

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Gambaran Umum Brimo

BRImo adalah kombinasi dari mobile banking, internet banking, dan uang elektronik dalam satu aplikasi yang dapat diunduh di smartphone nasabah. BRI terus mengembangkan inovasi layanan mobile banking yang cukup lengkap dan inovatif dengan berbagai fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Aplikasi BRImo merupakan hasil pengembangan dari BRI Mobile versi lama, dan memiliki berbagai pembaharuan fitur yang lebih canggih. Tampilan BRImo telah dirancang ulang agar lebih modern, dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, sehingga masyarakat pasti akan menyukainya. BRImo juga telah terbukti dapat diandalkan dalam menyediakan layanan perbankan yang cepat dan mudah bagi nasabahnya. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses rekening mereka dengan cepat dan mudah seperti melakukan transaksi keuangan seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transaksi lainnya.

2. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo. Responden dalam

penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori seperti halnya : jenis kelamin, usiadan pendidikan Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karateristik yang pertama dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin. Sampel dikategorikan menurut jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Berikut adalah tabel karateristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	36	37,5%
2.	Perempuan	60	62,5%
	Jumlah	96	100%

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa responden dari penelitian ini mayoritas berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 62,5% atau 60 responden. Dan sebanyak 37,5% atau 36 responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo mayoritas adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini kemudian dikategorikan berdasarkan usia. Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan usianya:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	< 20 Tahun	16	16,7%
2.	21 - 30 Tahun	38	39,6%
3.	31 - 40 Tahun	20	20,8%
4.	41 - 50 Tahun	15	15,6%
5.	> 50 Tahun	7	7,3%
Jumlah		96	100%

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Berdasarkan tabel 4 terdapat rentang usia < 20 Tahun sebanyak 16 responden atau 16,7%, rentang usia 21 - 30 tahun menempati usia terbanyak yaitu sebanyak 38 responden atau 39,6%, rentang usia 31 - 40 tahun sebanyak 20 responden atau 20,8%, rentang usia 41 - 50 tahun sebanyak 15 responden atau 15,6% dan rentang usia > 50 Tahun sebanyak 7 atau 7,3%. Berdasarkan data pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh rentang usia 21 - 30 Tahun karena pada rentang usia tersebut merupakan rentang usia yang memiliki gaya hidup yang praktis dan ingin serba mudah dengan efisien waktu.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden dikategorikan berdasarkan pendidikan. Pengkategorian ini mengacu pada pendidikan pada setiap responden yang ada dalam penelitian ini. Berikut merupakan tabel karakteristiknya:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	SMP	8	8,3%
2	SMA	34	35,4%
3	Diploma	14	14,6%
4	S1	37	38,5%
5	S2	3	3,1%
Jumlah		96	100%

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat 8 atau 8,3% responden yang memiliki pendidikan SMP, terdapat 34 atau 35,4% responden yang memiliki pendidikan SMA, terdapat 14 atau 14,6% responden yang memiliki pendidikan Diploma, terdapat 37 atau 38,5% responden yang memiliki pendidikan S1, terdapat 3 atau 3,1% responden yang memiliki pendidikan S2. Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo mayoritas memiliki pendidikan S1.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 3 variabel independen (bebas) yaitu *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* terhadap 1 variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Pelanggan. Bagian sub bab ini akan mendeskripsikan hasil jawaban responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan tabulasi data ada di lampiran 2 analisis deskriptif tabulasi data jawaban responden (Riduan & Kuncoro, 2012) menyatakan bahwa untuk menyebutkan nilai rata-rata yang digunakan guna

menjelaskan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan dengan kriteria sebagai berikut :

1.00 – 1.80 = Sangat Rendah

1.81 – 2.61 = Rendah

2.62 – 3.42 = Sedang

3.43 – 4.23 = Tinggi

4.24 – 5.00 = Sangat Tinggi

Berikut merupakan hasil dari deskripsi variabel yang diperoleh :

a. Deskripsi Variabel *System Quality* (X1)

