

Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Kepuasan Menggunakan Brimo Pada Masyarakat Kalianda

Sahroni¹, Khil Wailmi,²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalianda

Abstrak

Aktivitas dalam dunia perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi E-Banking atau internet Banking, yang secara sederhana bisa diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet. Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat berkembang dengan pesat dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Bank menyediakan layanan elektronik banking atau dapat dikenal luas sebagai *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi di perbankan, selain itu tersedia di kantor cabang ATM, dengan menggunakan E-Banking nasabah perbankan tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengentri di kantor bank atau ATM untuk melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan dan Persepsi Resiko baik secara Parsial maupun secara Simultan terhadap Kepuasan Menggunakan BRIMO Pada masyarakat Kalianda. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 96 orang. Dengan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang telah di Uji validitas dan reliabilitas analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Uji instrument yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis : uji t dan uji f. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa : 1) Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan brimo pada masyarakat kalianda. 2) Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan brimo pada masyarakat kalianda. 3) Persepsi Resiko berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan brimo pada masyarakat kalianda. 4) Kualitas Layanan, Keamanan dan Persepsi Resiko berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan brimo pada masyarakat Kalianda.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Keamanan Dan Persepsi Resiko, Kepuasan

Abstract

Activities in the banking world that utilize this technology are E-Banking or internet banking applications, which can simply be interpreted as banking activities on the internet. The development of information technology is currently growing very rapidly and can influence almost all aspects of human life. The bank provides electronic banking services or can be widely known as *E-Banking* to meet the needs for carrying out transactions in banking, besides being available at ATM branch offices, by using E-Banking banking customers no longer need to waste time logging in at bank offices or ATMs to carry out transactions. This research aims to determine the influence of service quality, security and risk perception both partially and simultaneously on satisfaction with using BRIMO in the Kalianda community. The sampling technique in this research used *purposive sampling* with a sample of 96 people. With data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability, the data analysis used is multiple regression analysis. The method used in this research is a quantitative method. The instrument test used is a validity and reliability test. The analysis techniques used are multiple linear

regression, multiple correlation coefficient, coefficient of determination, and hypothesis testing: t test and f test. The results of this research conclude that: 1) Service quality has a positive effect on satisfaction with using Brimo in your community. 2) Security has a positive effect on satisfaction with using Brimo in your community. 3) Risk perception has a positive effect on satisfaction with using Brimo in your community. 4) Service Quality, Security and Risk Perception have a positive influence on satisfaction with using Brimo in the Kalianda community

Keywords: Service Quality, Security and Risk Perception, Satisfaction

Copyright (c) 2025 Sahroni

✉ Corresponding author :

Email Address : roni21587@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan system teknologi informasi saat ini berkembang dengan pesat. Di mulai di era komputerisasi pada tahun 1960, sampai ke era jejaring global di mulai tahun 1990 dan hingga saat ini system informasi telah banyak sekali mengalami perubahan (Jogiyanto, 2010). Technology di gunakan hampir di segala aspek dalam kehidupan yang bertujuan untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya, seperti komunikasi, mencari informasi, pendidikan, transportasi, transaksai, serta keuangan dan dan bisnis. Pesatnya perkembangan technology sangat berpengaruh dalam tatanan kehidupan baik dalam bidang sosial, maupun ekonomi, yang awalnya dalam melakukan traksaksi harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang cash, kini dapat dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan aplikasi digital. Era ini dinamakan dengna era ekonomi digital dimana sudah memasuki jaman yang memudahkan dan mengefisienkan waktu. Ekonomi digital adalah transformasi

Aktifitas dalam dunia perbankan yang memanfaatkan tekonology tersebut adalah aplikasi E-Banking atau internet Banking, yang secara sederhana bisa di artikansebagai aktivitas perbankan di internet. Perkembangan technology informasi saat ini yang sangat berkembang dengan pesat dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia.

Bank menyediakan layanan elektronik banking atau dapat di kenal luas sebagai *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi di perbankan, selain itu tersedia di kantor cabang ATM, dengan menggunakan E-Banking nasabah perbankan tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengentri di kantor kantor bank atau ATM untuk melakukan transaks, karena pada saat ini banyak transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan produk.

