



ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO PADA BANK BRI CABANG TAHUNA

Arief I. Janis¹, Farida Fattah²

^{1,2} Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna

ABSTRAK

Transformasi layanan perbankan menuju kanal digital menempatkan pengalaman pengguna sebagai unsur penting dalam mempertahankan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo pada Bank BRI Cabang Tahuna. Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Sampel berjumlah 16 nasabah pengguna BRImo yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berisi 14 pernyataan yang menggambarkan manfaat transaksi, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kecenderungan penggunaan berkelanjutan. Analisis dilakukan melalui nilai rata-rata per unsur dan konversi indeks pada skala 25–100. Berdasarkan verifikasi ulang terhadap skor mentah, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,277 dan nilai indeks sebesar 81,92. Nilai tersebut berada pada kategori sangat baik menurut batas kategorisasi yang digunakan dalam penelitian. Unsur dengan nilai tertinggi adalah kemampuan BRImo mendukung transaksi dengan mitra usaha dan mempercepat transaksi, masing-masing sebesar 87,50. Unsur dengan nilai terendah adalah dorongan lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo karena dianggap mudah, cepat, dan praktis, yaitu sebesar 73,44. Secara tematik, dimensi manfaat dan kinerja transaksi memperoleh nilai paling tinggi, sedangkan pengaruh sosial memperoleh nilai paling rendah. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan responden lebih banyak dibentuk oleh manfaat fungsional dan efisiensi transaksi daripada tekanan atau dorongan sosial. Bank perlu mempertahankan kecepatan dan kemudahan layanan, memperkuat bantuan penggunaan, meningkatkan stabilitas sistem, serta mengembangkan edukasi digital yang sesuai dengan karakteristik nasabah.

Kata kunci: BRImo; kepuasan nasabah; mobile banking; layanan digital; indeks kepuasan

PENDAHULUAN

Digitalisasi telah mengubah cara bank menciptakan, menyampaikan, dan mengevaluasi layanan kepada nasabah. Aktivitas yang sebelumnya menuntut kehadiran fisik di kantor cabang atau mesin anjungan tunai mandiri kini dapat dilakukan melalui aplikasi pada telepon pintar. Perubahan tersebut bukan hanya berkaitan dengan penggantian saluran transaksi, tetapi juga menggeser titik interaksi utama antara bank dan nasabah ke lingkungan digital. Dalam konteks ini, kualitas pengalaman pengguna, kecepatan sistem, kemudahan navigasi, keamanan, keandalan, dan kemampuan aplikasi menyelesaikan kebutuhan transaksi menjadi komponen penting dalam pembentukan kepuasan. Ketika aplikasi dapat bekerja sesuai harapan, pengguna cenderung menilai layanan lebih positif dan mempertimbangkan untuk terus

menggunakannya. Sebaliknya, gangguan teknis, proses yang rumit, respons lambat, atau ketidakjelasan informasi dapat menurunkan kepercayaan serta memicu perpindahan ke saluran atau penyedia layanan lain.

BRImo merupakan aplikasi layanan keuangan digital Bank Rakyat Indonesia yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan transaksi perbankan dalam satu platform. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pengisian dompet elektronik, pembayaran berbasis QR, serta berbagai aktivitas keuangan lainnya. Perkembangan penggunaan BRImo memperlihatkan bahwa kanal digital telah menjadi bagian penting dari strategi layanan BRI. Hingga akhir 2025, BRI melaporkan bahwa BRImo telah digunakan oleh 45,9 juta pengguna dan melayani 5,60 miliar transaksi sepanjang

tahun tersebut (Bank Rakyat Indonesia, 2026). Skala penggunaan yang besar memperkuat urgensi evaluasi kepuasan pengguna, termasuk pada tingkat cabang dan wilayah yang memiliki karakteristik sosial, geografis, serta tingkat literasi digital yang berbeda.

Kepuasan nasabah pada dasarnya merupakan evaluasi setelah penggunaan, yaitu penilaian mengenai kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan layanan dan kinerja yang dirasakan setelah layanan digunakan. Model expectation-disconfirmation menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika kinerja berada di bawah harapan (Oliver, 1980). Dalam layanan digital, proses evaluasi tersebut berlangsung melalui interaksi langsung dengan antarmuka, kecepatan pemrosesan, ketersediaan sistem, ketepatan informasi, keamanan transaksi, dan dukungan ketika terjadi masalah. Oleh sebab itu, kepuasan terhadap mobile banking tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan elektronik yang dialami pengguna selama mengakses aplikasi.

Konsep kualitas layanan elektronik menekankan kemampuan sistem digital dalam menyediakan proses yang efisien, dapat diandalkan, tersedia, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. E-S-QUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (2005) menempatkan efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan privasi sebagai elemen penting dalam penilaian kualitas layanan elektronik. Dalam industri perbankan, elemen tersebut menjadi semakin kritis karena transaksi menyangkut data pribadi, dana, ketepatan waktu, dan kepercayaan. Penelitian Ayinaddis et al. (2023) menunjukkan bahwa kecepatan, keandalan, responsivitas, keamanan, dan kenyamanan berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan perbankan elektronik. Penelitian Khan et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa kualitas layanan elektronik meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas pengguna layanan perbankan daring.

Selain kualitas layanan, penerimaan teknologi menjadi landasan penting untuk memahami penilaian pengguna terhadap mobile banking. Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama penerimaan teknologi (Davis, 1989). Aplikasi dinilai berguna apabila membantu pengguna menyelesaikan transaksi secara lebih cepat, efektif, dan produktif. Aplikasi dinilai mudah digunakan apabila pengguna tidak memerlukan usaha besar untuk mempelajari, mengoperasikan, dan memahami fungsi-fungsinya. Pada tahap setelah adopsi, pengalaman penggunaan akan membentuk kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Bhattacharjee (2001) menjelaskan bahwa konfirmasi atas harapan dan manfaat yang dirasakan mendorong kepuasan, sedangkan kepuasan dan kegunaan yang dirasakan memengaruhi niat untuk terus menggunakan sistem informasi.