Langkah perhitungan pada tabel berikut bersumber dari data kuisioner yang telah dianalisis yaitu dengan analisis SPSS 25.00 diperoleh, yaitu :

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap *System Quality* (X1)

No.	Butir Pernyataan	Jawaban Responden										Mean
		STS		TS		N		S		SS		
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1.	Pernyataan 1	1%	1	8,3%	8	20,8%	20	42,7%	41	27,1%	26	3,86
2.	Pernyataan 2	0%	0	0%	0	15,6%	15	57,3%	55	27,1%	26	4,11
3.	Pernyataan 3	1%	1	1%	1	19,8%	19	55,2%	53	22,9%	22	3,97
4.	Pernyataan 4	0%	0	0%	0	13,5%	13	58,3%	56	28,1%	27	4,14
5.	Pernyataan 5	0%	0	1%	1	9,4%	9	50,0%	48	39,6%	38	4,28

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Pada tabel 6 menjelaskan jawaban berdasarkan item-item pernyataan variabel *System Quality* (X1), Item Pernyataan 5 yaitu “Saya tidak khawatir terhadap keamanan data informasi BRIImo” mendapatkan tanggapan responden tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 4,28. kesimpulannya Nasabah pengguna BRIImo merasa

aman terhadap sistim keamanan dan informasi yang diberikan kepada BRImo, Karena Brimo dilengkapi dengan system keamanan berlapis dalam melindungi data dan traksaksi penggunanya. Dengan tingkat keamanan yang baik dan terus ditingkatkan ini akan menjadikan penggunanya merasa aman dan puas terhadap keadaan keamanan yang dimiliki aplikasi BRImo tersebut. Sedangkan item pernyataan 1 dengan pernyataan “Fitur layanan BRImo mudah dimengerti” memiliki nilai rata-rata 3,86 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. kesimpulannya pentingnya perbaikan model penyajian fitur-fitur agar terkesan baik dan mudah dimengerti penggunanya

b. Deskripsi Variabel *Information Quality* (X2)

Langkah perhitungan pada tabel berikut bersumber dari data kuisioner yang telah dianalisis yaitu dengan analisis SPSS 25.00 diperoleh, yaitu :

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap *Information Quality* (X2)

No.	Butir Pernyataan	Jawaban Responden										Mean
		STS		TS		N		S		SS		
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1.	Pernyataan 1	0%	0	1%	1	14,6%	14	50,0%	48	34,4%	33	4,17
2.	Pernyataan 2	0%	0	0%	1	15,6%	15	47,9%	46	36,5%	35	4,20
3.	Pernyataan 3	0%	0	0%	0	14,6%	14	49,0%	47	36,5%	35	4,21
4.	Pernyataan 4	0%	0	0%	0	3,1%	3	65,6%	63	31,3%	30	4,28
5.	Pernyataan 5	0%	0	0%	0	16,7%	16	52,1%	50	31,3%	30	4,14

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Tabel 7 menjelaskan jawaban berdasarkan item-item pernyataan variabel *Information Quality* (X2), Item Pernyataan 4 yaitu “BRImo memberikan informasi yang bermanfaat” memiliki nilai rata – rata

tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 4,28. Nasabah BRI Mo merasa bahwa aplikasi BRI Mo memberikam informasi yang relevan. Relevansi informasi disini merupakan kesesuaian isi bahasan (informasi) dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh pengguna. Informasi dikatakan relevan apabila informasi tersebut bermanfaat atau tepat sasaran bagi sang penerima informasi. Sehingga dengan adanya informasi yang relevan ini nasabah BRI Mo merasa puas terhadap sistim informasi yang diberikan kepadanya. Sedangkan pernyataan 5 yaitu “BRI Mo menyediakan informasi yang memenuhi kebutuhan konsumen” memiliki nilai rata-rata 4,14 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Pentingnya penyediaan informasi yang memiliki bobot atau manfaat tinggi agar pengguna merasa harapannya terpenuhi.

