

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobil Banking BRI Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna M-Banking BRI)

Ratmono¹, Yateno², Annisa Nanda Putri³

Proggam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro

E-Mail: annisanandaputri@gmail.com

Abstrak

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama BRI Mobile (BRIMo). Penggunaan aplikasi Mobile Banking juga mengalami berbagai kendala diantaranya yaitu kualitas dari layanan yang disediakan di dalam aplikasi serta terkait dengan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dari para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan dengan kepuasan Pengguna sebagai variabel intervening pda mahasiswa pengguna Mobil Banking BRI di Universitas Muhammadiyah Metro. Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, fitur, kepuasan dan minat penggunaan berkelanjutan. Populasi dan sampel penelitian adalah mahasiswa prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 2018 dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 68 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan Path Analysis dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, fitur dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Fitur, Kepuasan, Minat penggunaan berkelanjutan

Abstract

Bank Rakyat Indonesia (BRI) presents a banking application called BRI Mobile (BRIMo). The use of the Mobile Banking application also encountered various obstacles including the quality of the services provided in the application and related to features that can meet the needs of customers in conducting financial transactions. This study aims to determine the effect of service quality and features on interest in sustainable use with user satisfaction as an intervening variable for students using BRI Mobile Banking at Muhammadiyah Metro University. The research design is quantitative research or verification research. The variables in this study are service quality, features, satisfaction and interest in continuous use. The population and sample of the study were students of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro Batch 2018 with the number of samples taken as many as 68 students. Data collection techniques using questionnaires. The analytical tools used are data quality analysis and Path Analysis with the SPSS program. The results showed that service quality, features and satisfaction partially had a positive and significant effect on the interest in sustainable use. Satisfaction does not significantly increase the effect of service quality and features on interest in sustainable use.

Keywords: *Service Quality, Features, Satisfaction, Sustainable of BRI Mobile Banking Users*

I. PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi sekarang ini, perkembangan teknologi berkembang dengan sangat cepat dan hampir semua pelayanan umum dialihkan ke teknologi berbasis digital artinya tidak lagi memanfaatkan bantuan manusia akan tetapi menggunakan suatu sistem yang canggih dan otomatis. Dampak dari perkembangan teknologi berbasis digital, hal tersebut juga berpengaruh terhadap pertumbuhan teknologi di dunia perbankan. Saat ini, Bank bersaing untuk menciptakan suatu layanan digital banking dimana layanan tersebut dapat memberikan kemudahan-kemudahan terhadap pemakainya. Pada tahun 2010, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama BRI Mobile (BRIMo). BRI Mobile merupakan suatu aplikasi yang mengintegrasikan layanan e-banking di antaranya Mobile Banking, Internet Banking, T-Bank, Brizzi dan terdapat menu tambahan yakni Info BRI, dan Call BRI yang dapat diakses melalui smartphone. Saat ini, pengguna layanan mobile banking mencapai 12 juta pengguna dari yang ditargetkan yakni 10 juta pengguna dengan total transaksi mencapai Rp. 62 triliun (Herlambang dan Dewanti, 2018).

Data pengguna BRImo sebesar 107% (YoY Juni 2020 – Juni 2021) mencapai posisi 11,1 juta pengguna dan sebanyak 14,14 juta pengguna per akhir 2021. Sedangkan volume transaksi mobile banking BRI mo naik 660,5% yoy menjadi Rp 765,8 juta kali. Internet banking meningkat 132,2% menjadi 2,7 miliar kali dan ATM naik 0,6% menjadi 3,75 miliar. Penggunaan aplikasi Mobile Banking dari sebuah perusahaan perbankan juga tetap mengalami berbagai kendala karena belum dapat memenuhi semua kebutuhan dari nasabah. Beberapa keluhan yang sering diutarakan dari para penggunaan layanan mobile banking diantaranya yaitu kualitas dari layanan yang disediakan di dalam aplikasi serta terkait dengan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dari para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan terkait dengan berbagai hal yang membutuhkan layanan perbankan (Rithmaya Laksmi, 2016).