Temuan empiris mengenai mobile banking di Indonesia memperlihatkan pola yang sejalan dengan kerangka tersebut. Elysa et al. (2023), melalui analisis pengalaman pengguna BRImo, menunjukkan bahwa evaluasi terhadap daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan aplikasi menjadi dasar penting dalam memahami kepuasan pengguna. Isalman (2024) menemukan bahwa keandalan, keamanan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan BRI Mobile berperan dalam membentuk kepercayaan serta kepuasan elektronik. Beanning dan Zulkarnain (2024) juga menekankan bahwa kualitas layanan elektronik berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia. Dengan demikian, keberhasilan mobile banking bukan semata-mata ditentukan oleh tersedianya fitur, tetapi oleh kemampuan fitur tersebut memberikan manfaat nyata secara konsisten.

Walaupun studi mobile banking terus berkembang, evaluasi pada tingkat lokal tetap diperlukan. Pengalaman pengguna di kota besar tidak selalu dapat mewakili pengalaman pengguna di wilayah kepulauan atau cabang dengan profil nasabah yang berbeda. Kondisi

jaringan, kebiasaan transaksi, dukungan sosial, tingkat literasi digital, pekerjaan, usia, dan akses terhadap bantuan layanan dapat memengaruhi cara pengguna menilai aplikasi. Bank BRI Cabang Tahuna melayani masyarakat di wilayah Kepulauan Sangihe yang memiliki konteks geografis tersendiri. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pada pengguna di Tahuna dapat memberikan gambaran awal mengenai aspek layanan yang telah dinilai baik serta aspek yang masih memerlukan perhatian.

Penelitian yang menjadi dasar artikel ini menggunakan 14 unsur penilaian. Isi unsur tersebut mencakup kemampuan aplikasi mendukung transaksi dengan mitra usaha, kemudahan transaksi, manfaat pengiriman uang, perbandingan kemudahan dengan ATM, kecepatan, penghematan waktu, kemampuan mengoperasikan aplikasi secara mandiri, tingkat kesulitan, pengaruh lingkungan, peningkatan status sosial, dan kecenderungan penggunaan pada masa mendatang. Secara substansial, unsur tersebut tidak hanya menggambarkan kepuasan secara umum, tetapi juga memuat komponen kegunaan, kemudahan, pengaruh sosial, dan niat penggunaan berkelanjutan. Keragaman isi instrumen memberi peluang untuk membaca kepuasan pengguna secara lebih kontekstual, meskipun instrumen tersebut belum didokumentasikan sebagai skala psikometrik yang tervalidasi.

Masalah utama penelitian dirumuskan dalam pertanyaan: bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo pada Bank BRI Cabang Tahuna? Tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan secara keseluruhan, mengidentifikasi unsur dengan penilaian tertinggi dan terendah, serta menafsirkan pola penilaian berdasarkan manfaat transaksi, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kecenderungan penggunaan berkelanjutan. Artikel ini juga melakukan verifikasi aritmetika atas skor yang tercantum dalam karya tulis ilmiah sumber. Verifikasi dilakukan karena hasil agregat yang dilaporkan pada naskah awal tidak sepenuhnya konsisten dengan jumlah skor per unsur. Koreksi disajikan

secara terbuka agar interpretasi hasil tidak dibangun di atas kesalahan pembulatan.

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Bank BRI Cabang Tahuna dalam mempertahankan kualitas layanan digital dan merancang dukungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Secara akademik, penelitian ini dapat menjadi bukti deskriptif awal mengenai pengalaman pengguna BRImo pada konteks lokal. Meskipun jumlah responden terbatas, data tetap berguna untuk menunjukkan aspek fungsional yang paling dihargai pengguna serta bagian pengalaman yang belum memperoleh penilaian optimal. Temuan tersebut dapat dijadikan dasar untuk penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih besar, instrumen yang tervalidasi, dan analisis hubungan antarvariabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif potong lintang. Desain ini dipilih karena tujuan penelitian bukan menguji hubungan sebab-akibat, melainkan menggambarkan penilaian responden terhadap penggunaan BRImo pada satu periode pengamatan. Pengumpulan data dilakukan pada April 2022 di Bank BRI Cabang Tahuna. Unit analisis adalah nasabah yang telah menggunakan aplikasi BRImo dan dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman penggunaan mereka.

Populasi penelitian adalah nasabah Bank BRI Cabang Tahuna. Sampel dipilih menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Kriteria utama yang digunakan dalam karya tulis sumber adalah nasabah Bank BRI Cabang Tahuna yang menggunakan BRImo. Sebanyak 16 responden memenuhi kriteria tersebut dan mengisi kuesioner. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari pengguna yang relevan dengan objek penelitian, tetapi tidak memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk terpilih. Oleh karena itu, hasil penelitian harus dipahami sebagai gambaran pada kelompok responden yang diteliti dan tidak dapat digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh nasabah Bank BRI Cabang Tahuna.

Data primer diperoleh melalui kuesioner tertulis yang terdiri atas 14 pernyataan. Berdasarkan rentang skor dan pedoman indeks yang digunakan dalam naskah sumber, setiap respons diolah pada skala 1 sampai 4. Namun, label verbal pada setiap kategori respons, proses pengembangan butir, uji validitas, dan uji reliabilitas tidak didokumentasikan dalam naskah sumber. Ketidadaan informasi tersebut dicatat sebagai keterbatasan metodologis. Data sekunder dalam penelitian awal diperoleh dari literatur dan sumber internet yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, serta penggunaan BRImo.

