
PENGARUH INOVASI LAYANAN TEKNOLOGI APLIKASI BRIMO DAN KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. MAKASSAR

Risni Monika^{*1}, Mariah², Faisal Rizal Zaenal³

^{1,2,3} Prodi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia Makassar
Email: e-mail: *1risnimonika209@gmail.com, *2mariah@stienobel-indonesia.ac.id,
*3faisalrizalz@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Makassar. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 50 responden, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan non linear, uji T, koefisien determinasi R² dan Uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Makassar. Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Makassar. Kualitas layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Makassar.

Kata kunci : inovasi Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

Abstract

This research aims to determine the influence of BRImo application technology service innovation and customer service quality on customer satisfaction at PT Bank BRI Makassar. The number of samples in the research was 50 respondents, the data analysis technique used in this research was a non-linear approach, T test, coefficient of determination R² and F test. The results of this research show that partially BRImo application technology service innovation and customer service quality have a positive effect significant impact on customer satisfaction at PT. BRI Bank Makassar. Based on the results of simultaneous tests, it shows that BRImo application technology service innovation and customer service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. BRI Bank Makassar. Service quality is the variable that has the most dominant influence on customer satisfaction at PT. BRI Makassar.

Keywords: Service Innovation, Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, maka perekonomian dan dunia usaha juga teruss berkembang sangat pesat. Persaingan yang semakin kompetitif menuntut dunia usaha untuk menciptakan ide-ide baru dari pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen agar tidak beralih dan berpaling ke perusahaan pesaing.

Untuk tetap bertahan dan memenangkan persaingan, perusahaan dituntut tidak hanya bersaing inovasi dalam meningkatkan kualitas produk tetapi juga harus mampu berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan penting untuk ditingkatkan dikarenakan hal ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karna

itu, inovasi perkembangan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan perusahaan agar terciptanya kepuasan nasabah.

Perkembangan teknologi dan komunikasi diseluruh dunia saat ini semakin mengalami kemajuan, perkembangannya sangat pesat dan internet menjadi salah satu perkembangannya sangat menonjol salah satunya di negara Indonesia memiliki populasi sebesar 215,63 juta periode 2022-2023 menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).

Tingginya pertumbuhan internet tersebut merupakan sebuah peluang untuk perbankan menciptakan produk berbasis teknologi untuk melayani nasabah. Salah satu bank ternama yang dikelola BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu Bank Rakyat Indonesia yang menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yang dikenal dengan nama aplikasi BRImo. Aplikasi BRImo memberikan kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Untuk mencapai suatu tujuan dibuatnya layanan teknologi aplikasi BRImo tentu perlu adanya usaha untuk memperkenalkan produk dan mensosialisasikan program kepada nasabah, dan yang memiliki peranan penting dalam hal ini adalah customer service, karena customer service lebih banyak berkomunikasi dengan para nasabah yang diharuskan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

Pada tahun 2023 Aplikasi BRImo berhasil mendapat penghargaan “Aplikasi Keuangan Paling Inovatif” dalam detikcom Awards. Namun dibalik kemudahan layanan yang telah disediakan aplikasi BRImo ternyata masih ada hambatan dalam praktiknya, dilihat dari review pengguna aplikasi BRImo di aplikasi Playstore yaitu aplikasi sering berjalan tidak lancar, proses login ke aplikasi sangat lambat, beberapa tiba-tiba keluar dari aplikasi tanpa dikehendaki, tantangan selanjutnya yang dihadapi dalam pengembangan inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo yaitu inovasi layanan yang disediakan sangatlah bergantung pada internet, jika suatu wilayah belum terakses internet maka sebegus apapun produknya masyarakat tidak akan mengetahuinya.

Menurut penjelasan dari customer service salah satu Bank BRI Makassar bahwa kebanyakan masalah yang didapat dari nasabah pengguna aplikasi BRImo yaitu nasabah lupa password, menurutnya sebagian besar nasabah tidak berusia mudah atau lanjut usia, para orang tua membuka aplikasi BRImo hanya sekedar mengungkapkan rasa penasaran tanpa paham cara kerjanya. Oleh karena itu, kami banyak menerima keluhan pemblokiran M-Banking BRImo karena salah input password (lupa password).