c. Deskripsi Variabel Service Quality (X3)

Langkah perhitungan pada tabel berikut bersumber dari data kuisioner yang telah dianalis yaitu dengan analisis SPSS 25.00 diperoleh, yaitu :

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Service Quality (X3)

No.	Butir Pernyataan	Jawaban Responden										Mean
		STS		TS		N		S		SS		
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1.	Pernyataan 1	2,1%	2	6,3%	6	26,0%	25	55,2%	53	10,4%	10	3,65
2.	Pernyataan 2	0%	0	5,2%	5	7,3%	7	50,0%	48	37,5%	36	4,19
3.	Pernyataan 3	0%	0	1%	1	3,1%	3	46,9%	45	49,0%	47	4,43
4.	Pernyataan 4	0%	1	0%	4	3,1%	24	65,6%	54	31,3%	13	3,77
5.	Pernyataan 5	1%	1	3,1%	3	4,2%	4	45,8%	44	45,8%	44	4,32

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Tabel 8 menjelaskan jawaban berdasarkan item-item pernyataan variabel *Service Quality* (X3), Item Pernyataan 3 yang merupakan representasi dari “BRI memberikan kompensasi atau pengajuan keluhan jika pelayanan BRImo kurang memuaskan” memiliki nilai rata – rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 4,43. Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo merasa puas dengan *Service Quality* yang diberikan BRImo disini, disisi lain apabila pengguna BRImo mendapatkan ketidaksesuaian atau kendala dalam menjalankan aplikasi BRImo, pengguna dapat mengajukan pengaduan langsung yang dapat dikirim melalui aplikasi tersebut. Dengan memberikan layanan dalam mengajukan pengaduan ini nasabah merasa lebih mudah dalam menyampaikan kesulitan atau kendala yang sedang dialaminya. Sedangkan item pernyataan 1 dengan pernyataan “BRImo memberikan fitur layanan yang dapat diandalkan” memiliki nilai rata-rata 3,65 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Perlu ada perbaikan lagi dalam kualitas pelayanan, karena kepuasan pelanggan juga dipengaruhi dari segi bagaimana sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaiknya terhadap pelanggannya

d. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Langkah perhitungan pada tabel berikut bersumber dari data kuisioner yang telah dianalisis yaitu dengan analisis SPSS 25.00 diperoleh, yaitu :

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Butir Pernyataan	Jawaban Responden										Mean
		STS		TS		N		S		SS		
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1.	Pernyataan 1	0%	0	1%	1	2,1%	2	51,0%	49	45,8%	44	4,41
2.	Pernyataan 2	0%	0	0%	0	4,2%	4	69,8%	67	26,0%	25	4,21
3.	Pernyataan 3	0%	0	0%	0	1%	1	42,7%	41	56,3%	54	4,55
4.	Pernyataan 4	0%	0	5,2%	5	6,3%	6	53,1%	51	35,4%	34	4,18
5.	Pernyataan 5	0%	0	0%	0	5,2%	5	66,7%	64	28,1%	27	4,22

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Tabel 9 menjelaskan jawaban berdasarkan item-item pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan (Y), Item Pernyataan 3 yang merupakan representasi dari “Saya akan merekomendasikan aplikasi BRImo kepada orang lain” memiliki nilai rata-rata tertinggi. kesimpulannya Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo merasa puas dengan layanan dan informasi yang diberikan kepada nasabah. Dengan rasa kepuasan ini nasabah akan cenderung merekomendasikan BRImo kepada orang lain. Pihak BRI harus mempertahankan variabel-variabel yang dianggap sangat memuaskan oleh responden seperti tingkat kualitas system, informasi yang diberikan dan tingkat layanan yang telah tersedia pada BRImo. Sedangkan item pernyataan 4 dengan pernyataan “Fitur-fitur yang ditawarkan aplikasi BRImo telah sesuai dengan harapan saya” memiliki nilai rata-rata 4,18 dan menjadi nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Perlu ada perbaikan lagi dalam penawaran fitur-fitur yang ada pada BRImo, karena kepuasan pelanggan juga dipengaruhi dari segi bagaimana perusahaan mampu memberikan sebuah pelayanan sesuai dengan harapan konsumennya.

4. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa Uji Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Kuesioner bisa dikatakan valid atau sah apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu menjelaskan apa yang sedang diukur dan dikatakan tidak valid atau tidak sah apabila pertanyaan dalam kuesioner tidak mampu menjelaskan apa yang sedang diukur

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji validitas adalah membandingkan r hitung dan r tabel dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah total responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 dan besarnya nilai *degree of freedom* (df) adalah 94 dengan signifikansi 0,05 atau 5%, jadi diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2006

Perhitungan pada tabel berikut diperoleh dari data kuisisioner dengan ditentukannya besaran nilai *correlation* yang dianalisis dengan SPSS 25.00 diperoleh sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>System Quality</i> (X1)	1	0,649	0,2006	Valid
	2	0,645	0,2006	Valid
	3	0,526	0,2006	Valid
	4	0,675	0,2006	Valid
	5	0,272	0,2006	Valid
<i>Information Quality</i> (X2)	1	0,530	0,2006	Valid
	2	0,878	0,2006	Valid
	3	0,796	0,2006	Valid
	4	0,282	0,2006	Valid
	5	0,843	0,2006	Valid
<i>Service Quality</i> (X3)	1	0,787	0,2006	Valid
	2	0,486	0,2006	Valid
	3	0,493	0,2006	Valid
	4	0,607	0,2006	Valid
	5	0,617	0,2006	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,521	0,2006	Valid
	2	0,697	0,2006	Valid
	3	0,560	0,2006	Valid
	4	0,579	0,2006	Valid
	5	0,690	0,2006	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Tabel 10 merupakan hasil perolehan r hitung dari semua item dinyatakan valid karena semua item pernyataan variabel *System Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Quality* (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai nilai lebih besar atau r hitung > r tabel, maka dari itu seluruh indikator layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa Uji Reliabilitas merupakan alat ukur konsistensi dalam penggunaan kuesioner, maksudnya apabila pengukuran diulang kembali atau diujikan kembali hasilnya reliabel atau

tidak, bisa dikatakan reliabel apabila hasilnya tetap sama. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas yaitu sejauh mana hasil pengukuran menggunakan objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama.

- 1) Apabila *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 (taraf signifikansi) maka dinyatakan *reliable*.
- 2) Apabila *Cronbach Alpha* (α) < 0,60 (taraf signifikansi) maka dinyatakan tidak *reliable*.

Langkah perhitungan pada tabel 11 berikut diperoleh dari data kuisioner dengan ditentukannya nilai *reliability* adalah dengan analisis SPSS 25.00 diperoleh sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
<i>System Quality</i> (X1)	0,702	0,600	Reliabel
<i>Information Quality</i> (X2)	0,770	0,600	Reliabel
<i>Service Quality</i> (X3)	0,734	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,731	0,600	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Hasil tabel 11 menyatakan bahwa semua variabel independen dan dependen bernilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hal tersebut memberikan arti bahwa semua pernyataan pada variabel *System Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Quality* (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

5. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa Analisis Regresi Linier Berganda pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen (*System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*) terhadap variabel independen Kepuasan Pelanggan.