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era ini adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas (Suwanto : 2021). Kualitas pelayanan dianggap menjadi suatu faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi yang ditawarkannya. Sejuah mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi dalam memenuhi segala kebutuhan dari penggunaanya guna menimbulkan kepuasan pelanggan yang nantinya diharapkan pelanggan dapat terus menggunakan aplikasi yang ditawarkan kepada nasabah tersebut. Hal ini sebagaimana hasil survey yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Amelia Nurmala Dewi, 2019).

Nasabah akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik nasabah dan memberikan layanan yang lebih baik. Pelayanan pada sebuah aplikasi memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan nasabah, pelayanan sebuah aplikasi memberikan dorongan kepada nasabah untuk terus menggunakan jasa yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Fitur dalam sebuah aplikasi juga merupakan salah satu dimensi sebuah produk atau layanan yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Dimensi ini menyangkut karakteristik pelengkap, berisi kelengkapan fasilitas-fasilitas tambahan. Selain mempunyai fungsi utama, biasanya suatu aplikasi juga dilengkapi fungsi-fungsi

lain yang bersifat komplemen, misalnya sebuah aplikasi dengan fungsi utama sebagai alat transaksi, tapi juga dilengkapi juga dengan layanan pengaduan dan fasilitas pembayaran yang lengkap dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan hasil temuan terdahulu yang menjelaskan bahwa fitur-fitur dalam sebuah aplikasi berpengaruh terhadap keterikatan pelanggan dan berdampak pada minat berkelanjutan dari nasabah untuk menggunakan aplikasi (Dina Yulita Husada, 2019: 8).

Minat beli konsumen merupakan tahap kecenderungan perilaku membeli dari konsumen pada suatu produk atau jasa yang dilakukan pada jangka waktu tertentu dan secara aktif menyukai dan mempunyai sikap positif terhadap produk tersebut dengan didasarkan pada pengalaman pembelian yang telah dilakukan pada masa lampau (Fuadi, Febriyanto : 2023) . Minat merupakan gambaran dari kepuasan nasabah untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku seseorang, sehingga minat berkelanjutan adalah suatu dorongan untuk menggunakan atau melakukan sesuatu secara terus menerus atau berlangsung lama sampai dengan mereka merasa sudah tidak ada kepuasan lagi untuk meneruskan kembali. Minat tidak selalu statis dan dapat berubah dengan berjalannya waktu, minat penggunaan berkelanjutan (continuance intention) merupakan kegiatan nasabah yang melakukan penggunaan suatu aplikasi maupun penggunaan jasa secara berkelanjutan. Continuance intention merupakan tingkat kekuatan seseorang untuk berniat melakukan perilaku tertentu secara berkelanjutan atau berulang kali (Anwar dan Wardhani, 2021: 8). Hal yang dilakukan oleh sebuah aplikasi adalah untuk mencapai atau mewujudkan sebuah kepuasan dari penggunaan jasa layanan atau kepuasan nasabah atas penggunaan aplikasi yang mereka pakai selama ini. Gambaran persepsi seseorang seseorang yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya dalam arti bahwa secara umum kepuasan seseorang dapat dilihat dari aktivitas rutin yang dia lakukan, apa yang mereka pikirkan terhadap segala hal disekitarnya dan seberapa jauh dia peduli dengan hal tersebut. Sedangkan dari sisi penggunaan sebuah aplikasi, kepuasan adalah perilaku seseorang dalam menggunakan sebuah aplikasi untuk memenuhi kebutuhannya akan suatu transaksi dalam menggunakan jasa pelayanan keuangan melalui sebuah aplikasi perbankan. Sehingga dalam hal ini kepuasan dapat mengintervensi minat seseorang dalam menggunakan sebuah aplikasi secara berkelanjutan (Joshua, Filman, 2019: 10).

