

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Menang Kecamatan Rambang Niru Terhadap Pengguna Aplikasi BRI Mobile

Ahmad Syuri Agung, Fajriyah & Suhartini

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Prabumulih

Penulis Korespondensi: asagungprb@gmail.com

Article Information:

Received: 10 Oktober, 2024, Accepted: 25 Oktober, 2024, Published: 30 Oktober 2024

Abstract

In today's information technology era, the world of digital information technology has proliferated, so the use of information technology has undoubtedly increased. This study uses the PIECES method to analyze user satisfaction with the Bri Mobile application. The problems users are still experiencing include many issues, such as complaining about the inability to log in, having difficulty accessing several available menus, often experiencing errors, and being unable to make transactions. Hence, these problems make users less likely to use the Bri Mobile application. The PIECES method measures user satisfaction with the BRI Mobile application using 6 variables: performance, information, economy, control and security, efficiency, and service. the results of the validity and reliability tests are declared valid if they are greater than the r table, which is 0.133. Based on the Likert scale calculation results on all variables, an average of 99.1%.

Keywords: Users' Participation, BRI Mobile Apps, PIECES

1. Pendahuluan

Di perkembangan zaman informasi teknologi sekarang ini , dunia teknologi informasi digital telah berkembang sangat pesat, sehingga penggunaan teknologi pasti informasi mengalami peningkatan. Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin maju sehingga adanya teknologi digital yang mampu membantu pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat, akurat, dan terbuka. Akan tetapi, untuk membangun suatu sistem informasi diperlukan perencanaan yang matang dan terintegritas dengan baik dan bekerja sesuai dengan kebutuhan.

Selaras dengan berkembangnya teknologi informasi, perbankan juga ikut andil dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yang disebut elektronik (*E-banking*) dinilai praktis untuk diterapkan dalam dunia perbankan, salah satunya *E-banking* yang banyak digunakan saat ini adalah *Mobile Banking* yang berarti aplikasi yang menunjang aktivitas sehari-hari yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui *Smartphone*. Maka saat ini hadir sebuah inovasi baru yang dilakukan oleh perusahaan

Published by:

agar dapat bertahan di dunia usaha yang penuh dengan persaingan ini. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang desa Tebat Agung kecamatan Rambang Niru yang selalu melakukan *update* untuk meningkatkan kualitas pelayanan para nasabah, salah satunya dengan menghadirkan sebuah aplikasi *mobile banking* yang biasa disebut dengan Brimo. Brimo adalah Aplikasi keuangan digital terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai fungsi perbankan diantaranya mengecek saldo, mengirim dan menerima uang serta melakukan pembayaran dan lain sebagainya. Cukup dengan terhubung internet dan mengakses Brimo, maka seluruh urusan perbankan dapat diselesaikan dengan hitungan menit.

Aplikasi BRI *Mobile* Sebagian besar digunakan oleh masyarakat desa Tanjung Menang, Kecamatan Rambang Niru, Kabupatean Muara Enim dalam melakukan beberapa kegiatan transaksi lainnya, adapun respon positif dan negatif yang di berikan oleh masyarakat terhadap aplikasi.. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap fakto-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan BRI *Mobile*. Kepuasan pengguna merupakan sistem penilaian atas manfaat sistem yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk meningkatkan kinerja sistem [1]. Manfaat dari kepuasan pengguna dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan mendorong rekomendasi pengguna kepada orang lain, untuk mengetahui kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa alat ukur yaitu model PIECES, HOTFIT, TAM, TTF, EUCS dan lainnya.

2. Tinjauan Literatur

Pengertian Analisis. Analisis kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan. Analisis dapat diuraikan sebagai suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi permasalahan, kesempatan hambatan yang terjadi yang diharapkan sehingga diusulkan perbaikan. Dapat disimpulkan bahwa analisis adalah penyelidikan dimana suatu peristiwa dengan menggunakan data yang sebenarnya untuk mendapatkan fakta yang tepat dan benar

Kepuasan Pengguna. Menurut [2], kepuasan pelanggan atau pengguna adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pengguna adalah respon dan tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna ialah respon penerima terhadap kegunaan dari *output* atau sistem informasi yang ada.