Keempat belas unsur penilaian terdiri atas: transaksi dengan mitra usaha; kemudahan bertransaksi; bantuan dalam pengiriman uang dan transaksi; kemudahan dibandingkan dengan transaksi melalui ATM; kecepatan transaksi; penghematan waktu; kemudahan mengoperasikan BRImo secara mandiri; tidak adanya kesulitan penggunaan; pengaruh lingkungan sekitar; dorongan lingkungan untuk menggunakan BRImo karena mudah, cepat, dan praktis; peningkatan status dalam pergaulan; penggunaan pada masa mendatang; penggunaan sebagai sistem transaksi sehari-hari; dan konsistensi penggunaan sebagai sistem transaksi. Untuk memperkaya pembahasan, butir-butir tersebut dikelompokkan secara konseptual menjadi empat tema, yaitu manfaat dan kinerja transaksi (U1–U6), kemudahan penggunaan (U7–U8), pengaruh sosial (U9–U11), serta penggunaan berkelanjutan (U12–U14). Pengelompokan ini hanya digunakan sebagai kerangka interpretatif dan tidak dimaksudkan sebagai hasil analisis faktor.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, skor seluruh responden dijumlahkan untuk setiap unsur. Kedua, nilai rata-rata per unsur dihitung dengan membagi jumlah skor unsur dengan jumlah responden. Rumus yang digunakan adalah $NRR_i = \Sigma X_i / n$, dengan NRR_i sebagai nilai rata-rata unsur ke- i , ΣX_i sebagai jumlah skor unsur ke- i , dan n sebagai jumlah responden. Ketiga, indeks per unsur dihitung dengan mengalikan nilai rata-rata dengan 25 sehingga diperoleh rentang 25–100. Keempat,

nilai rata-rata keseluruhan dihitung dari total seluruh skor dibagi jumlah respons yang mungkin, yaitu 16 responden dikalikan 14 unsur. Nilai rata-rata keseluruhan kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh indeks agregat.

Kategorisasi mengacu pada batas yang digunakan dalam karya tulis sumber, yaitu nilai 25,00–43,75 termasuk tidak baik; 43,76–62,50 termasuk kurang baik; 62,51–81,25 termasuk baik; dan 81,26–100,00 termasuk sangat baik. Pedoman tersebut berasal dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Dalam artikel ini, pedoman digunakan sebagai alat konversi deskriptif sebagaimana diterapkan pada penelitian awal, bukan sebagai klaim bahwa aplikasi mobile banking merupakan unit pelayanan publik yang dinilai secara resmi berdasarkan regulasi tersebut.

Verifikasi aritmetika dilakukan terhadap skor mentah per unsur yang tercantum dalam naskah penelitian. Naskah awal melaporkan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,19 dan nilai konversi 79,75. Namun, perhitungan tersebut menggunakan bobot 0,071 dan membulatkan nilai tertimbang setiap unsur sebelum dijumlahkan. Berdasarkan jumlah skor mentah sebesar 734 dari 224 kemungkinan respons, diperoleh nilai rata-rata 3,2768 dan indeks 81,9196. Artikel ini menggunakan hasil verifikasi tersebut, dibulatkan menjadi 81,92, serta tetap mengungkapkan nilai yang sebelumnya dilaporkan untuk menjaga transparansi ilmiah.

Data karakteristik responden dianalisis menggunakan frekuensi dan persentase. Seluruh hasil disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif. Karena ukuran sampel sangat kecil dan tidak tersedia data individual, artikel tidak melakukan uji inferensial, uji perbedaan antarkelompok, analisis korelasi, maupun pengujian validitas dan reliabilitas tambahan. Data disajikan secara agregat tanpa identitas pribadi responden. Naskah sumber tidak mencantumkan nomor persetujuan etik formal atau dokumentasi persetujuan setelah penjelasan; kondisi tersebut perlu diperbaiki apabila penelitian direplikasi untuk publikasi pada jurnal yang mensyaratkan pernyataan etik terperinci.

HASIL PENELITIAN

Sebanyak 16 nasabah pengguna BRImo menjadi responden penelitian. Komposisi responden didominasi perempuan, kelompok usia 17–20 tahun, dan mahasiswa. Dominasi kelompok muda menunjukkan bahwa temuan penelitian terutama merepresentasikan

pengalaman pengguna yang relatif dekat dengan teknologi digital. Di sisi lain, komposisi tersebut membatasi kemampuan penelitian dalam menggambarkan pengalaman nasabah berusia lebih tua, pekerja formal, pelaku usaha, atau pengguna dengan tingkat literasi digital yang berbeda.

Tabel 1. Karakteristik responden penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	14	87,5
	Laki-laki	2	12,5
Usia	17–20 tahun	11	68,8
	21–30 tahun	4	25,0
	31–40 tahun	1	6,2
Pekerjaan	Mahasiswa	12	75,0
	PNS/TNI/Polri	1	6,2
	Wiraswasta	1	6,2
	Lainnya	2	12,5

Tabel 1 memperlihatkan bahwa 14 responden atau 87,5% adalah perempuan dan dua responden atau 12,5% adalah laki-laki. Sebanyak 11 responden berusia 17–20 tahun, empat responden berusia 21–30 tahun, dan satu responden berusia 31–40 tahun. Berdasarkan

pekerjaan, 12 responden merupakan mahasiswa, sedangkan kategori PNS/TNI/Polri dan wiraswasta masing-masing berjumlah satu orang. Dua responden berada pada kategori pekerjaan lainnya.