Sehubungan dengan penggunaan aplikasi perbankan dalam hal ini aplikasi BRIMo yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia juga banyak digunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro. Beberapa alasan dari banyaknya mahasiswa yang menggunakan aplikasi tersebut terkait dengan banyaknya mahasiswa yang memiliki tabungan di bank tersebut sehingga mereka tertarik juga untuk menggunakan aplikasi dari bank tersebut untuk lebih memudahkan berbagai keperluan transaksi mereka. Beberapa kelebihan dari Aplikasi BRIMo yang banyak diunggulkan saat ini diantaranya yaitu adalah fitur fingerprint dan face recognition sehingga memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi dengan mudah yang cukup login di aplikasi. Namun aplikasi tersebut juga dianggap masih memiliki kekurangan diantaranya yaitu proses transaksi yang terkadang gak lama serta proses penanganan keluhan yang juga lama dan tidak langsung dapat menyelesaikan permasalahan yang mereka ajukan saat ini adalah adanya biaya administrasi dari layanan transfer dan biaya administrasi bulanan yang cukup dirasa memberatkan mereka.

Dengan adanya beberapa keluhan tersebut maka tak sedikit dari mahasiswa yang menggunakan aplikasi jasa keuangan lainnya yang saat ini banyak tersedia di Playstore seperti aplikasi yang diberikan oleh beberapa bank digital saat ini yang memberikan pelayanan yang cukup cepat dan yang paling menarik perhatian mereka saat ini adalah

adanya fitur layanan yang membebaskan biaya, baik itu biaya bulanan ataupun biaya transfer antar bank yang benar-benar free biaya admin.

Berdasarkan beberapa gambaran permasalahan sehubungan dengan pengalaman dari penggunaan aplikasi BRIMo di kalangan mahasiswa prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna Mobil Banking BRI dengan Minat Penggunaan Berkelanjutan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna Mobile banking BRI)”.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang di ambil yaitu mahasiswa prodi manajemen angkatan tahun 2018 dengan jumlah sampel 68 responden. instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

A. Pengujian Persyaratan Instrumen

Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment*. Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach Alpha*.

B. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas
2. Uji Linieritas
3. Uji Homogenitas

C. Pengujian Model Analisis

1. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA)

2. Uji t

Uji signifikan dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis (alpha) 5% dengan ketentuan degree of freedom (d.k) = $n - 1 - k$.

3. Uji F

Uji ini dilakukan dengan uji f pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis (alpha) 5% dengan ketentuan degree of freedom (df1) = $k - 1$: degree of freedom (df.2) = $n - k$.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Normalitas

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Sig	α	Kesimpulan
1	Kualitas layanan	0,064	0.05	Normal
2	Fitur	0,130	0.05	Normal
3	Kepuasan	0,224	0.05	Normal
5	Minat penggunaan berkelanjutan	0,394	0.05	Normal

Dari tabel dapat diketahui keseluruhan data yang digunakan dalam peneltiian ini berdistribusi normal.

B. Uji Linieritas

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	F_{hitung}	Sig	Kesimpulan
1	Y atas X_1	2,060	0,033	Linier
2	Y atas X_2	0,938	0,547	Linier

3	Y atas Z	2.346	0,009	Tidak Linier
---	----------	-------	-------	--------------

Dari tabel dapat diketahui keseluruhan nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan signifikan secara linier antara keseluruhan variabel X_1 , X_2 , dan Z dengan variabel (Y).

