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan sistem informasi yang mencerminkan penilaian pengguna terhadap kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan harapan. Menurut Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, sehingga semakin baik kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Kerangka Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Hipotesis

Sumber : Data diolah, 2026

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk menganalisis pengaruh *information quality*, *system quality*, dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRIMO. Data primer digunakan melalui penyebaran angket kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian disusun dengan menggunakan skala likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Populasi penelitian adalah seluruh nasabah aktif pengguna aplikasi BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Penentuan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode sampling insidental. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus *Cochran*. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan derajat kebebasan (df) sebesar 98 yang diperoleh dari perhitungan $df = n - 2$ ($100 - 2$), dengan tingkat signifikansi 0,05 sebagai dasar pengujian instrumen penelitian. ditemukan r_{tabel} sebesar 0,1966. Hasil

pengujian pada seluruh butir pernyataan variabel *Information Quality* (X1), *System Quality* (X2), *Service Quality* (X3), dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan lolos uji validitas karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966).

Tabel 1 Uji Validitas

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,678	0,1966	Valid
X1.2	0,772	0,1966	Valid
X1.3	0,712	0,1966	Valid
X1.4	0,705	0,1966	Valid
X1.5	0,793	0,1966	Valid
X2.1	0,737	0,1966	Valid
X2.2	0,628	0,1966	Valid
X2.3	0,642	0,1966	Valid
X2.4	0,684	0,1966	Valid
X2.5	0,814	0,1966	Valid
X2.6	0,814	0,1966	Valid
X3.1	0,739	0,1966	Valid
X3.2	0,699	0,1966	Valid
X3.3	0,615	0,1966	Valid
X3.4	0,667	0,1966	Valid
X3.5	0,711	0,1966	Valid
X3.6	0,617	0,1966	Valid
X3.7	0,722	0,1966	Valid
X3.8	0,692	0,1966	Valid
X3.9	0,732	0,1966	Valid
Y1	0,670	0,1966	Valid
Y2	0,756	0,1966	Valid
Y3	0,787	0,1966	Valid
Y4	0,670	0,1966	Valid
Y5	0,722	0,1966	Valid
Y6	0,605	0,1966	Valid

Sumber: SPSS, (2026)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i> (X1)	0,782	Reliabel

<i>System Quality</i> (X2)	0,790	Reliabel
<i>Service Quality</i> (X3)	0,860	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,796	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,099. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai residual pada model regresi berdistribusi normal, sehingga model penelitian telah memenuhi salah satu asumsi dalam analisis regresi.

Tabel 3 Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
X Terhadap Y	0,099	Normal

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas untuk menilai keterkaitan antar variabel independen dalam model regresi. Model dianggap layak apabila tidak ditemukan gejala multikolonieritas berdasarkan nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* (X1), *System Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3) tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 4 Uji Multikolonieritas

Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Information Quality</i> (X1)	0,985	1,015
<i>System Quality</i> (X2)	0,999	1,001
<i>Service Quality</i> (X3)	0,985	1,015

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Uji Heteroskedastisitas

Metode yang digunakan untuk uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser dengan ketentuan nilai sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Information Quality (X1)	0,965	Tidak terjadi heteroskedastisitas
System Quality (X2)	0,292	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Service Quality (X3)	0,207	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Regresi Linier Berganda

Hasil regresi linier berganda pada Tabel 6 menghasilkan persamaan: $Y = 0,943 + 0,398X1 + 0,289X2 + 0,238X3 + e$. Nilai konstanta sebesar 0,943 menunjukkan bahwa apabila *Information Quality* (X1), *System Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3) bernilai nol maka Kepuasan Nasabah (Y) tetap berada pada nilai 0,943. Koefisien regresi dari variabel *Information Quality* (X1) sebesar 0,398, *System Quality* (X2) sebesar 0,289, dan *Service Quality* (X3) sebesar 0,238 menunjukkan arah hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Tabel 6 Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Constant	0,943	1,971		0,478	0,633
X1	0,398	0,055	0,478	7,267	0,000
X2	0,289	0,049	0,387	5,930	0,000
X3	0,238	0,030	0,518	7,868	0,000