Tabel 2. Nilai indeks kepuasan per unsur penggunaan BRImo

No.	Unsur penilaian	Total skor	Rata-rata	Indeks	Kategori
1	Bertransaksi dengan mitra usaha	56	3,50	87,50	Sangat baik
2	Kemudahan bertransaksi dengan BRImo	52	3,25	81,25	Baik
3	Membantu dalam mengirim uang dan bertransaksi	55	3,44	85,94	Sangat baik
4	Lebih mudah menggunakan BRImo dibandingkan transaksi melalui ATM	55	3,44	85,94	Sangat baik
5	Mempercepat transaksi dengan BRImo	56	3,50	87,50	Sangat baik
6	Mempersingkat waktu transaksi	53	3,31	82,81	Sangat baik
7	Mengoperasikan BRImo dengan mudah secara mandiri	54	3,38	84,38	Sangat baik
8	Tidak mengalami kesulitan menggunakan BRImo	48	3,00	75,00	Baik

No.	Unsur penilaian	Total skor	Rata-rata	Indeks	Kategori
9	Pengaruh lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo	52	3,25	81,25	Baik
10	Dorongan lingkungan karena BRImo mudah, cepat, dan praktis	47	2,94	73,44	Baik
11	Penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan	53	3,31	82,81	Sangat baik
12	Menggunakan BRImo pada masa mendatang	51	3,19	79,69	Baik
13	Menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi sehari-hari	52	3,25	81,25	Baik
14	Selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi	50	3,12	78,12	Baik

Hasil per unsur memperlihatkan bahwa seluruh aspek memperoleh nilai dalam kategori baik atau sangat baik. Dua unsur dengan nilai tertinggi adalah transaksi dengan mitra usaha dan kemampuan BRImo mempercepat transaksi. Keduanya memperoleh nilai rata-rata 3,50 dan indeks 87,50. Hasil ini menunjukkan bahwa responden paling kuat merasakan manfaat BRImo ketika aplikasi digunakan untuk menyelesaikan aktivitas transaksi secara langsung dan cepat. Unsur lain yang memperoleh penilaian sangat baik adalah bantuan dalam pengiriman uang, kemudahan dibandingkan dengan ATM, penghematan waktu, kemudahan mengoperasikan aplikasi secara mandiri, dan persepsi bahwa penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan.

Unsur dengan nilai terendah adalah dorongan lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo karena dianggap mudah, cepat, dan praktis. Unsur tersebut memperoleh nilai rata-rata 2,94 dan indeks 73,44. Nilai ini tetap berada pada kategori baik, tetapi lebih rendah daripada unsur lain. Penilaian yang lebih rendah dapat menunjukkan bahwa keputusan menggunakan BRImo tidak terutama ditentukan oleh dorongan normatif dari lingkungan. Pengguna tampaknya lebih mengandalkan pengalaman pribadi atas

manfaat aplikasi dibandingkan tekanan atau rekomendasi sosial. Interpretasi ini perlu dilakukan secara hati-hati karena data hanya menunjukkan skor agregat dan tidak memuat alasan terbuka dari responden.

Unsur tidak mengalami kesulitan menggunakan BRImo memperoleh indeks 75,00. Nilai tersebut lebih rendah daripada unsur kemampuan mengoperasikan BRImo secara mandiri yang mencapai 84,38. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa responden pada umumnya merasa mampu mempelajari dan menjalankan aplikasi, tetapi sebagian tetap mungkin menghadapi hambatan pada fitur atau situasi tertentu. Hambatan tersebut tidak dapat diidentifikasi lebih lanjut karena kuesioner tidak memuat pertanyaan mengenai jenis kesulitan, frekuensi gangguan, masalah jaringan, kesalahan login, kegagalan transaksi, atau kebutuhan bantuan dari petugas.

Tiga unsur yang menggambarkan kecenderungan penggunaan berkelanjutan memperoleh indeks 79,69 untuk penggunaan pada masa mendatang, 81,25 untuk penggunaan sebagai sistem transaksi sehari-hari, dan 78,13 untuk pernyataan selalu menggunakan BRImo sebagai sistem transaksi. Nilai tersebut menunjukkan penerimaan yang baik, tetapi belum

sekuat penilaian terhadap manfaat transaksi. Dengan kata lain, pengguna dapat mengakui bahwa aplikasi cepat dan bermanfaat tanpa selalu menjadikannya satu-satunya saluran transaksi.

Pengguna mungkin tetap memanfaatkan ATM, kantor cabang, agen, atau aplikasi pembayaran lain sesuai kebutuhan.

Tabel 3. Ringkasan indeks berdasarkan tema konseptual

Tema	Rata-rata	Indeks	Kategori
Manfaat dan kinerja transaksi	3,41	85,16	Sangat baik
Kemudahan penggunaan	3,19	79,69	Baik
Pengaruh sosial	3,17	79,17	Baik
Penggunaan berkelanjutan	3,19	79,69	Baik

Secara agregat, total skor seluruh unsur adalah 734. Dengan 16 responden dan 14 unsur, jumlah respons yang dianalisis adalah 224. Pembagian 734 dengan 224 menghasilkan nilai rata-rata 3,2768, sedangkan konversi pada skala 25–100 menghasilkan indeks 81,9196 atau 81,92. Berdasarkan batas kategorisasi yang digunakan, hasil tersebut termasuk kategori sangat baik. Nilai ini berbeda dari laporan awal sebesar 79,75 yang termasuk kategori baik. Perbedaan berasal dari penggunaan bobot 0,071 yang dipotong dari 1/14 dan pembulatan nilai tertimbang per unsur sebelum penjumlahan. Karena artikel menggunakan total skor mentah, nilai 81,92 dipandang lebih konsisten secara aritmetika.