Kualitas layanan mobil banking adalah suatu layanan yang di akses secara jarak jauh oleh nasabah, dan nasabah tidak lagi di tangani teller dan costumer servuces juga tidak perlu jauh jauh mengunjungi kantor cabang terdekat. Dalam akses jarak jauh tersebut tentunya membutuhkanrasa kepercayaan diri seorang nasabah, kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri

dalam pertukaran dengan sebuah mitra yang memiliki integritas dan yang dapat di percaya.

Oleh karena itu, kegunaan aplikasi di bangun dengan pertimbangan pada kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan merupakan fitur yang sangat di perlukan dari aplikasi berkualitas dan kepuasan pelanggan karena memiliki dampak yang menguntungkan pengguna layanan mobile banking (husasain, dkk: 2015)

Menurut (kartika, 2018) keamanan adalah sebagai keyakinan individu terhadap privasi dan keamanan informasi pribadi mereka. Dalam pandangan individu, teknologi di anggap aman jika mereka percaya bahwa informasi pribadi mereka hanya dapat akses oleh diri mereka sendiri, serta telah tersimpan dengan aman dan tidak dapat di manipulasi oleh orang lain. Jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika level jaminan keamanan dapat di terima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli atau memutuskan menggunakan aplikasi dengan perasaan aman (park & kim, 2006)

Persepsi resiko mendefinisikan persepsi resiko sebagai ekspektasi subyektif dari konsumen tentang kerugian yang akan mungkin terjadi dalam upaya mencapai hasil yang di inginkan. Menurut mowen & minor (2002:226) persepsi resiko di definisikan sebagai persepsi negatif konsumen yang secara menyeluruh terkait tindakan berdasarkan pada penilaian hasil yang negatif serta adanya kemungkinan akan terjadi. Sedangkan menurut Schiffman & Kanuk (2008 : 170-171), resiko yang di rasakan merupakan ketidakpastian konsumen ketika tidak mampu memprediksi mengenai konsekuensi keputusan pembelian definisi ini menyiratkan ketidakpastian dan konsekuensi yang merupakan relevansi dua dimensi resiko yang di rasakan.

Kepuasan yaitu perasaan seseorang atas kinerja produk *mobile banking*, Dimana terciptanya rasa puas pada nasabah yang memberikan beberapa manfaat, kepercayaan juga kepuasan sehingga nasabah dalam memberikan dasar yang baik untuk mewujudkan yang baik. Kepuasan telah di analisis secara mendalam dalam literatur pemasaran banyak aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Menurut Djaslim Saladin (2003) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan- harapannya.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer menggunakan kuesioner. Metode ini di lakukan karena biaya penelitian relatif rendah dan dapat di lakukan dengan waktu yang relatif singkat. Menurut Sugiyono (2009:233), pengumpulan data pada penelitian survei dilakukan dengan menggunakan instrument atau wawancara untuk mendapat tanggapan dari responden. Penelitian ini termasuk sebagai untuk penelitian

asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). penelitian ini mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat, antara variabel bebas. Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), dan Persepsi Resiko (X3), terhadap variabel terikat Kepuasan (Y).

Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan Analisis kuantitatif adalah analisis yang di gunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan pembahasannya dengan cara uji statistic. Analisis kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.(Nur Indrianto dan Bambang Supomo, 2002)

Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian suatu atribut sifat nilai dari prang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulanya. Pada penelitian ini telah di tentukan dua yaitu (kualitas layanan, keamanan, dan persepsi resiko) variabel bebas atau vaariabel independen dan (kepuasan) variabel terikat atau dependen.

Kualitas Layanan meliputi Efisiensi, pemenuhan janji, kesediaan system beroperasi, privasi, tampilan situs atau mobile banking (Suryani, 2017). keamanan meliputi jaminan, kondusif, prosedur, perlindungan yang baik, rasa aman (nila erina 2021) persepsi resiko meliputi kebocoran user id dan fassword, keamanan data transaksi dan privasi, pengecekan history transaksi, rasa aman, kejujuran, pengguna informasi personal (amijaya, 2010). kepuasan meliputi kemudahan dalam mengakses mobile banking, kenyamanan dalam transaksi, keamanan bertransaksi, kepuasan dalam menggunakan aplikasi, aplikasi mudah dipahami (nila erina, 2021).