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Uji Parsial (uji t)

Variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Pada penelitian ini nilai t_{tabel} diperoleh dari tingkat signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) sebesar 98, sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,985. Hasil menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* (X1) memperoleh t_{hitung} (7,267) $> t_{tabel}$ (1,985) dan sig. (0,000) $< 0,05$, sehingga

H_a diterima dan H_0 ditolak. *System Quality* (X2) memperoleh t_{hitung} (5,930) $> t_{tabel}$ (1,985) dan sig. (0,000) $< 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. *Service Quality* (X3) memperoleh t_{hitung} (7,868) $> t_{tabel}$ (1,985) dan sig. (0,000) $< 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 7 Uji Parsial

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Constant	0,943	1,971		0,478	0,633
X1	0,398	0,055	0,478	7,267	0,000
X2	0,289	0,049	0,387	5,930	0,000
X3	0,238	0,030	0,518	7,868	0,000

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Uji Simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Kriteria pengujian ditetapkan berdasarkan signifikansi yang dihasilkan dari analisis statistik, dengan membandingkannya terhadap tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05 serta membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, nilai F_{tabel} diperoleh sebesar 3,09 dengan nilai df pembilang sebesar 2 dan df penyebut sebesar 98. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa *Information Quality* (X1), *System Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), ditunjukkan dengan nilai

$F_{hitung} 46,131 > F_{tabel} 3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_4 pada H_a diterima.

Tabel 8 Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	430,136	3	143,379	46,131	0,000
Residual	298,374	96	3,108		
Total	728,510	99			

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil penelitian menemukan nilai R Square pada variabel *Information Quality* (X_1), *System Quality* (X_2), dan *Service Quality* (X_3) sebesar 0,590 menunjukkan bahwa 59,0% mampu menjelaskan perubahan pada variasi Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan sebesar 41% variasi pada variabel dependen dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kemampuan prediksi yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

Tabel 9 Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,768	0,590	0,578

Sumber: Data diolah SPSS, (2026)

Pembahasan

Pengaruh *Information Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai

t_{hitung} sebesar $7,267 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,398 menunjukkan bahwa peningkatan *Information Quality* akan meningkatkan kepuasan nasabah apabila variabel lain dianggap tetap.

Temuan ini menunjukkan bahwa *Information Quality* yang akurat, tepat waktu, dan relevan pada aplikasi BRIMO mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi nasabah. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Information Quality* memperoleh grand mean sebesar 3,89 dengan kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah menilai informasi yang tersedia pada BRIMO, seperti informasi saldo, mutasi rekening, dan layanan transaksi, telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa *Information Quality* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Adelfi dan Rahmah (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Flip.

Pengaruh *System Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *System Quality* (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar

5,930 > t_{tabel} sebesar 1,985 serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,289 menunjukkan bahwa semakin baik *System Quality* pada BRIMO, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,289 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel *System Quality* memperoleh nilai grand mean sebesar 3,90 yang termasuk dalam kategori baik. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa nasabah menilai aplikasi BRIMO telah memiliki sistem yang mudah dipahami, dapat digunakan dengan baik, serta mampu mendukung aktivitas transaksi secara efektif. Kinerja sistem yang berjalan secara optimal memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam menggunakan layanan BRIMO.

Temuan penelitian ini mendukung teori DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa *System Quality* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, serta kinerja sistem yang baik. Semakin optimal kualitas suatu sistem informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rahman dan Bharata (2023) mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada PDAM Tirta Mahakam Cabang Kota Bangun, yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,868 > t_{tabel} sebesar 1,985 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,238 menunjukkan bahwa peningkatan *Service Quality* akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0,238 satuan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Service Quality* memperoleh nilai grand mean sebesar 3,96 dengan kategori baik dan menjadi nilai tertinggi dibandingkan variabel independen lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menilai layanan BRIMO telah mampu memberikan kemudahan melalui pelayanan yang cepat, responsif, dan dapat diandalkan dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menjelaskan bahwa *Service Quality* berperan dalam memenuhi kebutuhan pengguna melalui dukungan, kecepatan respons, dan pelayanan yang optimal. Semakin baik *Service Quality* yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Meiyantika dan Rusdianto (2024) yang menyatakan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRIMO.