Meskipun masuk kategori sangat baik, nilai agregat berada dekat batas bawah kategori tersebut, yaitu 81,26. Oleh karena itu, hasil tidak seharusnya ditafsirkan bahwa seluruh aspek layanan telah optimal. Beberapa unsur masih berada pada kategori baik dan menunjukkan ruang perbaikan, terutama pada pengalaman bebas kesulitan, pengaruh sosial, dan konsistensi penggunaan. Selain itu, ukuran sampel yang kecil membuat perubahan jawaban satu atau dua responden dapat memengaruhi indeks secara cukup nyata.

PEMBAHASAN

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap BRImo terutama dibentuk oleh manfaat fungsional aplikasi. Tema manfaat dan kinerja transaksi memperoleh indeks 85,16, lebih tinggi daripada kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan penggunaan berkelanjutan. Pola tersebut sejalan

dengan gagasan *perceived usefulness* dalam *Technology Acceptance Model*. Davis (1989) menjelaskan bahwa pengguna cenderung menerima teknologi ketika teknologi tersebut dipandang meningkatkan kinerja. Dalam penelitian ini, peningkatan kinerja tercermin pada kemampuan aplikasi mempercepat transaksi, mempersingkat waktu, mempermudah pengiriman uang, dan mengurangi ketergantungan pada transaksi melalui ATM. Artinya, nilai utama BRImo bagi responden bukan sekadar kebaruan teknologi, tetapi efisiensi yang langsung dirasakan dalam aktivitas keuangan.

Nilai tinggi pada kecepatan dan dukungan transaksi juga konsisten dengan temuan penelitian perbankan elektronik yang lebih luas. Ayinaddis et al. (2023) menunjukkan bahwa kecepatan, keandalan, responsivitas, keamanan, dan kenyamanan merupakan unsur yang penting dalam kepuasan pengguna. Pada *mobile banking*, kecepatan tidak hanya berarti waktu pemrosesan sistem, tetapi juga pengurangan biaya waktu karena pengguna tidak perlu datang ke kantor bank atau ATM. Bagi responden muda dan mahasiswa yang mendominasi sampel, kemampuan menyelesaikan transaksi melalui telepon pintar dapat memberikan manfaat besar karena sesuai dengan pola aktivitas yang bergerak cepat dan terhubung secara digital.

Hasil penelitian juga dapat dibandingkan dengan analisis pengalaman pengguna BRImo oleh Elysa et al. (2023). Penelitian tersebut menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* dan menunjukkan pentingnya efisiensi, kejelasan, ketepatan, daya tarik, stimulasi, dan kebaruan dalam penilaian aplikasi.

Walaupun instrumen pada penelitian Tahuna berbeda dan lebih sederhana, tingginya skor pada kecepatan, kemudahan, serta kemampuan melakukan transaksi memperkuat pandangan bahwa kepuasan terhadap BRImo sangat terkait dengan pengalaman penggunaan yang efisien. Isalman (2024) juga menemukan bahwa keandalan, keamanan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan BRI Mobile berkontribusi pada kepercayaan dan kepuasan. Kesamaan pola tersebut menunjukkan bahwa manfaat fungsional perlu dipertahankan sebagai fondasi pengalaman digital.

Tema kemudahan penggunaan memperoleh indeks 79,69 dan termasuk kategori baik. Pada tingkat butir, kemampuan mengoperasikan BRImo secara mandiri memperoleh nilai sangat baik, tetapi pernyataan tidak mengalami kesulitan hanya memperoleh nilai 75,00. Temuan ini penting karena kemampuan mempelajari aplikasi tidak selalu berarti seluruh proses bebas hambatan. Pengguna dapat memahami cara mengoperasikan aplikasi, tetapi tetap mengalami masalah pada autentikasi, pembaruan aplikasi, stabilitas jaringan, pemilihan menu, limit transaksi, atau penanganan kegagalan. Karena naskah sumber tidak mencatat jenis kendala, penelitian lanjutan perlu menambahkan pertanyaan diagnostik dan ruang tanggapan terbuka.

Dalam Technology Acceptance Model, persepsi kemudahan penggunaan dapat meningkatkan penerimaan karena mengurangi usaha kognitif dan operasional yang diperlukan pengguna (Davis, 1989). Kemudahan juga berkaitan dengan kepercayaan. Martínez-Navalón et al. (2023) menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan, semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi perbankan digital, sementara privasi turut memperkuat kepercayaan. Implikasinya, peningkatan usability tidak hanya membuat aplikasi terasa praktis, tetapi juga mengurangi keraguan pengguna ketika melakukan transaksi. Bagi Bank BRI Cabang Tahuna, dukungan penggunaan dapat diberikan melalui panduan yang ringkas, simulasi fitur, bantuan aktivasi,

edukasi keamanan, dan mekanisme penanganan masalah yang mudah diakses.

Pengaruh sosial memperoleh indeks tema terendah, yaitu 79,17. Pada satu sisi, pernyataan penggunaan BRImo meningkatkan status dalam pergaulan memperoleh nilai 82,81 atau sangat baik. Pada sisi lain, dorongan lingkungan untuk menggunakan BRImo karena mudah, cepat, dan praktis hanya memperoleh 73,44. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa aspek sosial dalam penggunaan aplikasi tidak bersifat tunggal. Pengguna dapat menganggap mobile banking sebagai bagian dari gaya hidup modern, tetapi keputusan penggunaan sehari-hari belum tentu terjadi karena tekanan atau rekomendasi lingkungan. Dengan dominasi responden mahasiswa, penggunaan aplikasi mungkin sudah dianggap lazim sehingga tidak lagi membutuhkan dorongan eksplisit dari orang lain.