Jenis dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi, dalam pengertian bisnis, data merupakan sekumpulan informasi dalam pengambilan keputusan, Kuncoro (2010:145). Dalam Penelitian ini ada dua jenis data yaitu : data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer bersumber dari penyebaran kuisisioner kepada responden. data sekunder di peroleh dari situs web yang didedikasikan untuk peneliti digunakan untuk sumber data penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kuesioner yaitu dengan cara memperoleh informasi dengan memberikan angket yang berisikan pertanyaan mengenai variabel yang akan di teliti perusahaan dan pesaing. Dengan segala pengukur pada setiap instrument menggunakan Skala Likert kuesioner di berikan kepada pengguna aplikasi BRIMO untuk mendapatkan data.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tentukan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2005) populasi dalam penelitian ini yang di gunakan adalah seluruh pengguna BRImo masyarakat kalianda. Jumlah anggota populasi tidak di ketahui.

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar Dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena populasi tidak di ketahui jumlah anggotanya dan dengan *purposive sampling* sebagai teknik penentu sampelnya.

Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis

Analisis data dilakukan menggunakan beberapa uji statistik untuk memastikan validitas hasil penelitian (yakin et al., 2023) antara lain:

- 1) Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut Validitas menunjukan sejauh mana alat pengukur yang di gunakan untuk mengukur apa yang di ukur.
- 2) Uji reliabilitas di lakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat di andalkan atau dipercaya. Reliabilitas di lakukan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian atau kuesioner di katakana reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu untuk mengukur reliabilitas dengan Uji statistic Cronback.
- 3) Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atautidak.
- 4) Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penilitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas).
- 5) Uji Heteroskedastisitas adalah kondisi di mana vaarian variabel pada model regresi tidak sama. Sebaliknya jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama maka di sebut homoskedasitas.
- 6) Analisis kuantitatif di gunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan pembahasanya dengan cara uji statistic.
- 7) Regresi linier berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variable independen (X) terhadap variable (Y)

- 8) Analisis korelasi produk momen berganda Untuk mengetahui arah dan tingkat keeratan hubungan serta signifikan korelasi dari masing masing variabel yang di teliti secara persial dengan menggunakan perhubungan SPSS 25.
- 9) Kkoefisien determinasi Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh vaariabel X dan Y, yaitu dengan menggunakan model summary pada tabel SPSS.25
- 10) Uji t digunakan untuk menguji hipotesis khususnya untuk membandingkan rata-rata antara dua populasi.
- 11) Uji f digunakan untuk menunjukan apakah semua variabel independen atau bebas yang di masukan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Waktu dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama tujuh bulan dimulai pada 1 februari 2024 hingga 28 agustus 2024.jadwal kegiatan ini mencakup berbagai tahap dari penentuan topik, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan Kesimpulan dan saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrument penelitian yang digunakan dapat mengukur variabel yang di teliti dengan akurat dan konsisten. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakana valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali:2012).

Tabel 29 Hasil Uji Validitas

No	Variabel dan Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)			
	Item 1	0.702	0.1689	Valid
	Item 2	0.714	0.1689	Valid
	Item 3	0.697	0.1689	Valid
	Item 4	0.753	0.1689	Valid
	Item 5	0.681	0.1689	Valid
2	Keamanan (X2)			
	Item 1	0.628	0.1689	Valid

	Item 2	0.431	0.1689	Valid
	Item 3	0.403	0.1689	Valid
	Item 4	0.553	0.1689	Valid
	Item 5	0.562	0.1689	Valid
4	Persepsi Resiko (X3)			
	Item 1	0.725	0.1689	Valid
	Item 2	0.694	0.1689	Valid
	Item 3	0.670	0.1689	Valid
	Item 4	0.740	0.1689	Valid
	Item 5	0.664	0.1689	Valid
	Item 6	0.638	0.1689	Valid
5	Kepuasan (Y)			
	Item 1	0.682	0.1689	Valid
	Item 2	0.685	0.1689	Valid
	Item 3	0.714	0.1689	Valid
	Item 4	0.758	0.1689	Valid
	Item 5	0.624	0.1689	Valid

Data: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2024

Dari empat variabel dan indikator pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam mengukur variable-variabel dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi > 0.1689 . Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas di lakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat di andalkan atau di percaya. Reabilitas di lakukan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian atau koesioner di katakana handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu untuk mengukur reabilitas dengna uji statistic Cronbach. Alpha suatu variabel di katakana reliabel (handal) jika memiliki nilai cronbach alpha $> 0,6$. Adapun hasil uji reabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 30 yaitu sebagai berikut:

Tabel 30 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0.644	0.600	Reliabel
2	Keamanan	0.603	0.600	Reliabel
3	Persepsi Resiko	0.748	0.600	Reliabel
4.	Kepuasan	0.721	0.600	Reliabel

Data: Pengolahan Data Penelitian 2024

Uji normalitas

Pengujian data sampel dalam penelitian ini menggunakan *One Sample kolmogrov - Smirnov* Test dengan bantuan SPSS 23 dan hasil yang di peroleh sebagai berikut

Tabel 31 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Studentized Deleted Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0064985
	Std. Deviation	1.03007394
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.059
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,075 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa data yang kita uji berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinrarisitas ditujukan untuk melihat hubungan atau kerelasi antara masing- masing variabel untuk melihat hubungan- hubungan antar variabel tersebut dapat diliht pada table berikut.