C. Uji Homogenitas

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Homogenitas

No	Varian	Sig	α	Kesimpulan
1	Y atas X_1	,058	0,05	Homogen
2	Y atas X_2	,060	0,05	Homogen
3	Y atas Z	,205	0,05	Homogen

- 1) Uji homogenitas varian Y atas X_1
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_1 diperoleh nilai sig. = 0,420 > 0,05, artinya data variabel minat penggunaan berkelanjutan (Y) berdasarkan variabel kualitas layanan (X_1) mempunyai varian yang homogen.
- 2) Uji homogenitas varian Y atas X_2
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_1 diperoleh nilai sig. = 0,317 > 0,05, artinya data variabel minat penggunaan berkelanjutan (Y) berdasarkan variabel fitur (X_2) mempunyai varian yang homogen.
- 3) Uji homogenitas varian Y atas Z
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_1 diperoleh nilai sig. = 0,768 > 0,05, artinya data variabel minat penggunaan berkelanjutan (Y) berdasarkan variabel kepuasan (Z) mempunyai varian yang homogen.

D. Hasil Uji Analisis Jalur

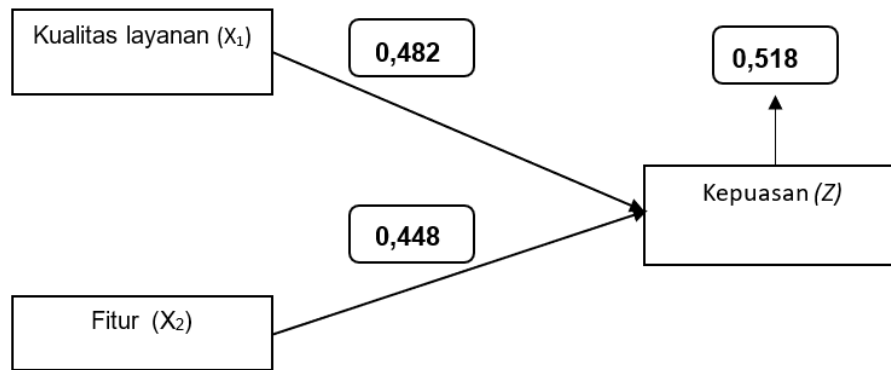
1. Analisis Sub Struktur 1

**Tabel 4. Uji Path Analisis
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,571	4,790		1,580	,119
	Kualitas layanan	,528	,097	,482	5,420	,000
	Fitur	,420	,083	,448	5,042	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil regresi dari Substruktur 1 tersebut, maka dapat digambarkan diagram Sub Struktur 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Analisis Jalur Substruktur 1

Berdasarkan gambar tersebut, maka persamaan Substruktur 1 adalah:

$$Z = 0,482X_1 + 0,448X_2 + 0,518e$$

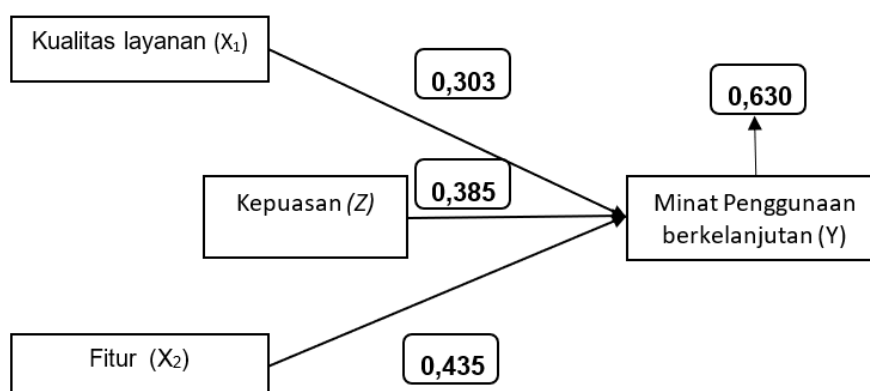
2. Analisis Sub Struktur 2

Tabel 5. Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		B	Std. Error			
1	(Constant)	9,191	7,940		1,158	,251
	Kualitas layanan	,304	,191	,303	2,023	,042
	Fitur	,541	,160	,435	3,389	,001
	Kepuasan	,511	,202	,385	2,531	,014

a. Dependent Variable: Minat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan hasil regresi dari Substruktur 2 tersebut, maka dapat digambarkan diagram Sub Struktur 2 sebagai berikut:

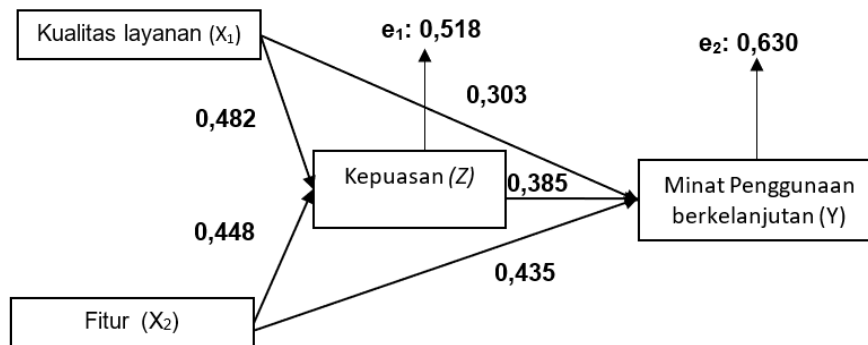


Gambar 2. Analisis Jalur Substruktur 2

Berdasarkan gambar tersebut, maka persamaan Substruktur 2 adalah:

$$Y = 0,303X_1 + 0,435X_2 + 0,385Z + 0,518e$$

3. Analisis Jalur (Path Analysis)



Gambar 3. Analisis Jalur

a. Analisis Pengaruh kualitas layanan (X_1) melalui kepuasan (Z) terhadap minat penggunaan berkelanjutan (Y)

Diketahui bahwa pengaruh langsung dari kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan sebesar: 0,303, sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan melalui kepuasan adalah: $0,482 \times 0,385 = 0,186$. Maka pengaruh total yang diberikan oleh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan adalah: pengaruh langsung (0,303) + pengaruh tidak langsung (0,186) = 0,489. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebenar (0,303) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (0,172) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

b. Analisis Pengaruh fitur (X_2) melalui kepuasan (Z) terhadap minat penggunaan berkelanjutan (Y)

Diketahui bahwa pengaruh langsung dari fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan sebesar: 0,435, sedangkan pengaruh tidak langsung fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan melalui kepuasan adalah: $0,448 \times 0,385 = 0,172$. Maka pengaruh total yang diberikan oleh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan adalah: pengaruh langsung (0,435) + pengaruh tidak langsung (0,172) = 0,607. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebenar (0,435) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung (0,172) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Tabel 6. Rangkuman Koefisien jalur Variabel

Variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
η_1 atas ξ	0,303	0,186	0,489
η_2 atas ξ	0,435	0,172	0,607

E. Pembahasan

1. Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil kualitas layanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Koefisien yang dihasilkan bertanda positif yang menyatakan bahwa