Sacara umum berikut model regresi dalam penelitian ini :

$$\text{Persamaan} = Y : a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

X1 : *System Quality*

X2 : *Information Quality*

X3 : *Service Quality*

e : *Standart Error*

Model regresi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh nilai dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisisnya

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.547	1.793		3.094	.003
System Quality	.147	.065	.169	2.267	.026
Information Quality	.186	.059	.237	3.170	.002
Service Quality	.449	.057	.583	7.890	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Hasil regresi yang terangkum dalam tabel 12 tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

$$Y = 5,547 + 0,147 X_1 + 0,186 X_2 + 0,449 X_3 + e$$

Persamaan tersebut dapat dijabarkan kedalam analisis sebagai berikut:

- 1) Nilai konstata (a) = 5,547

Nilai tersebut menunjukkan bahwa pada saat variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* sama dengan 0 maka besarnya Kepuasan Pelanggan sebesar 5,547 satuan dan nilai tersebut adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

- 2) Nilai koefisien regresi *System Quality* (X_1) = 0,147

Analisis data tersebut menunjukkan bahawa nilai koefisien regresi untuk variabel *System Quality* sebesar 0,147 Nilai tersebut dapat diartikan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam item *System Quality*, akan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan

sebesar 0,147 hal ini dengan asumsi variabel lain dalam penelitian bernilai nol.

3) Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* = 0,186

Hasil analisis tersebut menunjukkan jika variabel *Information Quality* mengalami peningkatan satu satuan maka akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,186. Dengan catatan bahwa variabel lain dalam penelitian diasumsikan bernilai nol.

4) Nilai koefisien regresi variabel *Service Quality* (X3) = 0,449

Hasil analisis tersebut menunjukkan jika variabel *Service Quality* mengalami peningkatan 1 satuan maka akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,449 dengan catatan bahwa variabel lain dalam penelitian diasumsikan bernilai nol.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Slamet Santoso (2015) menyatakan bahwa koefisiensi determinasi (R^2) merupakan alat yang digunakan untuk menentukan besar variabel independen (X). Dalam menjelaskan variabel dependen (Y) dalam penentuan nilai (R^2) dapat melalui rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y + b_4 \sum x_4 y}{\sum y^2}, \text{ dimana } 0 \leq R^2 \leq 1$$

Ghozali (2018) menyatakan bahwa tujuan dari koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengatur sumbangan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Jika nilai dari koefisien determinasi (R^2) adalah nol dan satu, maka nilai yang mendekati satu artinya variabel independen hampir memprediksi variabel dependen tersebut.

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25.00 ditunjukkan dalam tabel 13 berikut ini:

Tabel 11. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.519	.504	1.24541

a. Predictors: (Constant), Service Quality, System Quality, Information Quality

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,519. Nilai tersebut merupakan presentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai dari *R Square* tersebut apabila dirubah dalam bentuk persen yaitu sebesar 51,9%. Presentase tersebut menjelaskan bahwa variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* mampu memberi sumbangan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 51,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yaitu sebesar 48,1%, dengan begitu masih ada peluang variabel diluar penelitian yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

6. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji t (uji parsial) merupakan uji yang di gunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel depeden dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai

signifikansi < 0.05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya.

Berdasarkan data dari jumlah keseluruhan setiap tanggapan responden terhadap kuesioner yang kemudian diolah dengan SPSS 25.00 maka ditemukan hasil uji t sebagai berikut :

Tabel 12. Hasil uji t

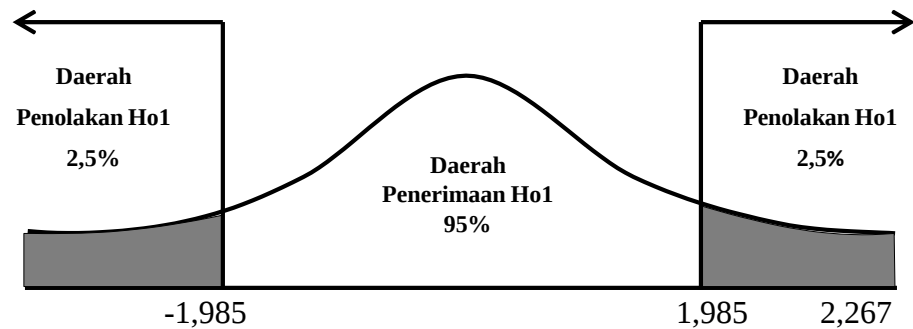
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.547	1.793		3.094	.003
System Quality	.147	.065	.169	2.267	.026
Information Quality	.186	.059	.237	3.170	.002
Service Quality	.449	.057	.583	7.890	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel 14 nilai t hitung untuk variabel independen yaitu:

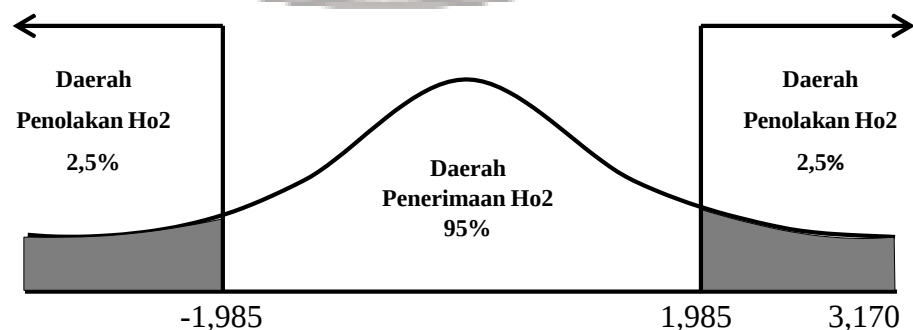
- 1) Berdasarkan tabel 14 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar $0,026 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,267 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan. Berikut ini gambar keputusan uji hipotesis dua arah dari pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:



Gambar 1. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1

Berdasarkan dengan gambar 3 nilai t hitung 2,267 ($2,267 > 1,985$) dan nilai signifikan ($0,026 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka kesimpulannya *System Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

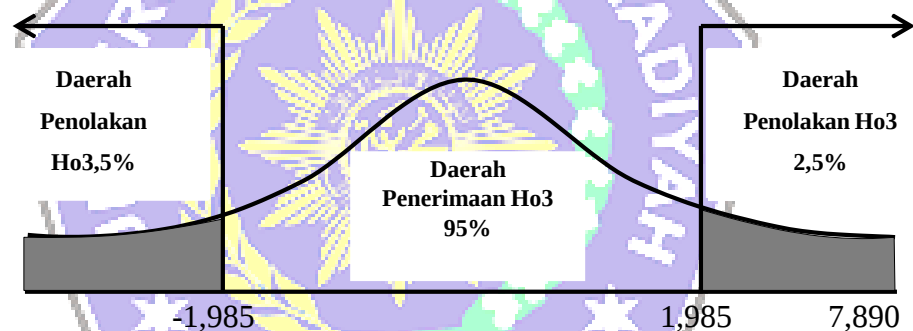
- 2) Berdasarkan tabel 14 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,170 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan. Berikut ini gambar keputusan uji hipotesis dua arah dari pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:



Gambar 2. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2

Berdasarkan dengan gambar 2 nilai t hitung 3,170 ($3,170 > 1,985$) dan nilai signifikan ($0,002 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka kesimpulannya bahwa *Information Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

- 3) Berdasarkan tabel 14 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,890 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan. Berikut ini gambar keputusan uji hipotesis dua arah dari pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:



Gambar 3. Daerah Penolakan H_0 dan Penerimaan H_a

Berdasarkan dengan gambar 5 nilai t hitung 7,890 ($7,890 > 1,985$) dan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

b. Uji F

Sugiyono (2017), menyatakan bahwa “uji F (uji simultan)” digunakan “untuk menguji tingkat pengaruh variabel independen yang di

masukam dengam model regresi terhadap variabel dependen secara simultan”. Dengan ketentuan jika nilai probabilitas signifikansi < 0.05 , maka variabel independen (X) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Y). Untuk menarik kesimpulan ada tidaknya pengaruh variabel bebas (X) secara serempak/bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Y) adalah dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $F < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti, secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Jika signifikansi $F > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Hal ini berarti, secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Langkah perhitungan pada tabel berikut bersumber dari data kuisioner dengan ditentukannya besaran nilai uji F dapat dilihat pada tabel Anova dengan analisis SPSS 25.00 diperoleh sebagai berikut :

