

Penerapan Metode Usability Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pada Sistem Mobile M-Banking BRIMO

Maulida Haristina Putri¹, M. Rudi Sanjaya^{2*}, Dedy Kurniawan³, Dwi Rosa Indah⁴

09031482326023@student.unsri.ac.id¹, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id^{2*},

dedykurniawan@ilkom.unsri.ac.id³, indah812@unsri.ac.id⁴

^{1,2,3,4} Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Informasi Artikel

Diterima : 26 Des 2024

Direvisi : 29 Jan 2025

Disetujui : 7 Feb 2025

Kata Kunci

Mobile Banking,
Usability, Aplikasi
BRIMO, Perbankan
Digital

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile Mbanking BRIMO dengan menggunakan metode usability. Fokus penelitian mencakup aspek usability, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Data diperoleh melalui kuesioner pada 252 responden di Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan Learnability memiliki communalities 0,599–0,703 dan korelasi 0,432–0,514, sedangkan efficiency mencapai communalities 0,585–0,649 dengan korelasi 0,415–0,550. Sebaliknya, errors berdampak negatif signifikan, dengan korelasi -0,352 hingga -0,488, yang menunjukkan semakin banyak kesalahan, semakin rendah kepuasan pengguna. Memorability menunjukkan nilai communalities antara 0,511 hingga 0,663. Fitur-fitur aplikasi BRIMO, seperti efisiensi dalam kecepatan akses transaksi (efficiency_2 dan efficiency_3) yang memiliki korelasi 0,498–0,550, serta kemudahan akses secara keseluruhan (learnability_5) dengan korelasi 0,467, memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Masalah teknis seperti bug, crash, dan aplikasi yang lambat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna, dengan errors_5 memiliki communalities rendah 0,445 dan korelasi negatif signifikan -0,382, yang menunjukkan kesalahan teknis sangat memengaruhi pengalaman pengguna.

Keywords

User Satisfaction, Mobile
Banking, Usability, BRIMO
Application, Digital Banking

Abstract

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the BRIMO Mobile Banking application using the usability method. Research fokus includes usability aspects: learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. Data obtained through questionnaires distributed to 252 respondents in Palembang City. The results showed learnability had communalities of 0.599-0.703 and correlations of 0.432-0.514, while efficiency achieved communalities of 0.585-0.649 with correlations of 0.415-0.550. In contrast, errors had a significant negative impact, with a correlation of -0.352 to -0.488, indicating the more errors, the lower user satisfaction. Memorability shows communalities values between 0.511 to 0.663. BRIMO application features, such as efficiency in transaction access speed (efficiency_2 and efficiency_3) which have a correlation of 0.498-0.550, as well as overall ease of access (learnability_5) with a correlation of 0.467, have a positive influence on user satisfaction. Technical issues such as bugs, crashes, and slow applications negatively impact user satisfaction, with errors_5 having low communalities of 0.445 and a significant negative correlation of -0.382, indicating technical errors strongly influence user

A. Pendahuluan

Percepatan adaptasi teknologi berdampak cukup signifikan pada sektor perbankan [11]. Bank Rakyat Indonesia (BRI), melalui inovasi digitalnya, menghadirkan aplikasi BRI_{mo} yang mengintegrasikan layanan mobile banking, internet banking, dan uang elektronik dalam satu platform [12]. Beragam fitur tersedia dalam BRI_{mo}, mulai dari fitur transfer antarbank, pembayaran tagihan, hingga tarik tunai tanpa kartu. Selain itu, terdapat fitur Contact BRI yang memungkinkan pengguna menghubungi layanan Bank BRI secara langsung melalui panggilan, SMS, Telegram, Twitter, email, atau situs web resmi [1]. Mobile banking adalah layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah mengakses rekening mereka melalui SMS atau jaringan komunikasi lain menggunakan telepon seluler atau tablet [2]. Namun, keberhasilan sebuah aplikasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, efisiensi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan [3]. Pada 2022 dan 2023, jumlah pengguna BRI_{mo} kembali meningkat atau stabil, mencapai 19,8% [4].