kualitas layanan akan memperkuat minat untuk penggunaan berkelanjutan atau dengan kata lain semakin baik kualitas layanan maka akan meningkatkan minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini berarti jika kualitas layanan semakin baik, maka nasabah akan menggunakan mobile banking BRIMo berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan dimana kualitas sebuah aplikasi merupakan setiap jasa yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah untuk memberikan kepuasan yang digunakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh sebuah aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan suatu aplikasi. Dengan kualitas layanan yang baik, maka nasabah dalam hal ini mahasiswa akan terus menggunakan aplikasi yang dirasa dapat memenuhi semua kebutuhannya atas pelayanan yang terkait dengan transaksi perbankan.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Kiki Amelia Nurmala Dewi (2019) dengan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Penelitian Joshua, Filman (2019) dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Fitur aplikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh langsung fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil fitur berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Koefisien yang dihasilkan bertanda positif yang menyatakan bahwa fitur akan memperkuat minat untuk penggunaan berkelanjutan atau dengan kata lain semakin baik fitur maka akan meningkatkan minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini berarti jika fitur semakin lengkap, maka nasabah akan menggunakan mobile banking BRIMo berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan fitur berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Fitur berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan dimana fitur sebuah aplikasi merupakan kemudahan sistem dari sebuah aplikasi dalam melayani keseluruhan kebutuhan terkait dengan transaksi perbankan atau keuangan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dari nasabah. Kelengkapan fitur yang diberikan oleh sebuah aplikasi akan menyebabkan nasabah akan puas menggunakan aplikasi tersebut. Dengan kelengkapan fitur membuat nasabah akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Kelengkapan fitur ini dapat membantu nasabah dalam menanganani semua kebutuhan transaksinya.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Joshua, Filman (2019) dengan hasil bahwa fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Dina Yulita Husada (2019) dengan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SPayLater. Selanjutnya, fitur SPayLater berpengaruh positif dan signifikan dengan minat penggunaan berkelanjutan mahasiswa.

3. Pengaruh langsung Kepuasan terhadap minat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil fitur berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Koefisien yang dihasilkan bertanda positif yang menyatakan bahwa fitur akan memperkuat minat untuk penggunaan berkelanjutan atau dengan kata lain semakin baik fitur maka akan meningkatkan minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini berarti jika fitur semakin lengkap, maka nasabah akan menggunakan mobile banking BRIMo berkelanjutan.

Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan fitur berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Fitur berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan dimana fitur sebuah aplikasi merupakan kemudahan sistem dari sebuah aplikasi dalam melayani keseluruhan kebutuhan terkait dengan transaksi perbankan atau keuangan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dari nasabah. Kelengkapan fitur yang diberikan oleh sebuah aplikasi akan menyebabkan nasabah akan puas menggunakan aplikasi tersebut. Dengan kelengkapan fitur membuat nasabah akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Kelengkapan fitur ini dapat membantu nasabah dalam menanganani semua kebutuhan transaksinya.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Joshua, Filman (2019) dengan hasil bahwa fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Dina Yulita Husada (2019) dengan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SPayLater. Selanjutnya, fitur SPayLater berpengaruh positif dan signifikan dengan minat penggunaan berkelanjutan mahasiswa.

4. Pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Koefisien yang dihasilkan lebih rendah jika dibandingkan dengan koefisien secara langsung sehingga pengaruhnya tidak terlalu signifikan meskipun jika dihitung secara total mengalami kenaikan pengaruh. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan hanya memberikan kenaikan yang tidak terlalu berarti terhadap pengaruh langsung kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima dari sebuah aplikasi dalam hal ini BRIMo. Kepuasan dapat tercapai jika kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan dalam hal kualitas pelayanan dari sebuah aplikasi merupakan perasaan senang, puas karena harapan dan kenyataan yang mereka inginkan telah terpenuhi, berdasarkan hal tersebutlah maka diduga kepuasan dari penggunaan dari sebuah aplikasi dapat memperkuat pengaruh dari kualitas pelayanan dari sebuah aplikasi, demikian pula sebaliknya tidak puas juga dapat berpengaruh terhadap menurunnya minat untuk menggunakan sebuah aplikasi lebih lama lagi. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Dewi, Amelia Nurmala, 2019: 5) dengan hasil bahwa kepuasan akan memberikan peningkatan pengaruh atas kualitas pelayanan terhadap minat konsumen untuk terus menggunakan produk yang ditawarkan.

5. Pengaruh tidak langsung fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan berpengaruh fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Koefisien yang dihasilkan lebih rendah jika dibandingkan dengan koefisien secara langsung sehingga pengaruhnya tidak terlalu signifikan meskipun jika dihitung secara total mengalami kenaikan pengaruh. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan hanya memberikan kenaikan yang tidak terlalu berarti terhadap pengaruh fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Fitur berpengaruh terhadap kepuasan dimana kepuasan akan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan, dimana fitur sebuah aplikasi merupakan kemudahan sistem dari sebuah aplikasi dalam melayani keseluruhan kebutuhan terkait dengan transaksi perbankan atau keuangan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dari nasabah. Kepuasan yang terwujud dari ketersediaan fitur dari aplikasi yang lengkap sehingga sesuai dengan apa yang nasabah harapkan.