Temuan tersebut juga mengisyaratkan bahwa strategi promosi sebaiknya tidak hanya mengandalkan pesan bahwa banyak orang telah menggunakan BRImo. Komunikasi yang menonjolkan manfaat konkret, keamanan, kecepatan, dan penyelesaian kebutuhan transaksi kemungkinan lebih relevan. Pengaruh sosial dapat dimanfaatkan melalui edukasi berbasis komunitas, tetapi isi edukasi perlu mengarah pada bukti kegunaan. Misalnya, bank dapat memperlihatkan cara membayar tagihan, mentransfer dana, menggunakan QR, atau mengakses bantuan secara aman. Pendekatan berbasis demonstrasi akan lebih kuat daripada sekadar ajakan normatif.

Tema penggunaan berkelanjutan memperoleh indeks 79,69. Hasil ini menunjukkan bahwa niat menggunakan pada masa mendatang dan menjadikan BRImo sebagai bagian dari transaksi harian berada pada tingkat baik, tetapi tidak sepenuhnya mengikuti tingginya penilaian atas manfaat transaksi. Model expectation-confirmation untuk kelanjutan penggunaan sistem menjelaskan bahwa kepuasan dan kegunaan yang dirasakan mendorong continuance intention (Bhattacharjee, 2001). Namun, penggunaan berkelanjutan juga dipengaruhi pengalaman yang konsisten dari waktu ke waktu. Satu pengalaman

gagal login, transaksi tertunda, atau respons penanganan yang lambat dapat mengurangi keyakinan pengguna walaupun manfaat dasarnya telah diakui.

Khan et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan memediasi hubungan antara kualitas layanan elektronik dan loyalitas pengguna perbankan daring. Dengan kata lain, kualitas teknis dan fungsional perlu diterjemahkan menjadi pengalaman yang memuaskan sebelum dapat membentuk loyalitas. Rahardjo dan Darma (2025) juga menegaskan bahwa kualitas layanan digital dan keberlanjutan penggunaan mobile banking berkaitan dengan loyalitas serta reputasi bank. Dalam konteks Tahuna, skor penggunaan berkelanjutan yang lebih rendah daripada skor manfaat transaksi menunjukkan bahwa bank perlu memastikan konsistensi layanan, bukan hanya menambah fitur. Stabilitas, keandalan, keamanan, dan kemudahan memperoleh bantuan berpotensi lebih menentukan keputusan penggunaan jangka panjang.

Komposisi responden perlu menjadi bagian penting dalam interpretasi. Sebanyak 68,8% responden berusia 17–20 tahun dan 75% berstatus mahasiswa. Kelompok ini cenderung memiliki paparan tinggi terhadap telepon pintar dan aplikasi digital. Dominasi pengguna muda dapat menjelaskan skor tinggi pada kemampuan belajar secara mandiri dan persepsi manfaat transaksi. Namun, hasil yang sama belum tentu berlaku bagi nasabah lansia, pengguna dengan keterbatasan perangkat, pelaku usaha dengan volume transaksi tinggi, atau masyarakat yang menghadapi koneksi internet tidak stabil. Penelitian berikutnya perlu melibatkan kelompok usia dan pekerjaan yang lebih beragam agar gambaran kepuasan lebih representatif.

Jumlah responden yang hanya 16 orang merupakan keterbatasan paling mendasar. Sampel kecil meningkatkan ketidakstabilan estimasi rata-rata dan membuat satu jawaban memiliki pengaruh yang relatif besar. Selain itu, purposive sampling tanpa kerangka sampel tidak memungkinkan penghitungan probabilitas pemilihan responden. Karena itu, nilai indeks 81,92 tidak boleh diperlakukan sebagai estimasi

populasi seluruh nasabah BRI Cabang Tahuna. Hasil lebih tepat dibaca sebagai audit deskriptif awal pada kelompok pengguna yang berhasil dijangkau selama pengumpulan data.

Keterbatasan berikutnya berkaitan dengan instrumen. Keempat belas butir menggabungkan kepuasan, kegunaan, kemudahan, pengaruh sosial, dan niat penggunaan. Secara konseptual, konstruk tersebut berbeda. Kepuasan merupakan evaluasi pengalaman, kegunaan dan kemudahan merupakan persepsi penerimaan teknologi, pengaruh sosial merupakan tekanan normatif, sedangkan niat berkelanjutan merupakan konsekuensi pascapenggunaan. Penggabungan seluruh butir ke dalam satu indeks menghasilkan gambaran umum, tetapi dapat menyamarkan perbedaan antar konstruk. Penelitian lanjutan sebaiknya menggunakan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitas, misalnya kombinasi skala e-service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, satisfaction, dan continuance intention.

Penggunaan kategorisasi Indeks Kepuasan Masyarakat juga memerlukan kehati-hatian. Pedoman tersebut pada awalnya dikembangkan untuk pengukuran pelayanan publik, sedangkan BRImo adalah produk layanan perbankan digital. Dalam penelitian ini, konversi skala digunakan sebagai alat bantu deskriptif berdasarkan pendekatan naskah sumber. Untuk penelitian jurnal yang lebih kuat, analisis sebaiknya tidak berhenti pada label baik atau sangat baik. Peneliti dapat melaporkan rerata, simpangan baku, distribusi jawaban, interval kepercayaan, serta melakukan analisis faktor konfirmatori atau pemodelan struktural apabila ukuran sampel memadai.