Table 32 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan (X1)	.937	1.067
	Keamanan (X2)	.920	1.087
	Persepsi Resiko (X3)	.908	1.101
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)			

Sumber: Data yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Bersumber pada bagan coefficients di atas bahwa nilai variance inflation factor (VIF) yaitu Kualitas Layanan (X1) sebesar 1.067, Keamanan (X2) sebesar 1.087 dan

Persepsi Resiko (X3) sebesar 1.101. dalam hal ini memperlihatkan dugaan/ asumsi tidak terdapat permasalahan multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda di gunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu: Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2) dan Persepsi Resiko (X3) secara parsial Terhadap Kepuasan (Y). Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda selengkapnya di jelaskan dalam bentuk tabel 33 berikut ini:

Tabel 33 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.603	1.378		7.691	.000		
	Kualitas Layanan (X1)	.275	.061	.262	2.872	.005	.912	1.096
	Keamanan (X2)	.152	.065	.210	2.329	.022	.931	1.075
	Persepsi Resiko (X3)	.182	.054	.311	3.388	.001	.898	1.113
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)								

Sumber: Data yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta = 10.603, nilai positif menunjukan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu-satuan, maka variabel Kepuasan akan naik atau terpenuhi
- b. Nilai koefisien beta pada variabel Kualitas Layanan bernilai positif yaitu sebesar 0.275 yang berarti jika Kualitas Layanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan akan meningkat sebesar 0.275 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien beta pada variabel Keamanan bernilai positif yaitu sebesar 0.152 yang berarti jika Keamanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan akan meningkat sebesar 0.152 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
- d. Nilai koefisien beta pada variabel Persepsi Resiko bernilai positif yaitu sebesar 0.182 yang berarti jika Persepsi Resiko mengalami kenaikan, maka Kepuasan akan meningkat sebesar 0.182 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (KD) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas

Tabel 34 Hasil Uji Koefisien Adjusted (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics
1	.661 ^a	.438	.426	1.54346	.438
a. Predictors: (Constant), Persepsi Resiko (X3), Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2)					
b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)					

Sumber: Data yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui Adjusted (R^2) memperoleh nilai sebesar 0,438 Artinya variasi seluruh variabel bebas dapat mempengaruhi perubahan Variabel Terikat sebesar 0.438 (43.8%) sedangkan 56.2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Uji Analisis Korelasi Produk Moment Sederhana

Secara parsial dapat diketahui arah dan tingkat keeratan pengaruh serta signifikan korelasi masing masing variabel dan dapat di ketahui yang telah diteliti sebagaimana tabel perhitungan dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 35 Hasil Uji Analisis Korelasi Produk Moment Sederhana

Correlations					
		Kualitas Layana n (X1)	Keaman an (X2)	Persepsi Resiko (Y)	Kepuasan (Y)
Kualitas Layanan (X1)	Pearson Correlation	1	.190*	.264**	.384**
	Sig. (1-tailed)		.032	.005	.000
	N	96	96	96	96
Keamanan (X2)	Pearson Correlation	.190*	1	.226*	.330**
	Sig. (1-tailed)	.032		.013	.001
	N	96	96	96	96
Persepsi Resiko (Y)	Pearson Correlation	.264**	.226*	1	.428**
	Sig. (1-tailed)	.005	.013		.000
	N	96	96	96	96
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.384**	.330**	.428**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.001	.000	

	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).					