Berdasarkan hal tersebutlah maka diduga kepuasan yang dihasilkan dari kelengkapan fitur dari sebuah aplikasi dapat meningkatkan pengaruh terhadap penggunaan sebuah aplikasi secara berkelanjutan.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Dina Yulita Husada (2019) dengan hasil bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SpayLater, selanjutnya penggunaan SPayLater berpengaruh positif dan signifikan dengan minat berkelanjutan mahasiswa.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas layanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka minat untuk terus menggunakan aplikasi semakin tinggi pula.
2. Fitur berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin lengkap fitur yang ada maka minat untuk terus menggunakan aplikasi semakin tinggi pula.
3. Kepuasan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin puas nasabah, maka minat untuk terus menggunakan aplikasi semakin tinggi pula.
4. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tetap meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan namun pengaruhnya tidak terlalu signifikan.
5. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tetap meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan namun pengaruhnya tidak terlalu signifikan.

B. Saran

Dari segi kepuasan nasabah harus terus ditingkatkan dengan menjaga kualitas layanan dan fitur yang tersedia dalam aplikasi, menanggapi semua keluhan nasabah sehingga dapat menemukan permasalahan yang menjadi keluhan nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fitur Spaylater pada Aplikasi Shopee dan Pengaruhnya Terhadap Minat berkelanjutan*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Amoroso dan Lim. (2017). *The mediating effects of habit on continuance intention*. International Journal of Information Management. 37(6). 693–702
- Andra Miranthi, Idris. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan. Kualitas Layanan. Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang)*. Diponegoro Journal of Management Volume 6. Nomor 3. Tahun 2017.
- Anwar dan Wardhani. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Produk Scarlett di E-commerce Shopee*. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Vol 8 No 5 Tahun 2021 Hal. : 1370-1379.

- Dewi, Kiki Amelia Nurmala. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo)*. BISMA – Bisnis dan Manajemen –Volume 9 No. 1 Oktober 2019
- Foroughi. Behzad. Mohammad Iranmanesh. dan Sunghyup Sean Hyun. (2019). *“Understanding the Determinants of Mobile Banking Continuance Usage Intention.”* Journal of Enterprise Information Management 32. no. 6 (11 Oktober 2019): 1015–1033
- Fuadi, S., Febriyanto, F., & Putri, A. K. (2023, August). Pengaruh Pemasaran Online dan Offline terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Jaya Bakery Kota Magelang. In UMMagelang Conference Series (pp. 455-462).
- Herlambang dan Dewanti. (2018). *Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia. Vol.12. No.01. Tahun 2018.
- Husada, Dina Yulita. (2019). *Analisis Fitur-fitur pada Aplikasi Perbankan Seluler yang Mendorong Terbentuknya Keterikatan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat Kelanjutan Penggunaan*. Skripsi. Unioversitas Diponegoro Semarang.
- Joshua Filman. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Konsumen Gojek (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)*. Skripsi. Universitas Bhayangkaran Jkarta Raya.
- Ritalia, R., & Suwanto, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 777-783.
- Rithmaya, Chitra Laksmi. (2016). *“Pengaruh Kemudahan Penggunaan. Kemanfaatan. Sikap. Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Ininternet Banking.”* Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen 16. no. 1 (18 Mei 2016): 160.
- Suwanto, (2021), *Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian*, Skripsi, Thesis, Universitas Muhammadiyah Metro.
- Suwanto, (2021), *Pengaruh Service Scape, Reliability dan Responsivennes Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Metro.