Pengertian Aplikasi. Aplikasi adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsodt Excel*. Aplikasi merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur *windows*, permainan (*game*) dan sebagainya. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan pekerjaan sesuai dengan keinginan dari pengguna sehingga menghasilkan pekerjaan yang baik, akurat dan benar.

Aplikasi *Mobile*. Aplikasi *mobile* yaitu istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang berjalan pada *smartphone* atau piranti *mobile* lainnya. Aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk platform seluler (misalnya iOS, Android, atau *Windows Mobile*).

Aplikasi Brimo. Brimo adalah Aplikasi keuangan digital terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai fungsi perbankan diantaranya mengecek saldo, mengirim dan menerima uang serta melakukan pembayaran dan lain sebagainya.

PIECES (*Performance, Information and , Economics, Control, Efficiency, Service*). *PIECES framework* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu problem, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition*, analisis dan perancangan sistem. Dengan menggunakan metode ini dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat dijadikan pertimbangan dan pengembangan sistem. Dalam *PIECES* terdapat 6 variabel yang digunakan untuk menganalisis yaitu : *performance, information and datam economics, control and security, efficiency and service*.

Performance (Keandalan). Variabel ini digunakan untuk mngetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan baik atau tidak. Kinerja ini dapat diukur dari jumlah temuan data yang dihasilkan dan seberapa cepat suatu data ditemukan.

Information and Data (Data dan Informasi). Dalam sebuah temuan data pasti akan dihasilkan sebuah informasi yang ditampilkan, variabel ini digunakan untuk menganalisis seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan dalam pencarian.

Economics (Nilai Ekonomi). Varibel ini digunakan untuk melakukan analisis pada sistem, untuk mengetahui apakah suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan. Karena suatu sistem juga dipengaruhi oleh besarnya biaya yang dikeluarkan.

Control and Security (Pengendalian dan Pengamanan). Dalam suatu sistem perlu diadakan sebuah kontrol atau pengawasan agar sistem berjalan dengan baik. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik.

Efficiency (Efisiensi). Sebuah sistem perlu di pertanyakan dalam kinerja dan alasan mengapa sistem itu dibuat sebuah sistem harus bisa secara efisien menjawab dan membantu suatu permasalahan khususnya dalam hal otomasi. Analisi ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu efisien atatu tidak, dengan input yang sedikit menghasilkan ouput yang memuaskan.

Service (pelayanan). Dalam hal pemanfaatan suatu sistem sebuah pelayanan masih menjadi suatu hal yang penting dan perlu di perhatikan. Suatu sistem yang diterapkan akan berjalan baik dan seimbang bila di imbangi dengan pelayanan yang baik juga. Analisi ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan yang ada terkait tentang pelayanan.

3. Metode Penelitian

Penelitian pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk Unit Rambang Dangku (5770) yang beralamat JL. Raya Muara Enim- Prabumulih, Tebat Agung, Muara

Published by:

Enim, Sumatera Selatan 31172. Metode yang digunakan dalam proposal ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif data yang berupa angka atau bilangan. Penelitian ini penulis menggunakan data sumber primer karena data yang didapatkan oleh penulis berasal dari kuisioner maupun wawancara secara langsung ke tempat yang akan dilakukan penelitian. Berdasarkan data yang di dapat dari “Bank BRI Unit Rambang Dangku” bahwa jumlah masyarakat Desa Tanjung Menang yang menggunakan aplikasi BRI *Mobile* yaitu 473 orang. Sampel pada penelitian ini yaitu 217 orang berdasarkan metode slovin.

PIECES. *PIECES framework* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu problem, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition*, analisis dan perancangan sistem. Dengan menggunakan metode ini dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat dijadikan pertimbangan dan pengembangan sistem. *PIECES* terdapat 6 variabel dan beberapa indikator yang digunakan untuk menganalisis yaitu : performance, information and data, economics, control and security, efficiency and services.