Sumber: Data yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Berdasarkan tabel 35 Analisis korelasi product moment secara parsial berdasarkan output SPSS 22 di interpretasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai r hitung (pearson correlation) diketahui nilai r hitung untuk hubungan Kualitas Layanan (X1) dengan Kepuasan (Y) adalah sebesar 0,384 berdasarkan pedoman nilai interpretasi nilai koefisien korelasi berada pada rentang 0,20 – 0,399 yang berarti tingkat hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan termasuk pada tingkat hubungan yang rendah.
2. Berdasarkan nilai r hitung (pearson correlation) diketahui nilai r hitung untuk hubungan Keamanan (X2) dengan Kepuasan (Y) adalah sebesar 0,330 berdasarkan pedoman nilai interpretasi nilai koefisien korelasi berada pada rentang 0,20 – 0,399 yang berarti tingkat hubungan Keamanan terhadap Kepuasan termasuk pada tingkat hubungan yang rendah.
3. Berdasarkan nilai r hitung (pearson correlation) diketahui nilai r hitung untuk hubungan Persepsi Resiko (X3) dengan Kepuasan (Y) adalah sebesar 0,428 berdasarkan pedoman nilai interpretasi nilai koefisien korelasi berada pada rentang 0,40 – 0,599 yang berarti tingkat hubungan Keamanan terhadap Kepuasan termasuk pada tingkat hubungan yang sedang.

Uji Hipotesis

Uji t atau parsial adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

Tabel 36 Tabel Uji Parsial (t test)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.603	1.378		7.691	.000		
	Kualitas Layanan (X1)	.275	.061	.262	2.872	.005	.912	1.096
	Keamanan (X2)	.152	.065	.210	2.329	.022	.931	1.075
	Persepsi Resiko (X3)	.182	.054	.311	3.388	.001	.898	1.113
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)								

Sumber: Data yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Uji F Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh Variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel yang terikatnya (Y). Hasil yang telah di uji hipotesisnya dalam pengujian secara simultan adalah sebagai berikut :

Tabel 37 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.766	3	12.255	13.332	.000 ^b
	Residual	84.567	92	.919		
	Total	121.333	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Persepsi Resiko (X3), Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2)						

Sumber: Data yang Diolah Peneliti Pada Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas analisis varian (Anova) uji f_{hitung} yang dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi aspek dari Variabel Kualitas Layanan, Keamanan dan Persepsi Resiko Terhadap Kepuasan. Hasil perhitungan uji F (Simultan) pada tabel diatas disimpulkan nilai F_{hitung} sebesar = 13.332 dengan tingkat signifikansi $0,00 \leq 0,05$ dan $df_1 = 4$ $df_2 = 92$ didapat nilai f_{tabel} 2.47 sehingga nilai $f_{hitung} > \text{nilai } f_{tabel}$ Maka disimpulkan ke tiga

variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Keamanan dan Persepsi Resiko Secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan. Dari temuan diatas, dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa H4 diterima.

Pembahasan

Penjelasan dari masing-masing variabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Layanan (X₁) Terhadap Kepuasan (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H₁) diketahui bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan dalam menggunakan Aplikasi BRIMO di Kota Kalianda Kab. Lampung Selatan, Karena nilai t hitung 2.872 > 1.66123 t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRIMO, maka semakin tinggi pula Kepuasan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Muammar Arif Setyawan, 2015) yang Menunjukan Bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Internet Banking BRIMO.

Pengaruh Keamanan (X₂) Terhadap Kepuasan (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H_2) diketahui bahwa Keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan dalam menggunakan Aplikasi BRIMO di Kota Kalianda Kab. Lampung Selatan, Karena nilai t hitung $2.329 > 1.66123$ t tabel. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Keamanan dari aplikasi BRIMO berpengaruh terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO, dengan meningkatnya Tingkat keamanan dari aplikasi BRIMO, Pengguna akan lebih merasa aman dalam proses transaksi maupun yang lainnya, Karena Keamanan berperan penting untuk mewujudkan Kepuasan dalam menggunakan Aplikasi BRIMO. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Aulia Septiana Shafira, 2023) Menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRIMO.

Pengaruh Persepsi Resiko (X_3) Terhadap Kepuasan (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H_3) diketahui bahwa Persepsi Resiko berpengaruh positif terhadap Kepuasan dalam menggunakan Aplikasi BRIMO di Kota Kalianda Kab. Lampung Selatan, Karena nilai t hitung $3.388 > 1.66123$ t tabel. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Persepsi Resiko dari aplikasi BRIMO berpengaruh terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO. Aplikasi yang memiliki resiko yang mudah diatasi seperti halnya memiliki keamanan yang tinggi, Jarang terjadinya gangguan maupun proses transaksi yang minim akan berbagai resiko dan terjamin keamanannya, Maka secara tidak langsung akan meningkatkan Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRI. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Uung Purbaya, 2022) Menunjukkan bahwa Persepsi Resiko berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan aplikasi BRIMO.

Pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Keamanan (X_2), Persepsi Resiko (X_3) Terhadap Kepuasan (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H_4) diketahui bahwa Kualitas Layanan, Keamanan dan Persepsi Resiko berpengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO di kota kalianda kab. Lampung Selatan dan dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.

SIMPULAN

Dari pembahasan yang telah di uraikan, maka dapat di tarik kesimpulanya sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pertama telah membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO di daerah Kalianda Kab. Lampung Selatan. Hasil pengujian membuktikan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan yang dapat dilihat hasil perhitungan yang telah di peroleh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.275 dan nilai t_{hitung} sebesar $2,876 > t_{tabel}$ sebesar 1.66123 dengan taraf signifikan 0,005 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_1 diterima dan H_0 ditolak.

2. Hasil uji hipotesis kedua telah membuktikan bahwa Keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO di Kalianda Kab. Lampung Selatan. Hasil pengujian membuktikan bahwa Keamanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan yang dapat dilihat hasil perhitungan yang telah diperoleh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.152 dan nilai t_{hitung} sebesar $2,329 > t_{tabel}$ sebesar 1.66123 dengan taraf signifikan 0,022 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_2 diterima dan H_0 ditolak.
3. Hasil uji hipotesis ketiga telah membuktikan bahwa Persepsi Resiko berpengaruh positif terhadap Kepuasan dalam menggunakan Aplikasi BRIMO di Kalianda Kab. Lampung Selatan. Hasil pengujian membuktikan bahwa Persepsi Resiko memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO yang dapat dilihat hasil perhitungan yang telah diperoleh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.182 dan nilai t_{hitung} sebesar $3,388 > t_{tabel}$ sebesar 1.66123 dengan taraf signifikan 0,001 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_3 diterima dan H_0 ditolak.
4. Hasil uji f simultan membuktikan bahwa semua variabel bebas independen yaitu Kualitas Layanan, Keamanan, Persepsi Resiko secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel terikat di antaranya adalah Kepuasan dalam menggunakan aplikasi BRIMO yaitu memperoleh nilai f_{hitung} **13.332** $> F_{tabel}$ **2,47** dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_4 diterima dan H_0 ditolak.

Referensi :

- Adisa Nurhanifa(2023) Pengaruh Kemudahan Penggunaan (USABILITY) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna BRI Mobile (Brimo) DI Bandar Lampung
- Ahmad, dan Pambudi, B., S., (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI). Jurnal Studi Manajemen, Vol 8, No 1 (2014), Hal. 1-11. P-ISSN : 1907-4824, E-ISSN : 2541-2655.
- Amijaya, Gilang Rizky. (2010). "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Andini, D., &Utamajaya, J. N(2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, 3(4), 330- 337.
- Erina, Nila (2021) Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. Diss. IAIN Ponorogo.

- Harish, I. (2017). Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Depok). Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Salle, I. Z., Kallabe, A., Kati, S., Limoa, W. S., & Lawalata, J. (2022). Penerapan Sistem Pemungutan Pajak Parkir Pada Bapenda Kota Makassar. *Jurnal Edueco*, 5(2), 149-157.
- Sahabuddin, S., Sutrisno, T., Subekti, I., & Andayani, W. (2021). The effect of public governance, human resource quality, characteristics of the government internal supervisory apparatus, and the government internal supervisory system on the quality of local government financial reports. *Accounting*, 7(7), 1535-1546.
- Sugiyono, (2009) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung :Alfabeta.
- Sumarni, Murti. (2011). ManajemenPemasaran Bank. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang, dkk. (2013) Riset Pemasaran dan Konsumen. Seri 1. Bogor: IPB Press.
- Supriyono, Maryanto. (2011). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi.
- Suryani, Tatik. (2017). Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Maryani, M., Nurhadi, N., & Adnan, M. A. B. (2022). Implementation of job commitment and job motivation toward optimization of job satisfaction through employee performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(2), 254-262.
- Tjiptono, Fandy (2014). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy (2017). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Yusman, F. (2018). Pengaruh Media Pendingin Pada Proses Quenching Terhadap Kekerasan dan Struktur Mikro Baja AISI 1045. Skripsi. Teknik Mesin Universitas Lampung, Bandar Lampung.