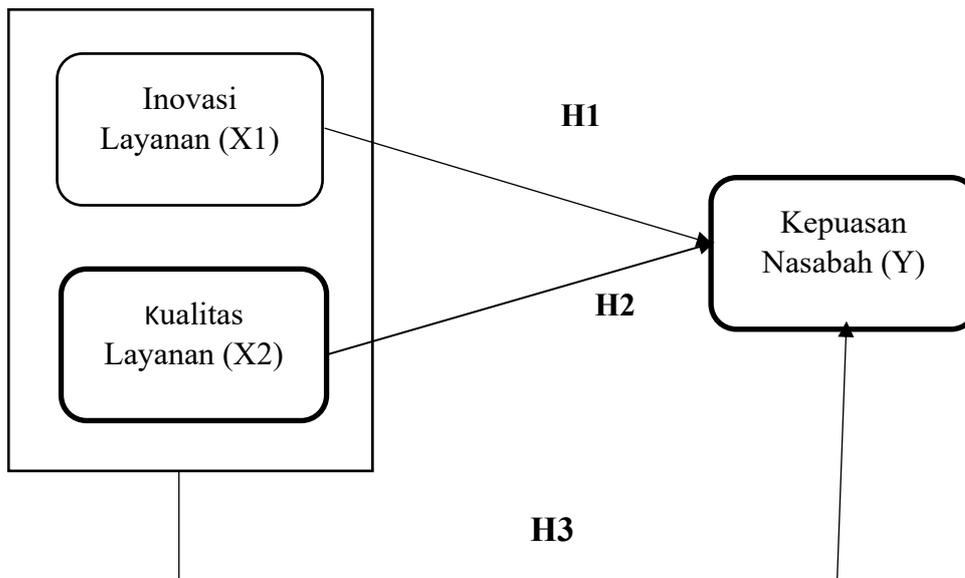
Oleh karena itu, menimbulkan pandangan bahwa ada ketidakseimbangan antara kenyataan dan harapan, dimana nasabah selalu mengharapkan layanan yang berkualitas dan tentu saja hal itu mempengaruhi kepercayaan nasabah akibat adanya hambatan dalam penggunaan teknologi aplikasi BRImo kepada bank BRI, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan penelitian mengenai inovasi layanan dan kualitas layanan diantaranya dilakukan oleh Arif Rahman (2019) meneliti salah satu model yang mengkhususkan pada pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di FIF GROUP Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah. Hasil penelitian menunjukkan inovasi layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menguatkan pandangan bahwa inovasi layanan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah dan penelitian selanjutnya yang dilakukan

oleh Asri Cahaya Mandiri et al.,(2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas Layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo). Temuan penelitian juga mendapat hasil bahwa kualitas layanan merupakan variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas landasan teori dan penelitian terdahulu ,model kerangka pikir yang digunakan untuk memudahkan memahami konsep sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir



HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis adalah prediksi atau kemungkinan hasil dari suatu penelitian (Frankel dan Wallen, 2020).Hipotesis yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Makassar.

H2: Inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Makassar.

H3: variabel kualitas layanan customer service yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Makassar

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI KCP Sultan Alauddin kota makassar. Waktu yang digunakan dalam penelitian dilakukan pada bulan November- Desember 2023.

Metode analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu regresi linear berganda ,uji validitas,uji realibilitas,koefisien determinasi,koefisien Regresi β ,uji t, dan uji f. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan pendapat pendapat Suharsimi Arikunto (2018) menyatakan bahwa pedoman dalam penentuan sampel, apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Akan tetapi jika jumlah subjeknya besar,dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% -25%. maka yang menjadi sampel yaitu 50 responden.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2011:52) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dianggap valid apabila r hitung $>$ r tabel.