Performance (keandalan). Variabel ini digunakan untuk mngetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan baik atau tidak. Kinerja ini dapat diukur dari jumlah temuan data yang dihasilkan dan seberapa cepat suatu data ditemukan. Berikut merupakan indikator-indikator yang dapat menunjukan kinerja suatu system informasi: *Throughput*, dimana sistem dinilai dari banyaknya kerja yang dilakukan pada beberapa periode waktu; *Respon time*, yaitu delay rata-rata antara transaksi dan respon dari transaksi tersebut; *Audibilitas*, yaitu kecocokan Dimana keselarasan terhadap standar dapat diperiksa; Kelaziman komunikasi, yaitu Tingkat dimana *interface*, protokol, dan *bandwith* digunakan; Kelengkapan, yaitu derajat Dimana implementasi penuh dari fungsi yang diharapkan; Konsistensi, yaitu penggunaan desain dan teknik dokumentasi yang seragam pada keseluruhan proyek pengembangan perangkat lunak; Toleransi kesalahan, yaitu kerusakan yang terjadi pada saat program mengalami kesalahan.

Information and Data (Data dan Informasi). Dalam sebuah temuan data pasti akan dihasilkan sebuah informasi yang ditampilkan, variabel ini digunakan untuk menganalisis seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan dalam pencarian. Adapun indikator yang dinilai pada aspek informasi sebagai berikut: *Accuracy* (akurat), dimana informasi yang dihasilkan memiliki ketepatan yang tinggi; Relevansi informasi, Dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan; Penyajian informasi, dimana informasi disajikan dalam bentuk yang sesuai dan mudah diinterprestasikan; Fleksibilitas data, dimana informasi mudah disesuaikan dengan kebutuhan.

Economics (Nilai Ekonomi). Varibel ini digunakan untuk melakukan analisis pada sistem, untuk mengetahui apakah suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan. Karena suatu sistem juga dipengaruhi oleh besarnya biaya yang dikeluarkan. Indikator dari aspek ekonomi antara lain: Reusabilitas, tingkat dimana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi; Sumber daya, jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia serta sumber daya ekonomi.

Control and Security (Pengendalian dan Pengamanan). Dalam suatu sistem perlu diadakan sebuah kontrol atau pengawasan agar sistem berjalan dengan baik. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan kontrol yang dilakukan agar

sistem tersebut berjalan dengan baik. Indicator yang dianalisis pada aspek control adalah sebagai berikut: Integritas, tingkat Dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh yang tidak berhak dapat dikontrol; Keamanan, yaitu mempunyai mekanisme yang mengontrol atau melindungi program.

Efficiency (Efisiensi). Sebuah sistem perlu di pertanyakan dalam kinerja dan alasan mengapa sistem itu dibuat. sebuah sistem harus bisa secara efisien menjawab dan membantu suatu permasalahan khususnya dalam hal otomasi. Analisi ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu efisien atau tidak, dengan input yang sedikit menghasilkan output yang memuaskan. Indikator ada aspek efisiensi sebagai berikut: Usabilitas, usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan *output* suatu program; Maintanabilitas, usaha yang diperlukan untuk mencari dan membetulkan kesalahan pada sebuah program.

Service (pelayanan). Dalam hal pemanfaatan suatu sistem sebuah pelayanan masih menjadi suatu hal yang penting dan perlu di perhatikan. Suatu sistem yang diterapkan akan berjalan baik dan seimbang bila di imbangi dengan pelayanan yang baik juga. Analisi ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan yang ada terkait tentang pelayanan. Berikut indicator pada aspek servis: Akurasi, yaitu ketelitian komputasi dan kontrol; Reliabilitas, tingkat dimana sebuah program dapat di percaya melakukan fungsi yang diminta; Kesederhanaan, yaitu Tingkat Dimana sebuah program dapat dipahami tanpa kesukaran.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas. Validitas ialah alat yang digunakan untuk mengukur apa yang diukur, adapun caranya dengan mengklorasikan antara skor yang diperoleh pada masing- masing pertanyaan individu. Dan dalam pengujian ini dilakukan terhadap 217 responden. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Dilihat pada nilai signifikasi 0,05. Selanjutnya tentukan berapa nilai DF (*degree of freedom*) dengan rumus ($df = n - 2$) dimana *n* adalah besarnya sampel. maka ditemukan *r* tabel sebesar 0,132. $DF = N - 2$, $DF = 217 - 2$, $DF = 215$

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel *Performance*

Nomor	<i>Pearson Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	Sig	Keterangan
1	0,701	0,000	valid
2	0,701	0,000	valid
3	0,738	0,000	valid
4	0,719	0,000	valid
5	0,724	0,000	valid