Aplikasi BRI_{mo} dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, dan tarik tunai tanpa kartu [13]. Dengan fitur yang user-friendly, BRI_{mo} tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari, tetapi juga sebagai sarana meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia [14]. Namun, keberhasilan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur yang ditawarkan, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara keseluruhan [15]. Pengalaman tersebut meliputi kemudahan penggunaan (learnability), efisiensi (efficiency), kemudahan mengingat (memorability), frekuensi kesalahan (errors), dan tingkat kepuasan pengguna (satisfaction) [5]. Bisnis dapat mencapai kesuksesan dengan mengurangi keluhan pelanggan secara transparan [6].

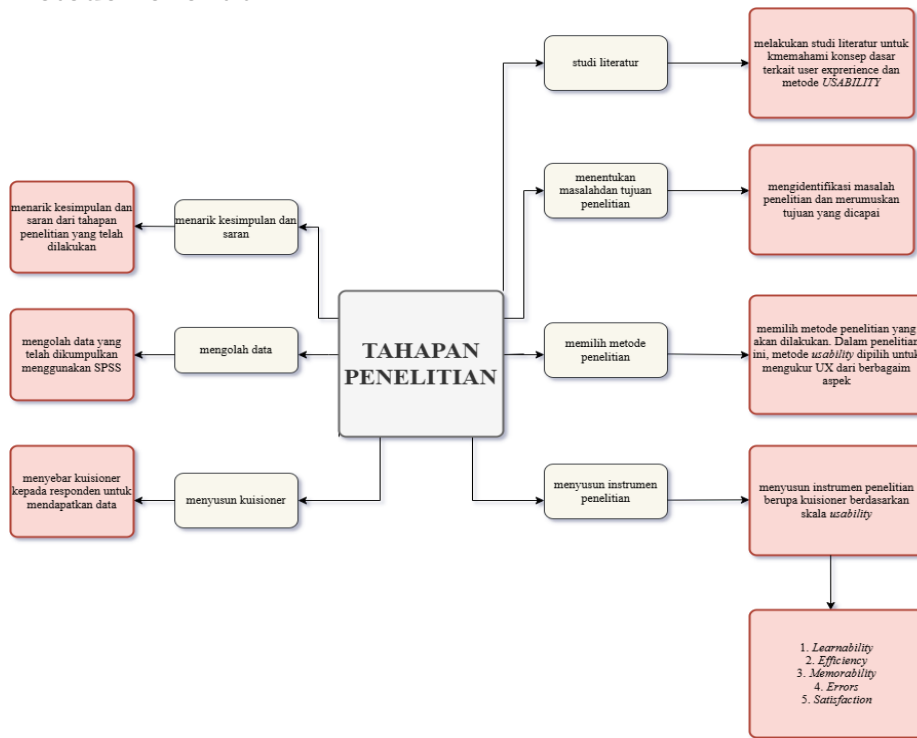
Meskipun aplikasi BRI_{mo} telah menarik banyak pengguna, tantangan tetap ada [16]. Beberapa ulasan negatif di Google Play Store dan App Store mencatat keluhan seperti lambatnya waktu akses, kesalahan teknis, dan kegagalan transaksi [17]. Kualitas produk harus mencakup keandalan, kemudahan operasional, dan atribut bernilai lainnya [7]. Berdasarkan laporan Investor Relation PT Bank Rakyat Indonesia, jumlah pengguna BRI_{mo} mencapai 33,5 juta pada kuartal pertama 2024, meningkat 30,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, meskipun peningkatan ini menunjukkan adopsi yang luas, ulasan dari pengguna menyoroti masalah yang dapat menghambat loyalitas nasabah jika tidak segera diatasi [8].

Penelitian terdahulu telah menyoroti penggunaan pendekatan usability [18]. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keseluruhan variabel secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna [18]. Namun, terdapat penelitian yang menjelaskan bahwa tidak semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan metode usability [19]. Inkonsistensi hasil penelitian terdahulu menjadikan isu mengenai penerapan metode usability terhadap kepuasan pengguna menjadi menarik.

Dengan mempertimbangkan pentingnya kepuasan pengguna dalam mempertahankan loyalitas dan menarik pengguna baru, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRI_{mo}. Penelitian ini menggunakan metode usability, yang mengevaluasi aspek-aspek utama dari

pengalaman pengguna, termasuk learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan [20]. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan bagi pengembang aplikasi BRImo dalam upaya untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya saingnya di industri perbankan *digital*.