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Inovasi Layanan (X1)	X1.1	0,518	0,278	VALID
	X1.2	0,822	0,278	VALID
	X1.3	0,695	0,278	VALID
	X1.4	0,616	0,278	VALID
	X1.5	0,648	0,278	VALID
	X1.6	0,727	0,278	VALID
	X1.7	0,770	0,278	VALID
	X1.8	0,766	0,278	VALID
	X1.9	0,636	0,278	VALID
Kualitas Layanan (X2)	X2.1	0,765	0,278	VALID
	X2.2	0,870	0,278	VALID
	X2.3	0,709	0,278	VALID
	X2.4	0,852	0,278	VALID
	X2.5	0,819	0,278	VALID
	X2.6	0,866	0,278	VALID
	X2.7	0,806	0,278	VALID
	X2.8	0,810	0,278	VALID
	X2.9	0,830	0,278	VALID
	X2.10	0,736	0,278	VALID
	X2.11	0,741	0,278	VALID
	X2.12	0,799	0,278	VALID
	X2.13	0,828	0,278	VALID
	X2.14	0,804	0,278	VALID

	X2.15	0,646	0,278	VALID
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,874	0,278	VALID
	Y2	0,867	0,278	VALID
	Y3	0,868	0,278	VALID
	Y4	0,836	0,278	VALID
	Y5	0,877	0,278	VALID
	Y6	0,840	0,278	VALID
	Y7	0,856	0,278	VALID
	Y8	0,802	0,278	VALID

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel (0,278) dan bernilai positif. Dengan demikian item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Suatu kuisiner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan Suatu variable dikatakan reliabel (handal) jika memiliki Cronbach's Alpha > 0.60. Hasil pengujian realibilitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Uji Realibilitas

Variabel	Realibilitas Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Inovasi Layanan(X1)	9 pertanyaan	0,854	Reliabel
Kualitas Layanan(X2)	15 pertanyaan	0,954	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	8 Pertanyaan	0,945	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas nilai Cronbach's alpha lebih dari nilai standar, yaitu 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuisiner untuk variabel inovasi layanan ,kualitas layanan dan kepuasan nasabah dinyatakan reliabel.

Uji analisis regresi berganda

Uji analisis regresi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih,serta menunjukka arah hubungan antara variable dependen dengan variabel independent.

Tabel 3 Regresi Linier

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.352	3.607		-.375	.709
INOVASI LAYANAN	.400	.134	.380	2.976	.005
KUALITAS LAYANAN	.304	.078	.501	3.922	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 3 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (-1.352) + 0,400X_1 + 0,304X_2 + e$$

Berdasarkan regresi diatas ,dapat di interprestasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta yang diperoleh adalah (-1.352), artinya apabila variabel Inovasi layanan(X1), kualitas layanan(X2) bernilai sama dengan 0, maka variabel kepuasan nasabah (Y) mengalami penurunan.
- koefisien regresi variabel inovasi layanan (X1) bernilai positif sebesar 0,400 yang artinya ketika inovasi layanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BRImo.
- koefisien regresi variabel kualitas layanan (X2) bernilai positif sebesar 0,304 yang artinya ketika kualitas layanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank BRI.

Uji T (Parsial)

Uji T atau uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel dalam penelitian.

Tabel 4 Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.352	3.607		-.375	.709
INOVASI LAYANAN	.400	.134	.380	2.976	.005
KUALITAS LAYANAN	.304	.078	.501	3.922	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial dari hasil uji t:

1) Inovasi layanan(X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai t-hitung lebih besar

dari t-tabel yaitu sebesar ($2.976 > 2.010$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha ($0,005 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, hipotesis 1(H1) diterima.

2) Kualitas layanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t- tabel yaitu ($3.922 > 2.010$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha yaitu ($0,000 < 0,05$). Dengan 27 demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karna itu, hipotesis 1 (H1) diterima.

Uji F (Simultan)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk melihat pengaruh simultan kedua variabel independen (Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Tabel 5 Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	742.664	2	371.332	52.455	.000 ^b
Residual	332.716	47	7.079		
Total	1075.380	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, INOVASI LAYANAN

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu ($52,455 > 3.20$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha yaitu ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karna itu hipotesis 2 (H2) diterima.

Koefisien Regresi β

Koefisien regresi β adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 6 Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.352	3.607		-.375	.709
INOVASI LAYANAN	.400	.134	.380	2.976	.005
KUALITAS LAYANAN	.304	.078	.501	3.922	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan diatas, diketahui bahwa variabel inovasi layanan(X1) memiliki nilai koefisien (β) sebesar 0,380 dan variabel kualitas layanan(X2) sebesar 0,501. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini variabel kualitas layanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis 3 (H3) diterima.