Berdasarkan tabel 1 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *Performance* memiliki status valid, karena nilai *r* hitung (*pearson correlation*) > *r* tabel sebesar 0,132. Dan nilai Sig < dari 0,5.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel *Information*

Nomor	<i>Pearson Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	Sig	Keterangan
1	0,707	0,000	valid
2	0,731	0,000	valid
3	0,760	0,000	valid
4	0,745	0,000	valid
5	0,726	0,000	valid

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *Information* memiliki status valid, karena nilai *r* hitung (*pearson correlation*) > *r* tabel sebesar 0,132. Dan nilai Sig < dari 0,5.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Economy*

Nomor	<i>Pearson Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	Sig	Keterangan
1	0,801	0,000	valid
2	0,737	0,000	valid
3	0,739	0,000	valid
4	0,747	0,000	valid
5	0,759	0,000	valid

Berdasarkan tabel 3 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *Economy* memiliki status valid, karena nilai *r* hitung (*pearson correlation*) > *r* tabel sebesar 0,132. Dan nilai Sig < dari 0,5.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Control and Security*

Nomor	<i>Pearson Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	Sig	Keterangan
1	0,798	0,000	valid
2	0,802	0,000	valid
3	0,785	0,000	valid
4	0,774	0,000	valid
5	0,745	0,000	valid

Berdasarkan tabel 4 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *Control and Security* memiliki status valid, karena nilai *r* hitung (*pearson correlation*) > *r* tabel sebesar 0,132. Dan nilai Sig < dari 0,5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel *Efficiency*

Nomor	<i>Pearson Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	Sig	Keterangan
1	0,784	0,000	valid
2	0,794	0,000	valid
3	0,807	0,000	valid
4	0,745	0,000	valid
5	0,810	0,000	valid

Berdasarkan tabel 5 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel

Efficiency memiliki status valid, karena nilai r hitung (*pearson correlation*) $> r$ tabel sebesar 0,132. Dan nilai Sig $<$ dari 0,5.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Service*

Nomor	<i>Pearson Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	Sig	Keterangan
1	0,795	0,000	valid
2	0,806	0,000	valid
3	0,823	0,000	valid
4	0,773	0,000	valid
5	0,750	0,000	valid

Berdasarkan tabel 6 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *Service* memiliki status valid, karena nilai r hitung (*pearson correlation*) $> r$ tabel sebesar 0,132. Dan nilai Sig $<$ dari 0,5.

Uji Reliabilitas. Setelah melakukan uji validitas maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan hasil data yang sama. Uji ini telah dinyatakan *reliable*. Dilihat pada nilai signifikansi 0,05. Selanjutnya tentukan berapa nilai DF (*degree of freedom*) dengan rumus ($df = n - 2$) dimana n adalah besarnya sampel. maka ditemukan r tabel sebesar 0,132. $DF = N - 2$, $DF = 217 - 2$, $DF = 215$. Adapun didapatkan *rage* kategori dapat dinyatakan *reliable* sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Performance*

Reliabilitas Rendah	Reliabilitas Moderat	Reliabilitas Tinggi
$< 0,50$	0,50 – 0,70	0,70 – 0,90

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Performance*

<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
0,762	<i>Reliable</i>

Tabel 7 maka dapat dilihat untuk variabel *Performance* memiliki status *Reliable*, karena nilai r -alpha (*Cronbach' Alpha*) $> r$ tabel sebesar 0,132.

Tabel . Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Information*

<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
0,784	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 8 maka dapat dilihat untuk variabel *Information* memiliki status *Reliable*, karena nilai r -alpha (*Cronbach' Alpha*) $> r$ tabel sebesar 0,132

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Economy*

<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
0,810	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 9 maka dapat dilihat untuk variabel *Economy* memiliki status *Reliable*, karena nilai r -alpha (*Cronbach' Alpha*) $> r$ tabel sebesar 0,132.

Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Variable *Control and Security*

<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
0,839	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 10 maka dapat dilihat untuk variabel *Control and Security* memiliki status *Reliable*, karena nilai *r-alpha (Cronbach' Alpha)* > r tabel sebesar 0,132

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Eficiency*

<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
0,847	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 1 maka dapat dilihat untuk variabel *Eficiency* memiliki status *Reliable*, karena nilai *r-alpha (Cronbach' Alpha)* > r tabel sebesar 0,132.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Service*

<i>Cronbach' Alpha</i>	Keterangan
0,847	<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 12 maka dapat dilihat untuk variabel *Service* memiliki status *Reliable*, karena nilai *r-alpha (Cronbach' Alpha)* > r tabel sebesar 0,132.

5. Kesimpulan

Dapat disimpulkan kepuasan pengguna aplikasi BRI *Mobile*, berdasarkan dari enam Variabel yang terdiri dari *performance, information, economy, control and security, efficiency, service*. (1) Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari peneliti pada variabel *Performance* dinyatakan setuju terhadap kepuasan pada aplikasi BRI *Mobile* dengan persentase 71,5%. (2) Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari peneliti pada variabel *information* dinyatakan setuju terhadap kepuasan pada aplikasi BRI *Mobile* dengan persentase 84,5%. (3) Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari peneliti pada variabel *Economy* dinyatakan setuju terhadap kepuasan pada aplikasi BRI *Mobile* dengan persentase 84,9%. (4) Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari peneliti pada variabel *Control and Security* dinyatakan setuju terhadap kepuasan pada aplikasi BRI *Mobile* dengan persentase 85%. (5) Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari peneliti pada variabel *Eficiency* dinyatakan setuju terhadap kepuasan pada aplikasi BRI *Mobile* dengan persentase 84,8%. (6) Berdasarkan hasil kepuasan yang diperoleh dari peneliti pada variabel *Service* dinyatakan setuju terhadap kepuasan pada aplikasi BRI *Mobile* dengan persentase 84,3%. (7) Dari beberapa variabel diatas yang mendapatkan persentase kepuasan pengguna paling besar yaitu pada variabel *control and security* dengan persentase 85%. (8) Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada semua data dinyatakan valid karena lebih besar dari r *table* yaitu 0,132. (9) Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada semua data dinyatakan *reliable* karena lebih besar dari r *itable* yaitu 0,132. (10) Berdasarkan hasil perhitungan skala likert dari uji validitas dan reliabilitas yang di lakukan oleh peneliti pada seluruh variabel didapatkan rata-rata 99,1%. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti, maka saran dari penelitian adalah untuk pihak Bank BRI perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan, khususnya pada atribut-atribut yang memiliki skor rata-rata yang tingkat kepuasannya rendah perlu di pertimbangkan lagi lagi dan juga untuk atribut yang memiliki skor rata-rata paling tinggi, semua ini perlu dilakukan demi tercapainya

kepuasan pengguna pada Aplikasi BRI *Mobile*.

Referensi

- [1] Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22-37.
- [2] Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan.
- [3] Tata Sutabri. 2005. "Sistem Informasi Manajemen". Yogyakarta
- [4] Yazid Dean. 2018. Pengertian Fitness pada tingkat kebugaran jasmani. <http://digilib.ikipgripta.ac.id>. Di akses pada 22 mei 2022.
- [5] Supono, 2016. Pengertian *PHP* Terdapat pada <https://eprints.polsri.ac.id/Pemograman-web>
- [6] Arief. 2011. Pengertian *Php*. Terdapat Pada : <https://inginlulus.com/pengertian.-php-hypertext-preprocessor-lengkap-dengan-daftar-pustaka/>. Diakses Pada 15 April 2022.
- [7] Nugroho. 2013. Pengertian PHP Terdapat Pada <https://repository.bsi.ac.id/Konsep-konsep-dasar-pemograman-web>.
- [8] Abdul Kadir, 2018. Pengertian *Mysql*. Terdapat Pada [https://repository.bsi.co.id/Pemrograman android dan web](https://repository.bsi.co.id/Pemrograman-android-dan-web). Diakses Pada 20 Desember 2022.
- [9] Soraya Rizki Puspitasari. 2018. *Pengertian Css*. Terdapat Pada: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/goedes/articel/dowload/2019/01/04/799>. Diakses Pada 16 April 2022.
- [10] Rosa A.S dan Shalahuddin. 2018."Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Berorientasi Objek". Bandung:Informatika Bandung.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