B. Metode Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini fokus pada masyarakat pengguna aplikasi Mobile Mbanking BRImo dengan tujuan untuk mengetahui data dan kebutuhan yang relevan untuk tugas akhir. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yang bersifat ilmiah dan terstruktur, melalui pendekatan deduktif. Fokus utama penelitian terletak pada identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber:

1. Data Primer, yang dikumpulkan langsung melalui observasi penggunaan sistem mobile banking BRImo dan kuisiomer yang diberikan kepada pengguna untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
2. Data Sekunder, yang mencakup informasi dari literatur, seperti jurnal, artikel, buku, dan sumber lainnya untuk mendukung penelitian ini.

Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan metode usability untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 252 responden pengguna BRImo di Kota Palembang. Task usability dibentuk berdasarkan indikator learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction [9]. Variabel usability yang dievaluasi meliputi:

1. Learnability: Kemudahan pengguna memahami dan menggunakan aplikasi.

2. Efficiency: Kemampuan aplikasi menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien.
3. Memorability: Kemudahan pengguna mengingat cara menggunakan aplikasi setelah tidak aktif untuk beberapa waktu.
4. Errors: Frekuensi dan dampak kesalahan selama penggunaan aplikasi.
5. Satisfaction: Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan.

Pada penelitian ini, Skala Likert digunakan sebagai instrumen penelitian dengan lima tingkat jawaban, dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" [10]. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna berdasarkan variabel usability. Populasi penelitian ini terdiri dari 252 responden di Kota Palembang yang menggunakan handphone dan internet aktif. Sasaran populasi adalah seluruh pengguna aplikasi Mobile Mbanking BRI Mo di kota tersebut, meskipun jumlah pasti populasi belum diketahui. Sampel diambil dari populasi pengguna aplikasi BRI Mo menggunakan metode purposive sampling (sampling non-probabilitas). Sampel terdiri dari 200 responden pengguna aktif BRI Mo, dan sebelum mengumpulkan data, 20 responden awal diuji untuk mengukur kompleksitas data. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lameshow, mengingat populasi yang menjadi sasaran sangat besar dan bervariasi.

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

z : Nilai Standar = 1,96

p : maksimal estimasi = 50% = 0,5

d : alpha (0,10) atau sampling error = 10%

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Faktor

Pada bagian ini, dilakukan analisis faktor untuk mengidentifikasi struktur laten yang mendasari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari analisis faktor adalah untuk mereduksi dimensi data dan mengelompokkan variabel-variabel yang saling berhubungan ke dalam faktor-faktor yang lebih sedikit namun tetap representatif terhadap data. Tabel 1 menunjukkan nilai communalities yang menggambarkan seberapa besar varians masing-masing variabel yang dijelaskan oleh faktor-faktor yang dihasilkan. Nilai communalities awal (Initial) semuanya adalah 1,000, yang menunjukkan bahwa setiap variabel dijelaskan sepenuhnya oleh variabel itu sendiri sebelum analisis faktor dilakukan. Setelah ekstraksi, nilai communalities menunjukkan seberapa besar kontribusi faktor yang dihasilkan dalam menjelaskan varians setiap variabel. Variabel-variabel yang memiliki nilai communalities yang tinggi, seperti errors_1 (0,804) dan errors_2 (0,812), menunjukkan bahwa faktor yang diekstraksi dapat menjelaskan sebagian besar varians dalam variabel-variabel tersebut, sementara variabel lain, seperti errors_5 (0,445), memiliki kontribusi yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dihasilkan dalam analisis ini mampu menjelaskan sebagian besar informasi dalam data yang digunakan.