Uji Koefisien Determinasi

koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen(variabel terikat) dan mengukur seberapa besar pengaruh variabel independent (variabel bebas) secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dengan melihat nilai R square pada *model summary* pada hasil output SPSS 23.

Tabel 7 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.691	.677	2.661

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, INOVASI LAYANAN
Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan diatas, dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,691 yang artinya pengaruh variabel independent terhadap dependen sebesar 69,1%. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan dependen kuat. Sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun variabel lain yang mungkin mempengaruhi seperti variabel kualitas produk, variabel loyalitas nasabah dan sebagainya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di uraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikansi baik secara parsial maupun simultan inovasi layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Berikut ini dipaparkan penjelasan atas jawaban dari:

1. Inovasi Layanan Teknologi Aplikasi Brimo dan Kualitas Layanan Customer Service berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin Makassar. Berdasarkan uji T diketahui bahwa inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar (2.976) dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar (3.922). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan dapat disimpulkan pula hipotesis pertama diterima. Hasil

penelitian ini juga sejalan 30 dengan penelitian sebelumnya oleh Arif Rahman (2018) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan konsumen dan Yanuar Budhi Heriyanto et.al.(2021) menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah serta Ridwan et.al(2015) menyatakakan bahwa customer relationship management berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam konteks kepuasan nasabah,Inovasi layanan merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah. Inovasi layanan dapat menghasilkan perbaikan dan pengembangan dalam cara layanan. Inovasi layanan yang baik akan menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan perusahaan sehingga hal ini dapat memberikan feedback yang baik dan mendapat nasabah yang tetap sedangkan Kualitas layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada nasabah,membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Inovasi layanan teknologi aplikasi BRIimo dan kualitas layanan customer service berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan aplikasi BRIimo dan kualitas layanan customer service berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil Uji F dengan nilai sebesar (52.455). Hal tersebut dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima.

Inovasi layanan aplikasi BRIimo merupakan suatu pengembangan ide baru yang dibutuhkan oleh perusahaan Bank BRI maupun nasabah untuk meningkatkan dan mengefisienkan layanan yang disampaikan agar lebih efektif dan responsive terhadap kebutuhan nasabah sedangkan kualitas layanan customer service merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

3. Variabel Kualitas Layanan Customer Service yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan customer service berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin Makassar. Berdasarkan analisis uji standardized coefficient beta(β) diketahui bahwa kualitas layanan adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar (0,501). Kualitaas layanan customer service sangatlah penting untuk kepuasan nasabah, kualitas layanan customer service menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dengan memberikan pelayanan yang andal, responsif,dan memenuhi harapan nasabah. Meskipun inovasi layanan penting,kualitas layanan yang konsisten memberikan dasar yang kuat untuk kepuasan nasabah. Inovasi layanan tanpa kualitas layanan yang baik mungkin tidak akan memberikan manfaat maksimal karna nasabah tetap menginginkan pelayanan yang dapat diandalkan dan memuaskan. Dengan demikian kualitas layanan yang konsisten merupakan dasar penting yang mempengaruhi nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya,maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Inovasi Layanan Teknologi Aplikasi BRImo dan Kualitas Layanan Customer Service berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin Makassar. Jadi, semakin tinggi inovasi layanan teknologi aplikasi dan kualitas layanan customer service, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank BRI KCP Sultan Alauddin Makassar.
- b. Inovasi Layanan Teknologi Aplikasi BRImo dan Kualitas Layanan Customer Service berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin Makassar. Jadi, inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo yang unggul dan kualitas layanan yang berkualitas dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- c. Kualitas Layanan Customer Service yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin Makassar. Jadi kualitas layanan sangatlah penting untuk kepuasan nasabah