Pengaruh Information Quality, System Quality, dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality*, *System*

Quality, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 46,131 lebih besar dibandingkan F_{tabel} sebesar 3,090 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh dari variabel *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah dapat diterima. Ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 59%, sedangkan 41% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini memperkuat teori DeLone dan McLean (2003) bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi karena dapat meningkatkan pengalaman serta kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Susilowati (2020) yang menyatakan bahwa *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

PENUTUP

Kesimpulan

1. *Information Quality* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang
2. *System Quality* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang
3. *Service Quality* (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang
4. *Information Quality* (X1), *System Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna BRIMO pada Bank BRI Unit Soekarno Hatta Malang, dengan kontribusi sebesar 59,0%.

Saran

1. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia, disarankan untuk terus mengoptimalkan *Information Quality* pada aplikasi BRIMO karena menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Peningkatan *Information Quality* dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami, serta evaluasi berkala terhadap fitur informasi, notifikasi transaksi, dan panduan layanan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti keamanan dan kepercayaan, serta memperluas objek dan jumlah responden penelitian agar memperoleh hasil

yang lebih komprehensif dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelfi, F., & Rahmah, N. A. (2023). The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Flip Application User Satisfaction. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting* , 1076-1089.
- Afifah, H., Suprpto, A., Andina, A. N., Habib, M. A., Sitanini, A., & Suwali. (2023). *Buku Ajar Pemasaran Jasa*. Purwokerto: TIGA CAKRAWALA.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* , 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- IndoPremier. (2024, Juni 27). *BRI Yakin Transaksi BRImo Meningkat 50% hingga Akhir 2024*. Retrieved from IndoPremier iPotnews: https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=BRI%20Yakin%20Transaksi%20BRI%20Meningkat%2050%20hingga%20Akhir%202024&news_id=447265&group_news=RESEARCHNEWS&news_date=&tagin_g_subtype=&name=&search=&q=&halaman=
- Irawati. (2025, April 1). *BRI Catat Lonjakan Transaksi BRImo 34,57 Persen, Capai Rp5.596 Triliun*. Retrieved from infobanknews: <https://infobanknews.com/bri-catat-lonjakan-transaksi-brimo-3457-persen-capai-rp5-596-triliun/>
- Jogiyanto. (1990). *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marselina, L., Kaniawulan, I., & Singasatia, H. D. (2022). Analisis Kesuksesan Aplikasi BRIMO dengan Pendekatan Model DeLone and McLean. *JINTEKS (Jurnal Informatika Teknologi dan Sains)* , 193-198.
- Meiyantika, A. S., & Rusdianto, Y. (2024). The Influence of Service Quality, Security, and Product Features on User Customer Satisfaction BRImo Application (Study of BRImo Application Users in Madiun Regency). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)* , 225-236.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research* , 460-469.
- Pratama, G. (2025, Oktober 30). *Banking 5.0 di Depan Mata, OJK Matangkan Regulasi untuk Pelaku Industri*. Retrieved from Infobanknews:

<https://share.google/UeA27Aa4fJegu0qDe>

- Rahman, A., & Bharata, W. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PDAM Tirta Mahakan Cabang Kota Bangun. *Jurnal Pendidikan, Sains, Sosial dan Agama* , 55-61. <https://doi.org/10.53565/pssa.v9i2.794>
- Rahmat, H., Wianti, W., Purnamasari, P., Adoe, V. S., Fathussyadah, E., Riswandi, R., et al. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CV. Science Techno Direcy.
- Rimadani, L., Suharto, A., & Nursaidah. (2025). Determinants of BRImo Customer Satisfaction: Analysis of Features, Security, and Quality of Service. *Jurnal Comparatie: Ekonomi dan Bisnis* , 402-420.
- Susilowati, H. (2020). E-Learning system: System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction. *Journal of Business and Management Review* , 208-222. <https://doi.org/10.47153/jbmr13.352020>
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: ANDI.