Perbedaan antara hasil awal 79,75 dan hasil verifikasi 81,92 juga memberikan pelajaran metodologis. Pembulatan seharusnya dilakukan pada tahap akhir, bukan pada setiap komponen perhitungan. Penggunaan bobot 0,071 sebagai pengganti 1/14 memperkecil nilai setiap unsur. Ketika hasil yang telah dipotong kemudian dibulatkan dan dijumlahkan, bias pembulatan menjadi cukup besar untuk mengubah kategori. Pada studi dengan konsekuensi manajerial,

perubahan kategori akibat prosedur perhitungan dapat menimbulkan kesimpulan yang berbeda. Oleh karena itu, penggunaan skor mentah atau presisi penuh lebih disarankan.

Dari sisi manajerial, temuan penelitian menghasilkan beberapa arah perbaikan. Pertama, bank perlu mempertahankan kecepatan dan efisiensi transaksi karena aspek tersebut menjadi sumber penilaian tertinggi. Kedua, bantuan penggunaan perlu diperkuat untuk mengurangi pengalaman kesulitan, termasuk panduan aktivasi, pemulihan akun, edukasi keamanan, dan penanganan transaksi gagal. Ketiga, promosi BRImo sebaiknya menonjolkan skenario penggunaan nyata daripada hanya menekankan citra modern. Keempat, kantor cabang dapat mengidentifikasi kelompok nasabah yang membutuhkan pendampingan lebih intensif, terutama pengguna baru dan nasabah yang kurang terbiasa dengan aplikasi digital.

Bank juga perlu menghubungkan pengalaman digital dengan layanan manusia. Aplikasi yang baik tetap membutuhkan dukungan ketika pengguna mengalami masalah. Respons petugas, saluran pengaduan, kejelasan prosedur, dan kecepatan penyelesaian akan memengaruhi evaluasi keseluruhan. Dalam layanan perbankan, kepercayaan dapat menurun ketika nasabah tidak mengetahui status transaksi atau tidak memperoleh penjelasan yang memadai. Oleh sebab itu, peningkatan BRImo pada tingkat cabang sebaiknya mencakup integrasi antara edukasi digital, dukungan petugas, dan eskalasi masalah ke unit teknis.

Relevansi evaluasi lokal semakin tinggi ketika jumlah pengguna BRImo terus bertambah. Pertumbuhan menjadi 45,9 juta pengguna pada akhir 2025 menunjukkan bahwa variasi pengalaman pengguna akan semakin luas (Bank Rakyat Indonesia, 2026). Skala nasional yang besar tidak menghilangkan kebutuhan memahami pengalaman di tingkat cabang. Justru, semakin luas adopsi aplikasi, semakin penting bank memastikan bahwa kelompok dengan karakteristik berbeda memperoleh kualitas pengalaman yang konsisten. Studi di Tahuna dapat diposisikan sebagai titik awal untuk

membangun sistem pemantauan kepuasan berkala berbasis cabang.

Secara keseluruhan, penelitian memperlihatkan bahwa responden menerima BRImo secara positif, terutama karena aplikasi membantu transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Namun, kepuasan yang kuat pada manfaat fungsional belum sepenuhnya berubah menjadi penggunaan yang selalu konsisten. Perbedaan tersebut menunjukkan perlunya strategi yang bergerak dari sekadar adopsi menuju keberlanjutan penggunaan. Keberlanjutan membutuhkan kualitas sistem, keamanan, dukungan, dan pengalaman yang stabil. Dengan memperkuat aspek tersebut, bank dapat meningkatkan kemungkinan bahwa pengguna tidak hanya mencoba dan menilai aplikasi sebagai bermanfaat, tetapi juga menjadikannya kanal utama transaksi dalam jangka panjang.

Secara teoretis, pola hasil mendukung penggunaan kerangka yang menggabungkan kualitas layanan elektronik, penerimaan teknologi, dan kelanjutan penggunaan. Kualitas layanan elektronik menjelaskan bagaimana pengguna mengevaluasi efisiensi, ketersediaan, pemenuhan kebutuhan, dan keamanan layanan. Technology Acceptance Model menjelaskan mengapa manfaat serta kemudahan menjadi dasar penerimaan, sedangkan expectation-confirmation model menjelaskan bagaimana pengalaman aktual membentuk kepuasan dan niat melanjutkan penggunaan. Penggabungan ketiga perspektif tersebut lebih sesuai untuk mobile banking dibandingkan pengukuran kepuasan sebagai satu konstruk tunggal. Penelitian lanjutan dapat menguji jalur bahwa kualitas layanan elektronik memengaruhi konfirmasi harapan dan kepercayaan, kemudian membentuk kepuasan, yang selanjutnya mendorong niat penggunaan berkelanjutan dan loyalitas.

Konteks wilayah juga perlu memperoleh perhatian dalam pengembangan layanan. Tahuna berada pada kawasan kepulauan, sehingga pengalaman aplikasi dapat dipengaruhi ketersediaan jaringan, jenis perangkat, biaya data, serta akses terhadap bantuan langsung. Naskah sumber belum mengukur faktor tersebut, tetapi

kondisi lokal berpotensi menjelaskan mengapa pengguna dapat menilai manfaat aplikasi tinggi sekaligus belum selalu menggunakannya sebagai satu-satunya sistem transaksi. Evaluasi mendatang sebaiknya memasukkan kualitas koneksi, kompatibilitas perangkat, frekuensi gangguan, jenis transaksi yang paling sering digunakan, dan saluran alternatif ketika BRImo tidak dapat diakses. Data tersebut akan membantu membedakan masalah yang berasal dari aplikasi, infrastruktur telekomunikasi, keterampilan pengguna, atau prosedur layanan bank.