Tabel 1. Communalities Factor

	Communalities	
	Initial	Extraction
learnability_1	1,000	,622
learnability_2	1,000	,599
learnability_3	1,000	,643
learnability_4	1,000	,677
learnability_5	1,000	,703
efficiency_1	1,000	,608
efficiency_2	1,000	,649
efficiency_3	1,000	,601
efficiency_4	1,000	,587
efficiency_5	1,000	,585
memorability_1	1,000	,604
memorability_2	1,000	,658
memorability_3	1,000	,612
memorability_4	1,000	,511
memorability_5	1,000	,663
errors_1	1,000	,804
errors_2	1,000	,812
errors_3	1,000	,512
errors_4	1,000	,750
errors_5	1,000	,445
satisfaction_1	1,000	,583
satisfaction_2	1,000	,674
satisfaction_3	1,000	,684
satisfaction_4	1,000	,718
satisfaction_5	1,000	,582

Extraction Method: Principal Component Analysis.

2. Uji Reabilitas

Pada bagian ini, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan untuk lima aspek utama yang menjadi fokus, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Nilai perolehan Cronbach's Alpha untuk masing-masing aspek terlihat pada Tabel 2. Cronbach's Alpha adalah ukuran yang umum digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas instrumen, di mana perolehan nilai lebih dari 0,7 menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel-tabel tersebut, seluruh aspek yang diuji menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,7, yang berarti bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Uji Cronbach's Alpha

Aspect	Cronbach's Alpha	N of Items
Learnability	0,868	5
Efficiency	0,882	5
Memorability	0,77	5
Errors	0,742	5
Satisfaction	0,881	5

3. Uji Korelasi

Pada bagian ini, dilakukan uji korelasi untuk mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel yang mengukur aspek-aspek dari sistem yang diuji, seperti learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Uji korelasi Pearson digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara setiap item dalam tiap aspek. Tabel 4.10 menunjukkan hasil uji korelasi antara setiap item dalam aspek learnability, efficiency, memorability, dan errors dengan lima indikator kepuasan pengguna (satisfaction_1 hingga satisfaction_5). Hasilnya menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara hampir semua item, yang mengindikasikan bahwa peningkatan dalam aspek-aspek tertentu, seperti kemudahan belajar, efisiensi, dan memorabilitas, cenderung diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pengguna. Namun, untuk beberapa item dalam aspek errors, terdapat korelasi negatif yang menunjukkan bahwa semakin banyak kesalahan yang terjadi, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna. Semua nilai korelasi yang signifikan memiliki tingkat signifikansi $p < 0,01$, yang menguatkan temuan bahwa hubungan-hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan.

Tabel 3. Correlations

Correlations		s_1	s_2	s_3	s_4	s_5
learnability_1	Pearson Correlation	,273**	,289**	,292**	,315**	,265**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
learnability_2	Pearson Correlation	,287**	,312**	,329**	,330**	,284**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
learnability_3	Pearson Correlation	,432**	,463**	,511**	,393**	,434**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
learnability_4	Pearson Correlation	,416**	,420**	,514**	,462**	,458**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
learnability_5	Pearson Correlation	,398**	,446**	,465**	,467**	,443**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
efficiency_1	Pearson Correlation	,415**	,471**	,475**	,462**	,427**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
efficiency_2	Pearson Correlation	,498**	,476**	,483**	,483**	,478**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
efficiency_3	Pearson Correlation	,434**	,438**	,477**	,450**	,470**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
efficiency_4	Pearson Correlation	,464**	,420**	,455**	,522**	,473**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
efficiency_5	Pearson Correlation	,411**	,457**	,550**	,417**	,409**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

	N	252	252	252	252	252
memorability_1	Pearson Correlation	,374**	,463**	,477**	,365**	,458**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
memorability_2	Pearson Correlation	,464**	,524**	,464**	,487**	,490**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
memorability_3	Pearson Correlation	,405**	,435**	,446**	,433**	,463**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
memorability_4	Pearson Correlation	,192**	,205**	,228**	,228**	,341**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,001	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
memorability_5	Pearson Correlation	,419**	,474**	,539**	,461**	,502**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
errors_1	Pearson Correlation	-,191**	-,187**	-,133*	-0,078	-0,087
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,003	0,035	0,217	0,171
	N	252	252	252	252	252
errors_2	Pearson Correlation	-,267**	-,132*	-0,120	-0,112	-0,047
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,037	0,058	0,077	0,459
	N	252	252	252	252	252

errors_3	Pearson Correlation	,191**	,214**	,221**	,338**	,324**
	Sig. (2- tailed)	0,002	0,001	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252
errors_4	Pearson Correlation	-,219**	-,128*	-0,081	-0,089	-0,064
	Sig. (2- tailed)	0,000	0,043	0,199	0,160	0,314
	N	252	252	252	252	252
errors_5	Pearson Correlation	-,352**	-,488**	-,479**	-,423**	-,382**
	Sig. (2- tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	252	252	252	252	252

** . Correlation

is significant at
the 0.01 level
(2-tailed).