Tabel 13. Hasil Uji F

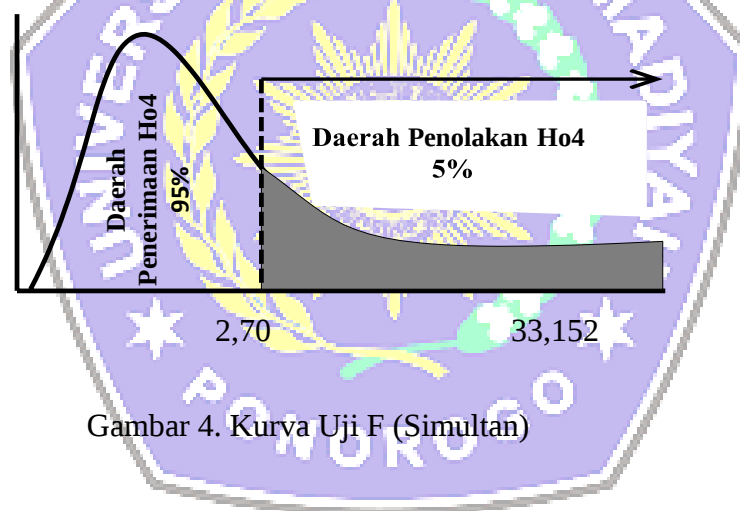
ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154.261	3	51.420	33.152	.000 ^b
Residual	142.697	92	1.551		
Total	296.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Service Quality, System Quality, Information Quality

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 25.00, 2024

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa koefisien uji F diperoleh sebesar 33,887 Nilai f tabel dengan tingkat signifikan atau $\alpha = 0,05$ dan $df = (4-1);(96-4) = 3:92$ sebesar 2,70. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $33,152 > f$ tabel 2,70 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Gambar 6 dibawah ini merupakan Kurva Uji F yang menjelaskan penolakan H_0 dan penerimaan H_0 diantaranya sebagai berikut :



Gambar 4. Kurva Uji F (Simultan)

Berdasarkan gambar 6 diatas terlihat F hitung berada di daerah arsir positif dengan nilai 33,152 sedangkan F tabel sebesar 2,70 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel *CusSystem Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

B. Pembahasan

1. Pembahasan Hasil Analisis

Pembahasan hasil analisis merupakan uraian secara deskriptif tentang hasil penelitian dari data yang sudah diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas mengenai *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil yang dianalisis menggunakan program SPSS 25.00 dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo

Berdasarkan hasil pengolahan untuk uji hipotesis 1 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar $0,026 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,267 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *System Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan.

DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa *system quality* adalah persepsi kemudahan yang menyangkut tingkat kemudahan teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan. *System quality* mencerminkan kemampuan *website* untuk digunakan berdasarkan tujuan pengguna, ketersediaan menu-menu navigasi yang memudahkan pengguna untuk melakukan aktivitas *browsing*, keandalan, dan kecepatan waktu *loading* dan waktu *download*. *System quality* biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas sistem pada *website* mampu memenuhi harapan pengguna, maka

bisa dijelaskan bahwa kualitas sistem tersebut mampu memenuhi kepuasan pengguna. Artinya semakin baik *system quality* semakin tinggi tingkat kepuasan pada pengguna.