Pada tingkat operasional, survei kepuasan dapat dilakukan secara berkala dan tidak hanya sekali. Bank dapat membangun pemantauan sederhana yang memuat indikator keberhasilan transaksi, kemudahan login, kejelasan menu, keamanan, waktu penyelesaian keluhan, dan niat menggunakan kembali. Hasil survei perlu dipisahkan menurut kelompok usia, pekerjaan, lama penggunaan, serta intensitas transaksi agar intervensi menjadi lebih tepat. Nasabah baru mungkin membutuhkan bantuan aktivasi dan panduan dasar, sedangkan pengguna aktif lebih membutuhkan stabilitas sistem, transparansi status transaksi, dan penyelesaian masalah yang cepat. Pendekatan segmentatif akan menghasilkan informasi manajerial yang lebih bermakna daripada satu nilai indeks agregat.

Temuan juga menegaskan pentingnya literasi keamanan digital. Kemudahan dan kecepatan tidak boleh dipisahkan dari kemampuan pengguna menjaga kredensial, mengenali penipuan, memeriksa penerima transaksi, dan menggunakan saluran pengaduan resmi. Edukasi keamanan dapat disampaikan saat aktivasi, melalui materi singkat di kantor cabang, atau melalui komunikasi digital yang mudah dipahami. Keberhasilan edukasi tidak hanya diukur dari jumlah materi yang dibagikan, tetapi dari kemampuan nasabah menerapkan langkah aman. Ketika pengguna merasa mampu mengendalikan risiko dan memperoleh bantuan saat diperlukan, kepercayaan serta kepuasan berpotensi meningkat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BRImo pada kelompok nasabah Bank BRI Cabang Tahuna yang diteliti memperoleh penilaian positif. Berdasarkan verifikasi terhadap total skor mentah, nilai rata-rata keseluruhan adalah 3,277 dan indeks kepuasan sebesar 81,92, yang termasuk kategori sangat baik menurut batas konversi yang digunakan. Nilai tersebut berbeda dari laporan awal sebesar 79,75 karena penelitian awal menggunakan bobot yang dipotong menjadi 0,071 dan melakukan pembulatan sebelum penjumlahan. Penggunaan skor mentah menghasilkan perhitungan yang lebih konsisten.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah kemampuan BRImo mendukung transaksi dengan mitra usaha dan mempercepat transaksi, masing-masing sebesar 87,50. Unsur dengan nilai terendah adalah dorongan lingkungan sekitar untuk menggunakan BRImo karena dianggap mudah, cepat, dan praktis, sebesar 73,44. Secara tematik, manfaat dan kinerja transaksi menjadi aspek terkuat, sedangkan pengaruh sosial menjadi aspek terendah. Pola ini menunjukkan bahwa penilaian responden lebih banyak didasarkan pada manfaat fungsional dan efisiensi daripada dorongan sosial.

Bank BRI Cabang Tahuna disarankan mempertahankan kecepatan transaksi, memperkuat stabilitas dan kemudahan aplikasi, menyediakan edukasi keamanan dan pendampingan penggunaan, serta meningkatkan kejelasan penanganan kendala. Promosi perlu menekankan manfaat nyata yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari. Penelitian lanjutan sebaiknya menggunakan sampel yang lebih besar dan beragam, teknik sampling yang lebih representatif, instrumen tervalidasi, uji reliabilitas, serta analisis terpisah antara kualitas layanan, kemudahan, kepercayaan, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan.

Kesimpulan penelitian harus dibaca dengan mempertimbangkan dominasi responden muda dan mahasiswa, ukuran sampel yang kecil, serta ketiadaan data individual untuk analisis

inferensial. Oleh karena itu, hasil ini merupakan gambaran deskriptif awal dan bukan estimasi populasi seluruh nasabah. Meskipun demikian, penelitian memberikan informasi yang berguna bahwa efisiensi transaksi merupakan kekuatan utama BRImo, sedangkan pengalaman bebas hambatan dan konsistensi penggunaan masih dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: An implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12, Article 22. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
- Bank Rakyat Indonesia. (2026, February 4). Kian diminati, pengguna BRImo capai 45,9 juta user dengan transaksi tembus Rp7.057 triliun sepanjang 2025. <https://jadimerchant.bri.co.id/en/web/ppid/detail-news?title=kian-diminati-pengguna-brimo-capai-45-9-juta-user-dengan-transaksi-tembus-rp7.057-triliun-sepanjang-2025>
- Beanning, L., & Zulkarnain. (2024). The effect of e-service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A study on mobile banking application in Indonesia. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 4(1), 51–58. <https://doi.org/10.21924/chss.4.1.2024.73>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Elysa, N. S., Arini, L., Murad, D. F., & Leandros, R. (2023). User experience satisfaction analysis of customers on the BRI Mobile Application (BRImo). *Procedia Computer Science*, 227, 680–689. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.572>
- Isalman. (2024). Evaluasi e-service quality BRI Mobile dampaknya terhadap e-customer trust dan e-customer satisfaction. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 283–293. <https://doi.org/10.35145/procuratio.v12i3.4550>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Khan, F. N., Arshad, M. U., & Munir, M. (2023). Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers in Pakistan during the COVID-19 pandemic: Mediating role of e-satisfaction. *Future Business Journal*, 9, Article 23. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00201-8>
- Martínez-Navalón, J.-G., Fernández-Fernández, M., & Alberto, F. P. (2023). Does privacy and ease of use influence user trust in digital banking applications in Spain and Portugal? *International Entrepreneurship and Management Journal*, 19, 781–803. <https://doi.org/10.1007/s11365-023-00839-4>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rahardjo, I. P., & Darma, E. S. (2025). Digital service quality and mobile banking continuity as drivers of loyalty and bank reputation. *Journal of Accounting and Investment*, 26(2), 437–459. <https://doi.org/10.18196/jai.v26i2.26102>