*. Correlation is
significant at
the 0.05 level
(2-tailed).

4. Uji Regresi

Pada bagian ini, dilakukan uji regresi untuk mengidentifikasi pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian, yaitu kepuasan pengguna. Uji regresi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor seperti kesalahan (errors), kemampuan mengingat (memorability), kemudahan belajar (learnability), dan efisiensi (efficiency) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Proses ini melibatkan pemilihan variabel-variabel yang akan dimasukkan dalam model regresi dan mengevaluasi bagaimana masing-masing variabel tersebut berkontribusi terhadap prediksi kepuasan pengguna. Dalam tahap ini, semua variabel yang diminta dimasukkan ke dalam model menggunakan metode Enter, yang memungkinkan setiap variabel independen untuk dipertimbangkan dalam perhitungan prediksi kepuasan. Hasil uji regresi ini akan

memberikan wawasan mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna

Tabel 4. Uji ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,379	4	9,345	72,882	,000 ^b
	Residual	31,670	247	,128		
	Total	69,049	251			
a. Dependent Variable: Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Errors, Memorability, Learnability, Efficiency						

Tabel 4 menyajikan hasil analisis varians (ANOVA) untuk model regresi. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan, dengan nilai F sebesar 72,882 dan nilai Sig. 0,000 (lebih kecil dari 0,05), yang berarti model dapat menjelaskan varians dalam variabel kepuasan secara signifikan. Sum of Squares untuk regresi adalah 37,379, yang menunjukkan variasi yang dijelaskan oleh variabel prediktor (Errors, Memorability, Learnability, Efficiency). Residual memiliki nilai 31,670, yang menunjukkan variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model. Total sum of squares adalah 69,049, yang mencakup seluruh variasi dalam variabel dependen (Satisfaction).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel usability berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Learnability memiliki communalities 0,599–0,703 dan korelasi 0,432–0,514, sedangkan efficiency mencapai communalities 0,585–0,649 dengan korelasi 0,415–0,550. Sebaliknya, errors berdampak negatif signifikan, dengan korelasi -0,352 hingga -0,488, yang menunjukkan bahwa semakin banyak kesalahan, semakin rendah kepuasan pengguna. Memorability menunjukkan nilai communalities antara 0,511 hingga 0,663, dengan korelasi positif terhadap kepuasan pengguna, terutama pada variabel memorability_5 sebesar 0,502, yang mengindikasikan pentingnya tata letak fitur yang mudah diingat. Fitur-fitur aplikasi BRImo, seperti efisiensi dalam kecepatan akses transaksi (efficiency_2 dan efficiency_3) yang memiliki korelasi 0,498–0,550, serta kemudahan akses secara keseluruhan (learnability_5) dengan korelasi 0,467, memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, masalah teknis seperti bug, crash, dan aplikasi yang lambat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna, dengan errors_5 memiliki communalities rendah 0,445 dan korelasi negatif signifikan -0,382, yang menunjukkan bahwa kesalahan teknis sangat memengaruhi pengalaman pengguna. Tingginya tingkat kegagalan transaksi dan error dalam BRImo juga memberikan kontribusi negatif terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan.

