

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI BRImo

Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sanata
Dharma

Steffany Putri Permatasari

NIM: 212114014

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi BRImo, dengan studi kasus pada mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma. Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan mobile banking, terutama dalam aspek kualitas layanan digital dan kepercayaan terhadap aplikasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap *E-Satisfaction*, yang berarti semakin baik kualitas layanan digital, semakin tinggi kepuasan pengguna. Selain itu, *E-Trust* juga memiliki pengaruh positif terhadap *E-Satisfaction*, menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap aplikasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bahwa BRI perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital serta keamanan aplikasi BRImo untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi akademisi dan praktisi perbankan dalam merancang serta meningkatkan kualitas layanan mobile banking agar lebih optimal.

Kata kunci: *e-service quality*, *e-trust*, *e-satisfaction*, BRImo, *mobile banking*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON E-SATISFACTION OF BRI^{mo} APPLICATION'S USERS

(A Case Study on Students of Accounting Study Program, Sanata Dharma University)

Steffany Putri Permatasari

NIM: 212114014

Sanata Dharma University Yogyakarta

2025

This study aims to analyze the influence of E-Service Quality and E-Trust on E-Satisfaction among users of the BRI^{mo} application, with a case study on students of the Accounting Study Program at Sanata Dharma University. This research is essential for understanding the factors that affect user satisfaction with mobile banking services, particularly in terms of digital service quality and trust in the application.

A quantitative method with a survey approach was employed. Data were collected through questionnaires distributed to 96 respondents selected using the Snowball Sampling technique. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 24.

The results showed that E-Service Quality had a positive influence on E-Satisfaction, meaning that higher digital service quality led to greater user satisfaction. In addition, E-Trust also had a positive influence on E-Satisfaction, indicating that users' trust in the application played a significant role in enhancing satisfaction. These findings imply that BRI needs to continuously improve the digital service quality and security of the BRI^{mo} application to maintain user trust and satisfaction. This study is expected to contribute to both academics and banking practitioners in designing and enhancing mobile banking services for optimal performance.

Keyword: e-service quality, e-trust, e-satisfaction, BRI^{mo}, mobile banking