SARAN

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Mengingat inovasi layanan teknologi aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan, maka pihak manajemen Bank BRI KCP Sultan Alauddin hendaknya memperhatikan peningkatan inovasi layanan aplikasi BRImo dan kualitas layanan customer service yang dimiliki agar mampu mendorong kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan dapat membantu meningkatkan jumlah nasabah.
- b. Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan mempertimbangkan kenyamanan, fasilitas, dan keamanan dapat membuat nasabah merasa puas untuk Kembali melakukan transaksi pada Bank BRI KCP Sultan Alauddin.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independent saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independent lain diluar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasha, D.L. (2023) 'Inovasi Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum Dan Hak Asasi Manusia (Sipkumham)', *Swatantra*, 21(1), p. 29. Available at: <https://doi.org/10.24853/swatantra.21.1.27-33>.
- Banjarnahor, D. (2019) Dalam 8 Bulan, BRImo Raih 2,2 Juta Pelanggan, *CNBC Indonesia*. Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191017114902-37-107722/dalam-8-bulan-brimo-raih-22-juta-pelanggan>.
- Dzikra, F.M. (2020) 'Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud . Sari Motor Di', *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review* [Preprint].
- Fandi, T. (2017) 'Straregi Meningkatkan Kualitas layanan', *Straregi Menngkatkan Kualitas layanan*, 53(9), pp. 18–24.

-
- Feri Fernandes Ginting (2022) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRICE DISCOUNT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA REDDOORZ NEAR MIKIE HOLIDAY’, *Jurnal Regionomic*, 4(1), p. 8.
- Ghozali (2011) ‘Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS’.
- H. Sutirna (2018) *Inovasi dan teknologi pembelajaran*.
- Hana Ayuning Cahyati, MM Agung Pujianto, M.D.J.M. (2023) ‘Pengaruh Nasabah Experience dan Fitur Layanan pada BRI Mobile Banking (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Rajawali Surabaya’.
- Hutagalung. & Hermawan, D. (2018) Hutagalung. & Hermawan, D. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish., Deepublish.
- Ilyas, M.R. (2022) ‘Pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian digital dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi pada pt. pegadaian (persero) kantor wilayah semarang)’, 11, pp. 1–15.
- Kusumaningtyas, A.S. (2019) ‘Inovasi Varian Mie Organik pada Kedai Love Mie Semarang’, *UNIKA Soegijapranata Semarang*, 53(9), p. 10. Available at: <http://repository.unika.ac.id/20163/>.
- Larsen, p. & A.L. (2007) ‘How Award Winning SMEs Manage The Barriers to Innovation’, *Jurnal Creativity and Innovation Management*, pp. 141–151.
- Makmur, R.T. (2015) ‘Inovasi & Kreativitas Manusia Dalam Administrasi Dan Manajemen. Bandung’, Penerbit Refika Aditama [Preprint].
- Novalin, L. (2023) ‘PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BRImo DI KOTA MEDAN’, (September 1998), p. 14.
- Pininta, K. and Pematangsiantar, C. (2021) ‘Maker: Jurnal Manajemen ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PININTA COFFEE PEMATANGSIANTAR’, *Jurnal Manajemen*, 7(2), pp. 200–

207.

- Rahman, A. (2018) 'PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FIF GRUOP PALIMANAN BERDASARKAN KONSEP MUAMALAH', Bunga Bangsa Cirebon, p. 13.
- Ridwan, R. et al. (2015) 'Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Pelanggan Kepuasan', pp. 90–100.
- Riswandi, B.A. (2005) *Aspek Hukum Internet Banking*. Raja Grafindo Persada.
- Riyanto, A. (2018) 'Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cibadak Sukabumi', *Ecodemica*, 2(1), p. 118. Available at: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>.
- Riyanto, A.D. (2022) *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022)*, Andi Link. Available at: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>.
- Roger (2010) 'Inovasi Pelayanan Jasa Dan Produk Pada Bengkel Aacarbonworks Surabaya', p. 9.
- Sugiyono (2010) 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D Bandung', Alfabeta [Preprint]. Available at: <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/8411>.
- Waryati, S.Y. and Solaiman, A. (2022) 'Pengaruh Lingkungan Makroekonomi Terhadap Indeks Harga Saham Gabungan di Bursa Efek Indonesia', *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), pp. 299–308. Available at: <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/1417%0Ahttps://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/download/1417/1684>.
- Yanuar Budhi Heriyanto, A., Ranti, M. and Rojikun, A. (2021) 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Aplikasi BRImo', *Jurnal Ekonomika*, 14(2), pp. 258–277.
- Zaki, Z. (2022) 'Pengaruh Sikap Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah

Menggunakan Mobile Banking Di Kota Pariaman', Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS), 2(1), pp. 1-9. Available at: <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.184>.