E. Referensi

- [1] Samuel Jolin and Blasius Manggu, "Pengaruh Pemanfaatan Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Bengkulu Terhadap

- Kepuasan Nasabah," *J. Manuhara Pus. Penelit. Ilmu Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 4, pp. 11–25, 2023, doi: 10.61132/manuhara.v1i4.163.
- [2] M. Q. Atieq and E. Nurpiani, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah," *J. Valuasi J. Ilm. Ilmu Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, pp. 401–423, 2022, doi: 10.46306/vls.v2i1.109.
 - [3] Yulia Nur Afifah, A. Kamilah, A. I. Nugroho, and A. A. Mustafidah, "Optimalisasi BRI Mobile Sebagai Bentuk Privilege Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger," *J. Indones. Soc. Soc.*, vol. 2, no. 2, pp. 64–68, 2024, doi: 10.59435/jiss.v2i2.232.
 - [4] Sri Dewi Astuti, Efriyani Sumastuti, and Ratih Hesty Utami Puspitasari, "Analisis Loyalitas Nasabah Pengguna Brimo (Studi Kasus Nasabah Bri Di Semarang Timur)," *J. Kompetitif*, vol. 12, no. 2, pp. 165–179, 2023, doi: 10.52333/kompetitif.v12i1.152.
 - [5] U. P. Sari and M. Megawaty, "Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) (Studi Kasus: Pt. Titis Sempurnah Prabumulih)," *J. Nas. Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 3, pp. 127–138, 2020, doi: 10.47747/jurnalnrik.v1i3.159.
 - [6] A. Wawan, Y. S. Shaprani, and ..., "Analisis Customer Delight Dan Trust Terhadap Penggunaan Aplikasi Bri Mobile Di Kelurahan Purwanegara," *JOMI J.* vol. 1, no. 1, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.mediapenamandiri.com/index.php/jomi/article/view/30%0Ahttps://ejournal.mediapenamandiri.com/index.php/jomi/article/download/30/31>
 - [7] D. Andini and J. N. Utamajaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 330–337, 2023, [Online]. Available: <https://djournals.com/klik>
 - [8] N. A. W. Trisnaningrum, S. Sishadiyati, and ..., "Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian," *J. Pengabd. ...*, vol. 5, no. 3, pp. 3467–3474, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3672%0Ahttps://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/3672/2563>
 - [9] D. K. Deni and F. Y. Ferida, "Usability Testing Penggunaan Menu Kartu Hasil Studi Di Website Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Yogyakarta," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 41–52, 2023, doi: 10.55826/tmit.v2i1.57.
 - [10] S. Ernawati and S. Rahayu, "Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing," *BIOS J. Teknol. Inf. dan Rekayasa Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 12–19, 2023, doi: 10.37148/bios.v5i1.87.
 - [11] Nurdin, Nurdin, et al. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2.1 (2020): 87-104.
 - [12] Mandiri, Asri, and Elisabeth Metekohy. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan

- Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)." *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan* 8.1 (2021).
- [13] Kasengkang, Dewi, Silcyljeova Moniharapon, and Yunita Mandagie. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11.1 (2023): 1075-1084.
- [14] Uopmabin, Rini Rosfika, and Muhammad Supriyadi. "Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan BRIMobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah Istimewa Yogyakarta) Analysis Of The Influence Of BRIMobile Service Features On Customer Satisfaction (Study On Brimo Users In The Specia." *EBBANK* 13.1 (2023): 7-14.
- [15] Rokhmawati, Naeli Fitria, and Amalia Beladinna Arifa. "Analisis User Interface (UI) pada BRIMO (BRI Mobile) menggunakan Pendekatan Metode Pengembangan System Usability Scale (SUS)." *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO-Ilmu Komputer & Informatika* 7.1 (2024): 64-77.
- [16] Asnadi, Nur Muhammad, and Eva Khudzaeva. "ANALISIS USABILITY APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE KUESIONER DAN MODEL DELONE & MCLEAN." *JURNAL PERANGKAT LUNAK* 5.2 (2023): 187-199.
- [17] Insan, Moh Khoirul Khoirul, Umi Hayati, and Odi Nurdiawan. "Analisis Sentimen Aplikasi Brimo Pada Ulasan Pengguna Di Google Play Menggunakan Algoritma Naive Bayes." *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 7.1 (2023): 478-483.
- [18] Adisa, Nurhanifa. "PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN (USABILITY) TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGGUNA BRI MOBILE (BRIMO) DI BANDAR LAMPUNG." (2023).
- [19] Pangestu, Agung Yoga, et al. "Evaluasi Usability pada Web GIS Pemantauan Kesehatan Hutan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)." *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer* 20.1 (2020): 19-26.
- [20] Sabaar, Al Amin. *ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. Diss. UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA, 2024.