System Quality pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo telah terbentuk dengan baik khususnya pada indikator yang menyatakan “Saya tidak khawatir terhadap keamanan data informasi BRImo” dibuktikan pada indikator tersebut memiliki nilai rata – rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 4,28. Nasabah pengguna BRImo merasa aman terhadap sistem keamanan dan informasi yang diberikan kepada BRImo, Karena Brimo dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dalam melindungi data dan transaksi penggunanya. Dengan tingkat keamanan yang baik dan terus ditingkatkan ini akan menjadikan penggunanya merasa aman dan puas terhadap keadaan keamanan yang dimiliki aplikasi BRImo tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Shanaz Amarin & Tri Indra Wijaksana (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung. menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

b. Pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo

Berdasarkan hasil pengolahan untuk uji hipotesis 2 diketahui nilai nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,170 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Information Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Jogiyanto dalam Rachmawati (2019) menyatakan bahwa *information quality* merupakan data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi sipenerima dan mempunyai nilai nyata serta terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan yang akan datang. apabila informasi yang disampaikan semakin lengkap dan mudah dipahami, maka pengguna akan merasakan manfaat yang diberikan dan merasa puas. Kepuasan pengguna dapat terbentuk jika suatu informasi yang disampaikan dapat diperbaharui, terjadi secara konsisten, akurasi yang tinggi, serta tepat. Disimpulkan apabila kualitas sistem informasi terus mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan pula.

Information Quality pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo telah terbentuk dengan baik khususnya pada indikator yang menyatakan “BRImo memberikan informasi yang bermanfaat” dibuktikan pada indikator tersebut memiliki nilai rata – rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar $4,28$. Nasabah BRImo merasa bahwa

aplikasi BRImo memberikam informasi yang relevan. Relevansi informasi disini merupakan kesesuaian isi bahasan (informasi) dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh pengguna. Informasi dikatakan relevan apabila informasi tersebut bermanfaat atau tepat sasaran bagi sang penerima informasi. Sehingga dengan adanya informasi yang relevan ini nasabah BRImo merasa puas terhadap sistim informasi yang diberikan kepadanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Clara Airina Inggit & Tri Indra Wijaksana (2013) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna LinkAja menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

c. Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo

Berdasarkan hasil pengolahan untuk uji hipotesis 3 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,890 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan.

DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa *service quality* merupakan kemampuan *website* untuk menyampaikan layanan yang berkualitas kepada pengguna. Kualitas layanan sendiri merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pemilik atau pengembang *website* kepada pengguna, meliputi pemberian jaminan

keamanan dan kenyamanan, empati, dan ketanggapan *website* dalam memenuhi harapan pengguna. Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah solusi untuk memenuhi keperluan dan kemauan pelanggan dan keakuratan dalam penyampaian agar menyeimbangkan ekspektasi dari pelanggan.

Service Quality pada Nasabah Pengguna BRI^{Mo} di Ponorogo telah terbentuk dengan baik khususnya pada indikator yang menyatakan “BRI memberikan kompensasi atau pengajuan keluhan jika pelayanan BRI^{Mo} kurang memuaskan” dibuktikan pada indikator tersebut memiliki nilai rata – rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 4,43. Nasabah Pengguna BRI^{Mo} di Ponorogo merasa puas dengan *Service Quality* yang diberikan BRI^{Mo} disini, disini lain apabila pengguna BRI^{Mo} mendapatkan ketidaksesuaian atau kendala dalam menjalankan aplikasi BRI^{Mo}, pengguna dapat mengajukan pengaduan langsung yang dapat dikirim melalui aplikasi tersebut. Dengan memberikan layanan dalam mengajukan pengaduan ini nasabah merasa lebih mudah dalam menyampaikan kesulitan atau kendala yang sedang dialaminya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kusu Annisa Asri Imana (2021) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

d. Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $33,152 > f$ tabel $2,70$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini diketahui memiliki nilai *R Square* sebesar $0,519$. Nilai tersebut merupakan presentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai dari *R Square* tersebut apabila dirubah dalam bentuk persen yaitu sebesar $51,9\%$. Presentase tersebut menjelaskan bahwa variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* mampu memberi sumbangan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar $51,9\%$ dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yaitu sebesar $48,1\%$, dengan begitu masih ada peluang variabel diluar penelitian yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah apabila semakin baik peran *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* yang diberikan BRImo terhadap penggunanya maka mampu memberikan dampak atau pengaruh yang baik pada tingkat kepuasan pelanggannya.